



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador



TRABAJO DE TITULACIÓN

SUBMODALIDAD: CAPITULO DE LIBRO

TEMA: EL PAPEL DE LAS REDES SOCIALES DURANTE UNA CRISIS SANITARIA:

EL CASO DE LA PANDEMIA DE COVID 19

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE CALIDAD

EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

DIRECTOR: JORGE ANDRES CRUZ SILVA

AUTOR: ANA GABRIELA RUIZ VINUEZA

QUITO, 2023

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las políticas y manuales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y estos de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas políticas.

Asimismo, cedo los derechos en línea patrimoniales de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción dentro de las regulaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante:



Nombre: Ana Gabriela Ruiz Vinueza

Cédula: 1003398193

Lugar y fecha: Quito, febrero de 2024.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser un pilar importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, que desde el cielo me cuida y me guía, que siempre lo he sentido presente en mi vida, y sé que este momento hubiera sido tan especial para el como lo es para mí.

A mi esposo, por siempre motivarme a seguir hacia adelante, por brindarme su apoyo moral cada que lo necesite.

A mis hijos Diego y Daniel para que cada una de mis metas alcanzadas les quede como ejemplo. A mis docentes, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

Primero quiero agradecer a Dios por guiarme en este camino y fortalecerme espiritualmente para emprender un camino exitoso.

Por eso quiero agradecer a todas esas personas que estuvieron ahí para hacer realidad este objetivo, un sueño tan importante para mí, gracias por toda su ayuda, palabras de aliento, conocimientos, consejos y dedicación.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi tutor de proyecto, cuyo conocimiento y orientación fueron un factor clave que me permitió desarrollar hechos que fueron importantes en cada etapa del trabajo.

Finalmente quisiera agradecer a la base de todo, mi familia, quienes con sus consejos fueron mi motor de arranque y motivación constante, gracias por su paciencia y comprensión.

¡Muchas gracias por todo!

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. METODOLOGÍA	10
3. DESARROLLO.....	11
4. CONCLUSIONES.....	16
5. RECOMENDACIONES.....	18
6. BIBLIOGRAFÍA.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

Las redes sociales instan a los usuarios de las mismas a mantener una adecuada comunicación en momentos de crisis. En la presente investigación se realizó un estudio bibliográfico sobre el papel que juegan las redes sociales donde durante la pandemia del COVID-19 dando a conocer tanto sus afectaciones como beneficios. Además, se realizó un análisis cualitativo, a través de entrevistas personales a miembros de la Universidad, quienes determinan cuáles fueron los principales problemas que tuvieron durante la pandemia y las adaptaciones que tuvieron que manejar en su vida cotidiana para poder continuar con el teletrabajo y su vida familiar. Los resultados obtenidos demostraron que durante la pandemia del COVID-19, el acceso a Internet a través de diferentes plataformas, redes sociales y sitios web fueron el vehículo para acceder a toda la información que sucedía sobre esta pandemia y la forma como se mantuvo una comunicación directa con su trabajo. La pandemia de COVID-19 representó un escenario sin precedentes para la propagación de la desinformación, la manipulación y el abuso en línea, con el potencial de causar dramáticas consecuencias en el mundo real, sin embargo, el acceso a la información científica a través de artículos permitieron establecer un diferente enfoque metodológico y mejorar el criterio en el manejo de la información.

ABSTRACT

Social networks encourage their users to maintain adequate communication in times of crisis. In this research, a bibliographic study was conducted on the role played by social networks during the COVID-19 pandemic, revealing both its effects and benefits. In addition, a qualitative analysis was made, through personal interviews to members of the university, who determine what were the main problems they had during the pandemic and the adaptations they had to handle in their daily lives to continue with telework and family life. The results obtained showed that during the COVID-19 pandemic, access to the Internet through different platforms, social networks and websites were the vehicle to access all the information that was happening about this pandemic and the way they maintained direct communication with their work. The COVID-19 pandemic represented an unprecedented scenario for the spread of misinformation, manipulation and abuse online, with the potential to cause dramatic consequences in the real world, however, access to scientific information through articles allowed to establish a different methodological approach and improve the criteria in the management of information.

