

EL USO DE LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN LÍNEA COMO HERRAMIENTA CONVERSACIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19

THE USE OF SOCIAL NETWORKS AND ONLINE COMMUNICATION AS A CONVERSATIONAL TOOL IN TIMES OF THE COVID-19 PANDEMIC

Jairo Bernhard Cárdenas García
Máster en Dirección y Administración de Empresas
Comunicador Social
bernhard.cg@gmail.com

Resumen

Con el mundo en medio de una Pandemia de COVID-19, el uso de las redes sociales como herramienta de comunicación e información, es hoy el complemento a muchas partes de nuestras vidas. Facebook, Twitter, MySpace, Youtube, Instagram, y muchos otros sitios web sociales, permiten a los usuarios compartir e interactuar con contenido en línea, y conectarse con personas de ideas afines; creando relaciones de diversas nacionalidades. Pero hay más, con el intercambio de información en línea, también se promueve el aumento de las habilidades de comunicación entre las personas (madres, estudiantes, académicos, médicos, agencias gubernamentales, entre otros), lo que les permite disipar mitos, difundir información basada en evidencias, promover el cambio de comportamiento y empoderar a comunidades menos escuchadas. Hasta utilizarse como medio de promoción. Es toda una existencia virtual.

Llegado a este punto, se confirma su gran utilidad, pese a los riesgos que se les asocia (violación a la privacidad, ciberbullying suplantación y sexting). Pautas que son de pleno conocimiento por los usuarios, pero ellos eligen seguir asumiendo el riesgo, por moda, entretenimiento o accesos a ingresos.

Con todo y lo anterior, las redes sociales tienen un potencial, que resulta en una rica estructura y virtuosa herramienta para usarse en un contexto profesional, y ofrece aprendizajes importantes, ya que recoge desafíos personales relevantes, modos de vida y ofrece sugerencias de los tipos de mensajes informales contenidos en cada perfil creado en esas Plataformas. Lo que sirve como recurso de investigación para empresas, universidades y agencias de mercadeo.

Palabras Clave: Redes sociales, comunicación en línea, usuarios, comunidad, relaciones, perfiles, contenido mediático, aplicaciones móviles, COVID-19.

Abstract

With the world in the midst of a COVID-19 Pandemic, the use of social networks as a communication and information tool is today the complement to many parts of our lives. Facebook, Twitter, MySpace, Youtube, Instagram, and many other social websites, allow users to share and interact with content online, and connect with like-minded people; creating relationships of various nationalities. But there is more, with the exchange of information online, it also promotes the increase of communication skills between people (mothers, students, academics, doctors, government agencies, among others), which allows them to dispel myths, spread information based on evidence, promote behavior change and empower less listened to communities. Until used as a means of promotion. It is all a virtual existence.

At this point, their great usefulness is confirmed, despite the risks associated with them (privacy violation, cyberbullying, impersonation and sexting). Guidelines that are fully known by the users, but they choose to continue assuming the risk, for fashion, entertainment or access to income.

With all and the above, social networks have potential, resulting in a rich structure and virtuous tool to be used in a professional context, and offers important learnings, since it collects relevant personal challenges, ways of life and offers suggestions of the kinds of informal messages contained in each profile created on those Platforms. Which serves as a research resource for companies, universities and marketing agencies.

However, in this article we review the use of social media in the current pandemic. It is important to note that we will illustrate these using experiences from the qualitative perspective of study and assessment of large social digital platforms and we will also identify common pitfalls digital communication.

English Keywords: Social networks, online communication, users, community, relationships, profiles, media content, apps, COVID-19.

I. INTRODUCCIÓN

La propagación del coronavirus (COVID-19), ha afectado casi todas las facetas de la vida de las personas en todo el mundo, debido a que la Pandemia resultó ser un importante problema de salud pública internacional. Al 18 de septiembre de 2021, según el modelo HOLT y la OMS, se estima que al finalizar el mes de diciembre estarán contagiadas 283.662.031 personas (casos acumulados a nivel global), incluyendo un poco más de 5 millones de muertes en el mundo. Un alto precio, por el que cada país debe pagar con vidas humanas.

Por lo tanto se hace necesario, y por orden de las autoridades de los gobiernos, continuar con el distanciamiento social, y la paulatina reactivación del comercio, para ayudar a frenar la propagación de la enfermedad, o por lo menos estabilizarla. Desde luego, bajo esos requisitos

de aislamiento preventivo, y la necesidad de seguir interconectándose desde la distancia, la tecnología de la comunicación y las redes sociales, continúan siendo hoy, una manera de combatir los sentimientos del aislamiento y de buscar que una porción de la vida vuelva a la normalidad, en favor de un bienestar subjetivo, ocasionada por la pérdida parcial de interacción física. El ejemplo más significativo de lo anterior, lo menciona la UNESCO (2020a; 2020b), en una conferencia mundial: que durante la pandemia, se comprobó el mayor uso y consumo de tecnología, ofreciendo tanto oportunidades como riesgos, a la vez que la posibilidad de ejercer una ciudadanía digital responsable. Pues el deseo y necesidad de mantener relaciones personales con otros individuos de la misma especie, y responder a distintas motivaciones, juegan un importante papel, tanto en la estructura de una sociedad moderna como para el desarrollo personal de cada individuo. Y es ahí, donde radica la importancia para este estudio preliminar.

Así mismo, no es de sorprenderse que haya surgido una investigación que identifique cuál es la incidencia del uso de las redes sociales y la comunicación en línea, en la interacción en tiempos de COVID-19. Y que se centre en revisar y reflexionar cómo los usuarios enfrentan el distanciamiento social mediante el uso de varias redes sociales y la relación que ese uso ha tenido con las medidas durante la pandemia. En ese sentido, de manera preliminar, muestra como la comunicación está cambiando el resultado de las interacciones a distancia. Y de la mano de las redes sociales, tienen el potencial de cambiar fundamentalmente el carácter de nuestra vida social, tanto a nivel interpersonal como comunitario.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1. Examinar el impacto de las redes sociales como medio de comunicación e información, desde lo mediático.
2. Averiguar y evaluar cuáles son los principales provechos que las personas le dan a las redes sociales, en tiempo de pandemia COVID-19.
3. Determinar el potencial de las redes sociales como instrumento para las interacciones sociales habilitadas por la tecnología.

III. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

El siguiente trabajo de investigación es un referente teórico, por el que se llevó a cabo una revisión sistemática y un tanto analítica a diferentes estudios de investigación, documentos oficiales, artículos noticiosos, perfiles en redes sociales de empresas y comunidades digitales en general, y demás cibergrafía encontrada en la web. En efecto, permitió hacer una síntesis, intentando llegar a una generalización constructiva respecto a los objetivos específicos propuestos en dicho estudio.

IV. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Naturaleza y dimensión de la pandemia COVID-19, en la vida social de las personas (visión latinoamericana).

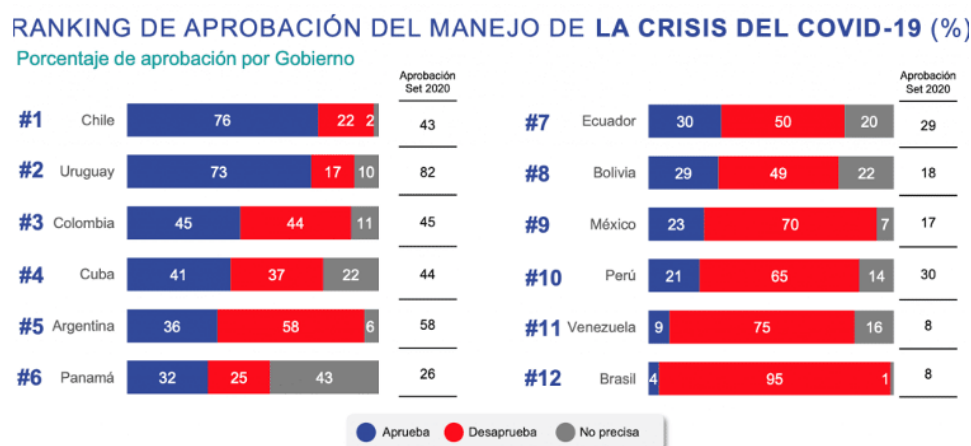
a) Pandemia y la crisis en la salud.