1. INTRODUCCIÓN

Las redes sociales es un término utilizado para referirse a todas las redes y medios creados a través de Internet. Proporcionan diversas plataformas para el intercambio de opiniones, puntos de vista, información, noticias, diagnósticos médicos entre otras. Además, pueden utilizarse para plantear inquietudes y preguntas sobre situaciones emergentes. Estos canales suelen utilizarse para difundir noticias y dependen de que los usuarios envíen y compartan información relevante (Tsoy et al., 2021).

En los últimos años, los usuarios de redes sociales han utilizado cada vez este medio para buscar y compartir información sanitaria (Catalan, 2020). Estas plataformas sociales han propiciado una mayor participación de consumidores acerca de la información sanitaria que abarca diversos grupos sociales, independientemente de su género o edad (Suarez & Alvarez, 2021).

Es necesario tomar en cuenta que, no solo los profesionales de la salud son usuarios de este tipo de red, sino también las organizaciones sanitarias, las cuales utilizan este medio para poder difundir conocimientos relacionados con la salud especialmente sobre hábitos alimenticios e información médica para la prevención de enfermedades (Abuín & Abuín, 2022; March, 2023).

Sin embargo, el uso de estas herramientas públicas ha abierto la puerta a diversos riesgos sociales y sanitarios, especialmente cuando la información sanitaria no es confiable o simplemente es falsa y engañosa, la cual puede difundirse más fácilmente que el conocimiento científico a través de las redes sociales (Chan et al., 2020). Por lo

tanto, es necesario comprender como el rol de las redes sociales deber ser manejado desde un punto de vista crítico e informativo para evitar la desinformación sanitaria y afectar a la toma de decisiones y a los comportamientos en materia de salud.

En el año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró a la nueva enfermedad provocada por el coronavirus COVID-19, como una pandemia. Siendo considerada como una emergencia mundial de salud pública, la misma que se extendió por todos los continentes del mundo con más de 20 millones de muertes provocadas por este virus (Organización Panamericana de la Salud, 2023) .

El desconocimiento sobre el manejo de una pandemia, hizo que a nivel mundial se tomen medidas muy drásticas que afectaron a los ciudadanos y las relaciones sociales entre sí (García, 2021). En muchos países, se exigía a las personas que reduzcan el contacto físico con los demás y mantengan las medidas de distanciamiento social. La reducción de las interacciones sociales, la falta de apoyo social y los nuevos factores de estrés asociados a la crisis del COVID-19 afectaron negativamente a la salud mental de las personas (Elmer et al., 2020).

Al encontrarse en esta situación, el uso de las redes y plataformas de medios sociales fue de gran utilidad para mantener un acceso de una manera fácil y económica, convirtiéndose como la forma más fácil y eficaz de difundir información. Durante los grandes acontecimientos de la pandemia del COVID-19, la respuesta general era realizar la búsqueda de información sobre esta enfermedad, especialmente para conocer su incidencia, número de fallecidos, posibles curas, síntomas comunes entre otros (González & Tortolero, 2020).

Una de las características más relevantes de las plataformas de medios sociales en esta pandemia ha sido la rápida difusión de protocolos de detección a nivel regional, nacional e internacional. Compartir protocolos de tratamiento, equipos de protección personal, medidas de protección e incluso propuestas de curas a través de tratamientos y elaboraciones de vacunas (Gottlieb & Dyer, 2020).

Los medios sociales ofrecieron varias ventajas durante la crisis mundial. En primer lugar, las redes sociales facilitaron la distribución de nueva información a los proveedores que se encuentran en primera línea. Según (Gottlieb & Dyer, 2020) en mayo 2020, se cotaba con más de 14 mil artículos científicos sobre COVID-19 que se encontraban disponibles en plataformas de acceso público como PubMed.

El estudio de las redes sociales ha demostrado que pueden ser una herramienta eficaz para la traducción de conocimientos, ya que acortan el tiempo que transcurre desde la publicación hasta la difusión y aplicación de la información. En una época tan complicada como una crisis sanitaria la información cambia rápidamente, por lo que es fundamental saber cómo manejar la información y poder mantenerse al día de las distintas publicaciones sanitarias.

Gracias a la experiencia obtenida en la pandemia del COVID-19 se puede mencionar que las redes sociales pueden facilitar la reducción del tiempo de traducción de los conocimientos que ofrecen los medios sociales y a su vez permite a los proveedores sanitarios analizar y debatir la bibliografía en tiempo real, abordando la validez de sus hallazgos. Por lo tanto, es necesario conocer desde los pro y contra del

manejo de las redes, desde un punto de visto global sanitario, permitiendo conocer si el rol (Thomas et al., 2020).

Las crisis son profundas fuerzas de cambio social y pueden modificar radicalmente la forma de entender y responder a los riesgos y amenazas. Son prácticamente omnipresentes y pueden ser acontecimientos intensamente emotivos, memorables y transformadores (Thomas et al., 2020).

Las crisis han surgido en diferentes áreas críticas de investigación multidisciplinar. Estos acontecimientos siguen manifestándose como sucesos profundamente perturbadores e importantes fuerzas de cambio social (Costa, 2019).

Estos acontecimientos crean niveles muy altos de incertidumbre, desorden y confusión. Perturban los sistemas de significados, rompen las rutinas establecidas, crean inestabilidad y ponen en tela de juicio las concepciones del riesgo.

A nivel de la organización se puede definir como crisis a un suceso o situación que posee un nivel alto de incertidumbre que puede afectar las actividades o servicios básicos de la empresa y a su vez puede afectar la credibilidad de la organización y quienes deben tomar medidas correctivas de forma inmediata (Costa, 2019).

Al ser eventos inesperados o en algunos casos inevitable pueden afectar a varias partes de la organización lo que implica que se pone en peligro la reputación y su marca, lo que conlleva a que se enfrente a situaciones complicadas, imprevisibles e inevitables (Seeger and Rahul Mitra, 2017).

A nivel general pueden existir y enfrentarse a diferentes tipos de crisis que pueden afectar a una persona u organización, lo que conlleva a que se genere una crisis. Dentro de esta tipología es tan variable, sin embargo, se puede encontrar robos de identidad, fraudes internos o externos, perturbaciones sociales, religiosas, catástrofes naturales, fallos técnicos e incluso crisis sanitarias mundiales (Coombs & Tachkova, 2023).

Es así que, en el año 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declara como pandemia al contagio del Coronavirus COVID-19 (Organización Panamericana de la Salud, 2023). Siendo unos de las catástrofes más relevantes en los últimos años (Clark et al., 2020).

A partir de este acontecimiento sanitario, se buscó una forma de conexión comunitaria para poder interactuar, compartir contenidos y formar comunidades para mantener el contacto entre las personas. Sin embargo, es importante mantener un adecuado diálogo social en el tema de la salud para evitar caer en una crisis comunicacional con las poblaciones afectadas y el público interesado (Christensen & Lægreid, 2020).

Por tanto, durante una crisis sanitaria, es necesario mantener y aprender a manejar una correcta la comunicación social para poder minimizar y gestionar los impactos en la salud y los comportamientos a seguir para evitarlos y reforzar la confianza ciudadana en la gestión de la crisis.

Cuando se produce una crisis, es fundamental una comunicación proactiva, rápida y detallada; una estrategia, un plan y unas herramientas de comunicación de crisis pueden garantizar esa comunicación (Sellnow & Seeger, 2021).

La crisis comunicacional es un proceso que se encuentra en forma constante y se forma por diversas razones, enfatizando la creación de un significado compartido entre grupos, comunidades, individuos y agencias. Las crisis pueden ser fuentes poderosas de cambios positivos y negativos en el campo cambio organizativo, comunitario y social (Heath & Dan O'Hair, 2020).