El nuevo síndrome respiratorio agudo Coronavirus 2 (SARS-CoV2), y su enfermedad subsiguiente el COVID-19, son la enfermedad más infecciosa que se ha descubierto recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca, eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China), en diciembre de 2019. El 31 de diciembre de ese año, el Gobierno chino notificaba oficialmente a la OMS la aparición de un nuevo virus -de laboratorio- causante de SARS-CoV-2. Dando lugar, a una pandemia mundial, con altos índices de mortandad en muchos países.

Apesar de las diferentes señales, las advertencias oficiales, y las mediadas sanitarias y el distanciamiento social, el COVID-19 nos encuentra en un mundo con escasa capacidad de respuesta frente a un fenómeno planetario, con afectaciones globales y de alta intensidad. Por la naturaleza del virus, su primer choque encajó directamente en los sistemas de salud de todos los países, que han sido afectados antes o después y en mayor o menor medida.

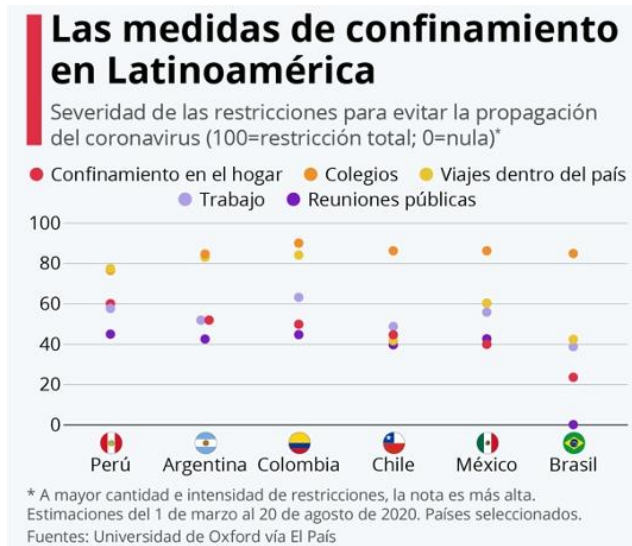
La mayoría de los países reveló su alta fragilidad y se vio desbordada ante las oleadas de personas infectadas, pues no tenía los equipos sanitarios suficientes para atenderlas ni los medicamentos y equipos necesarios para curarlas, y tampoco había -y aún no hay- una vacuna que pueda frenar o impedir el contagio al 100%, y de forma permanente. Lo anterior, está capturado en la infografía 1 y gráfica 1, respectivamente.

Infografía 1: Ranking de aprobación del Manejo del COVID-19, latinoamérica y el Caribe.



Fuente: Ipsos, 2020-2021

Gráfica 1: Medidas establecidas de confinamiento en países Latinoamericanos.



Fuente: U. de Oxford vía El País - 2020

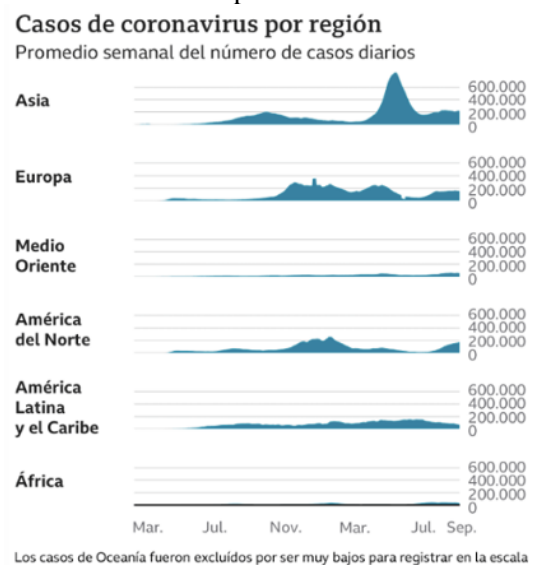
Asi mismo, el impacto del COVID-19, a la fecha, en la región, Brasil ha sido el país con mayor registro de casos, casi 21 millones de personas contagiadas, más de 580.000 muertes. Es la segunda cifra más alta de muertes oficiales en el mundo. Mexico con 260.000 muertes, ocupa el cuarto puesto, y Perú, ha visto casi 200.000 muertes, es el número más alto de muertes por tamaño poblacional, es decir unas 600 muertes por cada 100.000 personas. Los anteriores datos se respaldan con las gráficas 2 y 3 como se indica acontinuación:

Gráfica 2: Datos de la Universidad Johns Hopkins, junto con utoriadades oficiales locales.



Fuente: BBC - 2021

Gráfica 3: Datos de la Universidad Johns Hopkins, que recogen información hasta 02 de septiembre.



Fuente: BBC – 2021

Con la información actual, puede observarse que las cifras globales en América Latina y el Caribe, aún no llegan a niveles comparables con otras regiones como América del Norte, Asia o Europa, incluso ninguno parece haber alcanzado el nivel de inflexión en su curva epidemiológica. Es necesario tomar en cuenta que existe un subregistro en cuanto a los datos reportados por cada país, pues este depende de la cantidad de pruebas de tamizaje que se aplique en la población. Sin embargo, “La cifra de muertes puede llegar a los 10 millones para el 2022, por lo que no vacunar a la población mundial sería un fracaso, algo contra nuestros intereses y nuestra seguridad”, declaró el embajador de la OMS para la Financiación Sanitaria Mundial y ex primer ministro británico Gordon, en una rueda de prensa.

En este punto, los datos reconocen que la Pandemia ha afectado a casi todas las facetas de la vida cotidiana de miles de personas, dada a las medidas para controlar la transmisión del virus. Efectos, que se refieren a consecuencias negativas en la salud mental de las personas, por que la situación limita el contacto físico, y las oportunidades para la educación, el juego, las relaciones con familiares y amigos, pérdida de trabajo e ingresos, y el desarrollo de habilidades importantes en toda sociedad.

b) Aumento del uso de las redes sociales tras las medidas de distanciamiento.

Remontando lo anterior, muchos países con sus gobiernos, han recurrido al manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19, mediante el uso de estrategias de bioseguridad, el ‘distanciamiento físico’ y la ‘reapertura selectiva inteligente’. Orientaciones de salud pública

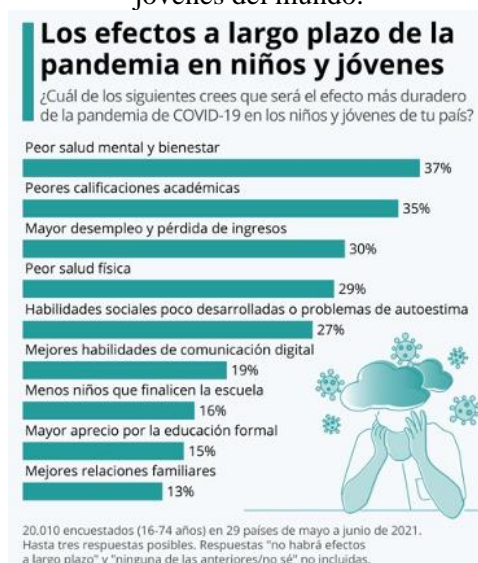
que de la mano de una vacunación fragmentada, siguen siendo drásticas y necesarias para frenar los contagios, y bajar los fallecimientos. Todo este cuadro, revela por qué y cómo la emergencia sanitaria global causada por la actual pandemia, está suponiendo para las personas uno de los mayores desafíos a los que se hayan podido enfrentar. No solo por su exposición directa y cotidiana al virus y el riesgo de contagiarse, sino también por el estrés laboral y la situación de cuarentena que pueden causar estragos importantes en su salud física y mental (Ricci y Ruiz, 2020). Y se muestra a continuación:

Infografía 2: Impacto de la Pandemia COVID-19, en la Salud Mental de la sociedad mundial.



Fuente: La Vanguardia y Parlamento - 2020

Infografía 3: Peor Salud mental, el mayor efecto del COVID-19, en las emociones de niños y jóvenes del mundo.