El propósito de una organización es lograr adaptarse a los cambios y prepararse para reducir, limitar y responder a las amenazas y los daños que puedan encontrarse. Estos cambios necesarios son la respuesta de una crisis y los procesos de comunicación asociados al mismo pueden crear altos niveles de incertidumbre. Sin embargo, al mismo tiempo, pueden presentarse como una oportunidad de mejora (Seeger and Rahul Mitra, 2017).

Los comportamientos maliciosos y abusivos han suscitado una enorme preocupación por las repercusiones negativas que la actividad en línea puede tener en la vida personal y colectiva. La difusión de información falsa y propaganda y la aparición de diversas formas de contenidos nocivos son algunos de los peligros que los usuarios pueden encontrar en el mundo actual (Ferrara et al., 2020).

En tiempos de crisis, estos problemas pueden ser cada vez más frecuentes, con mayores amenazas para los usuarios cotidianos y especialmente cuando esta información proviene de las redes sociales (López-Rico et al., 2020).

En los últimos años, el ámbito de la comunicación de riesgos se ha ampliado para incluir estrategias de comunicación destinadas a abordar mejor los retos actuales especialmente en lo que se trata de la salud pública, incluidas las pandemias mundiales, y se denomina más específicamente comunicación de crisis (Qingpeng et al., 2020).

Según (Malecki et al., 2021) la difusión de información errónea en las redes sociales también plantea retos y oportunidades al personal de salud. Las redes sociales ofrecen a los expertos la oportunidad de transmitir rápidamente información veraz sobre los peligros, pero también ofrecen a otros la oportunidad de contrarrestarla con la difusión de información errónea y exacerbar la indignación.

El plantear nuevas estrategias en el manejo de crisis comunicacional permite mejorar la atención al paciente y el desarrollo de mensajes públicos en respuesta a una enfermedad a nivel mundial.

La naturaleza de las interacciones sociales en el siglo XXI, transformada por el cambio a un contexto digital conectado y globalizado, y concentrado en los medios digitales, se ha convertido en un fenómeno que ha transformado la organización y representación del conocimiento (Pérez et al., 2020).

Las redes sociales son plataformas digitales formadas por comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común (como amistad, parentesco,

trabajo). Las redes sociales permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información (Abuín & Abuín, 2022).

En la última década, los medios sociales han llegado a influir en la vida de los seres humanos de una manera sin precedentes en su escala y magnitud. Por supuesto, la medicina no ha quedado al margen de su impacto (Musiimenta et al., 2022).

Los medios sociales han conquistado nuevos horizontes y han pasado a desempeñar un papel central en la formación médica continuada, la difusión de información científica, la revisión por pares, los debates en línea, especialmente durante la actual pandemia (Goel & Latika Gupta, 2020).

Hay muchos tipos de información en las redes sociales, y la información situacional, la que ayuda a las autoridades o a los ciudadanos a comprender la situación durante las emergencias, es útil para que el público y las autoridades orienten sus respuestas (Qingpeng et al., 2020).

Las tecnologías básicas como las redes sociales (por ejemplo, WhatsApp, Twitter y Facebook) permiten a los usuarios crear, compartir y supervisar contenidos electrónicos de forma independiente, provocando así una importante transformación de Internet, que pasa de un modelo de proveedor de información descendente a otro impulsado por los propios usuarios (Musiimenta et al., 2022).

Sin embargo, es importante mencionar, aunque estas plataformas han demostrado su utilidad para la promoción de la salud, estudios recientes han sugerido que la información sanitaria falsa o engañosa puede difundirse más fácilmente que el

conocimiento científico a través de las redes sociales. Por lo tanto, es necesario comprender cómo se maneja la información sanitaria y cómo puede afectar a la toma de decisiones y a los comportamientos en materia de crisis (Suarez & Alvarez, 2021).

De acuerdo con el criterio de Christakis y Fowler en su publicación de Conectados, mencionan que las redes sociales como terminología clásica pueden llegar a afectar a la salud de las personas. Su estudio se enfoca en determinar los fenómenos de las enfermedades pueden contagiarse a través uso de las redes sociales (Nicholas Christakis & James Fowler, 2010).