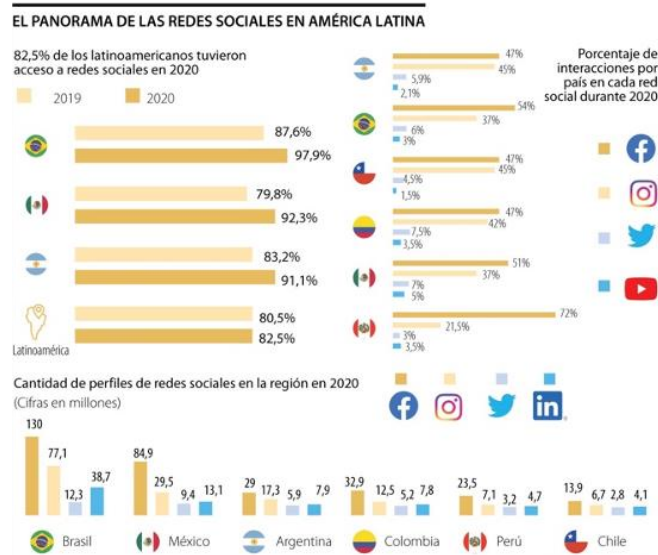


Fuente: Statista - 2021

Acéptese o nó, la problemática por la emergencia sanitaria, ha sacudido todo los tejidos, generando una crisis global. Sin embargo, el mundo no se ha detenido por completo, y desde el 2018 la sociedad vive en pleno auge las redes sociales, y su uso, que ahora es masivo e indiscriminado, se hace imperativo, debido a que estos medios sociales, tomaron fuerza, al promover el aumento de las habilidades de comunicación entre las personas(madres, estudiantes, académicos, médicos, agencias gubernamentales, entre otros), lo que les permite disipar mitos, difundir información basadas en evidencias, hacer cambios de comportamiento frente el autocuidado y empoderar a comunidades menos escuchadas; resurgidas por los efectos de la Pandemia. Mientras se alaba, su insesante uso, rara vez advierte sobre los riesgos a que se expone una persona, desechando toda actitud crítica ante el fenómeno, ya que es una fase tecnológica de evolución humana, imposible de detener.

Es asi, como la infografía 4 y 5, describen como la pandemia COVID-19, ha hecho de las redes sociales(como Facebok, Twitter, Youtube, Instagram) una gran dependencia para mantenerse conectados por muchas razones laborales, educativas, diversión, juegos online, e interacción social. Además, plataformas como Zoom, Mricrosoft Teams, también han experimeintado un aumento exponencial durante este tiempo, debido que la transmisión a través de estos medios, es beneficiosa para aumentar la productividad laboral a corto plazo. Un intento por reactivar la economía.

Infografía 4: Acceso a las redes sociales en AméricaLatina y su notable aumento, primer trimestre 2021.



Fuente: Comscore/Statista – 2021

Infografía 5: Record de usuarios interconectados, Septiembre 2021.

Fuente: Statista - 2021

En otras palabras, las redes sociales, las apps de mensajería instantánea y los medios móviles han creado un canal a través del cual las personas socializan, trabajan y se interconectan utilizando teléfonos móviles y otros dispositivos disponibles.

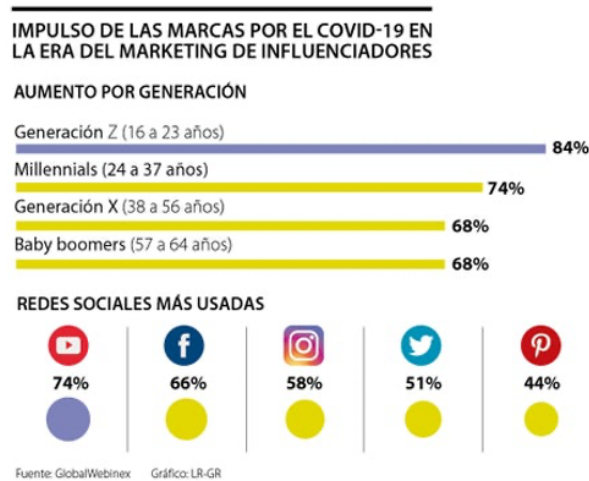
V. DE LAS CONVERSACIONES A LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN LAS REDES SOCIALES, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19(VISIÓN LATINAMERICANA).

a) Conectividad en las redes sociales y uso sostenido de las apps.

Los cambios en la comunicación digital observados en los datos encontrados en la web, implican una cantidad de desigualdad, que sugiere que las personas varían en la calidad del acceso a internet y a las habilidades; lo que luego puede influir en los beneficios que pueden tener de las TIC's (por ejemplo, DiMaggio, 2004). Así pues, el BID y Microsoft, en un estudio realizado a 24 países de la Región, encontró que en Latinoamérica, el 32 %, es decir 244 millones de personas no acceden a un servicio de internet. Y la brecha se acentúa aún más, si se distingue entre población rural y urbana. Mas allá de una calidad del acceso, existen otros desafíos para interactuar con la tecnología, que son: conexiones de internet inestables, equipos de cómputo obsoletos, y ubicaciones muy remotas (Gonzales, 2016; Marler, 2019). Además, es posible que algunos carezcan de los conocimientos necesarios para utilizar las apps o los dispositivos, sin embargo la necesidad de una comunicación cara a cara suscitada por la Pandemia, ha resgado dichas limitaciones, lo que los ha llevado a aprender como usarlas.

Los datos muestran que las personas mayores, así como las que tienen menos conocimientos de Internet, tienen más probabilidades de reducir la comunicación digital durante la pandemia. Si bien Internet también puede funcionar como una fuente de apoyo digital (por ejemplo, motores de búsqueda, sitios de redes sociales, foros), estas fuentes son utilizadas principalmente por aquellos con mayor experiencia y habilidades en Internet (Micheli et al., 2019). Los menos conocedores de la tecnología pueden estar cada vez más desconectados de la sociedad, ya que ahora tienen menos acceso a fuentes de apoyo para establecer nuevas formas de comunicación. En la gráfica 4, se observa a nivel de interés por marcas, un impulso seleccionado por publicaciones de influenciadores por parte de las generaciones en contenidos que les enseñen y los diviertan, lo que a representado un aumento del 72% del uso de las redes sociales más populares por el aislamiento social.

Gráfica 4: Uso de las Redes Sociales por Generación en tiempos COVID-19.



Fuente: Global Web Index 2021

Gráfica 5: Top de la Redes Sociales más utilizadas en Latinoamérica



Fuente: Statista - 2021

Al mismo tiempo, y dadas a las interacciones parcialmente limitadas, se esta produciendo una tendencia diferente, en que las personas ahora se conectan cada vez más a través de aplicaciones. En este sentido, la pandemia con sus nuevos bloqueos sociales, sigue siendo una oportunidad para que las personas superen las barreras motivacionales, para aprobar y adoptar formas nuevas de comunicación. Y se espera que en pospandemia el uso de estos medios de comunicación, sigan estando presentes en el tejido relacional entre la distancia.

Eso no es todo, al monitorear la mayoría de las métricas de audiencias de la redes soiales disponibles en el internet, dan luces del impacto social de los mensajes noticiosos y uso de los mismos. Asi lo explica, Martín Rodríguez Pellecer, El auge de las redes sociales ha cambiado la perspectiva mundial sobre la comunicación. El aumento en la velocidad de la comunicación ha creado un sentido de urgencia y una necesidad de compartir cosas entre las personas, ha proporcionado una perspectiva interna de lugares lejanos y ha hecho que los mensajes digitales sean más personales. Las formas tradicionales de comunicación ahora han sido reemplazadas por las modernas. Como todo, este universo sigue teniendo dos caras. Uno es la optimista y la segunda la pesimista.

b) Efectos de los medios digitales en la comunicación personal o de masas

Los nuevos patrones de comunicación que han surgido durante la pandemia tienen diferentes implicaciones potenciales sobre cómo se desarrollarán las cosas en el futuro. Por un lado, puede ser que la comunicación digital de las personas haya aumentado debido al deseo de comunicarse con amigos y familiares con mayor frecuencia durante esta crisis de salud en particular y porque los medios de comunicación en persona son menos posibles. También podría ser que las personas tengan más tiempo disponible para dedicarse a tales actividades debido a las medidas de confinamiento y las pautas para quedarse en casa. Los comportamientos de comunicación digital pueden volver a ser como antes una vez que la crisis haya terminado y las personas se preocupen menos por las situaciones minuto a minuto de sus seres queridos y la comunicación cara a cara sea posible nuevamente. Por otro lado, a medida que las personas adoptan nuevos métodos de comunicación digital, pueden desarrollar preferencias por estos nuevos enfoques y conservarlos a largo plazo.

¿La gente que no dependía de la tecnología digital para la comunicación personal, pero ahora adoptaron métodos digitales novedosos para mantenerse en contacto con amigos y familiares, continuarán usándolos en el futuro? Es muy posible que las videollamadas se vuelvan más comunes después de la pandemia. La misma pregunta se aplica a otros métodos de comunicación digital que han aumentado durante la pandemia, como el uso de mensajes de texto, llamadas de voz, redes sociales, correo electrónico y juegos en línea. Un informe de GlobalWebIndex (2020, pp. 99–100) muestra que muchas personas esperan continuar con los nuevos comportamientos de los medios digitales incluso después de que termine la coyuntura, pero solo el tiempo dirá cómo la pandemia moldea los usos de estos medios.

Si estos patrones cambiantes se mantienen a futuro, se debe ser explícitos al discutir y comparar los hallazgos antes y después de la pandemia de coronavirus cuando se trata de estudiar la comunicación digital y el uso de los medios. Además, estas tendencias deben explorarse no en la inmediatez, incluidas sus implicaciones para la comunicación política y el periodismo, la educación y el aprendizaje, la comunicación sanitaria, la comunicación científica y una miríada de otros dominios. A medida que los medios digitales se vuelven más fundamentales para la vida cotidiana, un proceso que se ha acelerado por la pandemia mundial, es probable que el estudio de la comunicación de las personas y los comportamientos de los medios se vuelva cada vez más relevantes en el discurso de masas.

VI. CONCLUSIONES

La dinámicas propias de las redes sociales, y las conversaciones juegan un papel importante en la configuración de la forma en que las personas y los grupos sociales difunden nueva información o comparten contenido en línea. Sin embargo, dado al mayor uso que se le dan a las redes sociales, hoy aporta una poderosa herramienta de colaboración entre usuarios, controlando la calidad y confiabilidad de la información intercambiada. De hecho, se necesita expandir más los aspectos iniciales consultados en esta investigación, dado que las conversaciones, discursos y la comunicación omnipresente, desempeñan una configuración única de simbiosis digital entre el usuario y la internet.

Referencias

- Adhanom, T. (2020), “El colapso de los sistemas sanitarios por el covid 19 provoca un aumento drástico de muertes prevenibles”, 31 de marzo 2020 [en línea] <https://elglobal.es/politica/el-colapso-de-los-sistemas-sanitarios-por-el-covid-19-provoca-un-aumento-drastico-de-muertes-prevenibles/>
- Almunawar, M.N .; Anshari, M .; Susanto, H.; Chen, C.K. Cómo la gente elige y usa sus teléfonos inteligentes. En Estrategias de Gestión y Fluidez Tecnológica en el Sector Empresarial Asiático; IGI Global: Hershey, PA, EE. UU., 2018; págs. 235–252.
- Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, et al. El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirlo: revisión rápida de la evidencia. *Lanceta*. 2020; 395: 912-20.
- Espinel-Rubio, G., Hernández-Suárez, C., y Rojas-Suarez, J. (2020b). Usos, apropiaciones y nuevas prácticas comunicativas de los usuarios adolescentes de Facebook. *Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 280-296. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6316>
- Meléndez, J. (2016). Primer Estudio de Medios Digitales y Periodismo en América Latina. México D.F., México: Factual. Recuperado de <https://goo.gl/XoGGNr> Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA, Alberto Enríquez y Carlos Sáenz (LC/TS.2021/38; LC/MEX/TS.2021/5), 2021.

Scolari, C. A.; Fernández de Azcárate, S.; Garín, M.; Guerrero, M.; Jiménez, M.; Martos, A.; Obradors, M.; Oliva, M.; Pérez, O. y Pujadas, E. (2012). Narrativas transmediáticas, convergencia audiovisual y nuevas estrategias de comunicación. http://www.cac.cat/pfw_files/cma/recerca/quaderns_cac/Q38_scolari_et_al_ES.pdf

Del Autor

Cárdenas G., Jairo Bernhard

Especialista en Comunicaciones Empresariales y la Gestión Social, Profesional en Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, Especialista en Alta Gerencia por la Universidad Libre de Colombia, y Magíster en Dirección y Administración de Empresas por la UNIR. Correo electrónico: bernhard.cg@gmail.com