Por lo tanto, es importante y fundamental el manejo de las plataformas de redes sociales desde un enfoque investigativo para ver sus beneficios o mejoras a la hora de difundir información en una crisis sanitaria.

2. METODOLOGÍA

Investigación bibliográfica que incluye de manera exclusiva datos abiertos y/o públicos.

3. DESARROLLO

En los últimos años, el ámbito de la comunicación se ha ampliado para incluir estrategias de comunicación destinadas a abordar mejor los retos actuales de la salud pública, incluidas las pandemias mundiales. Actualmente, se la denomina como comunicación de crisis (Malecki et al., 2021).

La pandemia de COVID-19 ha demostrado a nivel mundial como la difusión de información sea esta correcta o errónea, pueda ser amplificada en las redes sociales y otras plataformas digitales, dando como resultando una posible amenaza para la salud pública mundial siendo en un punto considerada algo tan grave como el propio virus (Volkmer, 2021).

Los avances tecnológicos y las redes sociales crean oportunidades para mantener a la gente segura, informada y conectada. Sin embargo, las mismas herramientas también permiten y amplifican la actual información que puede poner en riesgo si no se toman las medidas para controlarla. Las plataformas de las redes sociales parecen diseñadas para captar la atención de los usuarios y producir una comprobación habitual de las aplicaciones y notificaciones (Cho et al., 2023).

La participación ciudadana en tiempos de crisis es crucial para comprender las prioridades y preocupaciones del público, minimizando al mismo tiempo el pánico, el miedo y la ansiedad que puede provocar una información masiva. Los medios sociales, debido a su carácter abierto, dialogante y participativo, ofrecen importantes ventajas a la

hora de emitir una comunicación sincrónica e interactiva entre la ciudadanía (Chen et al., 2020).

Un buen ejemplo de este tipo de comunicación es la búsqueda de información en Internet y en plataformas de medios sociales, especialmente con la incidencia de enfermedades y en especial a partir de la pandemia del COVID-19. Sin embargo, existió mucha información falsa, a qué provocó pánico en la sociedad (González & Tortolero, 2020).

A pesar del mundo tecnológico que se vive, la actual pandemia de COVID-19 no fue una excepción y, debido al aumento de las necesidades de información, representó el escenario ideal para la aparición de situaciones infodemográficas caracterizadas por la difusión indisciplinada de información, incluida una multitud de datos de baja credibilidad, falsos, engañosos y no verificados. Además, los actores maliciosos prosperan en estas situaciones desestabilizantes y pretendían aprovecharse del caos resultante (Ferrara et al., 2020).

La relación entre el uso de las redes sociales y la salud emocional ha sido objeto de debate durante mucho tiempo, aunque las conclusiones actuales han arrojado resultados contradictorios y poco concluyentes. Se ha mantenido una perspectiva de que los medios sociales tienen efectos perjudiciales en la salud mental de los usuarios, mientras que otros estudiosos postulaban que los medios sociales ofrecen mayores oportunidades para mantener las relaciones existentes, encontrar nuevos contactos y participar en comunidades en línea, mejorando así el bienestar emocional (Williams, 2022).

En estos escenarios de alto riesgo, los efectos secundarios de la exposición a la desinformación o la manipulación del panorama informativo pueden manifestarse en actitudes y comportamientos con consecuencias potencialmente dramáticas para la salud pública y empresarial (Demuner, 2021).

La participación de los ciudadanos en los medios digitales y la creación de un interconectado diálogo global, han proporcionado una importancia creciente a estas eras digitales. Ha desplazado el discurso comunicativo formal, como demuestran estudios recientes realizados en diferentes ámbitos como la política, donde la participación de los jóvenes se ve reforzada gracias a su participación en las redes sociales, así como en los ámbitos de la educación, la vida social y el ocio, pero también en el ámbito de la salud (Pérez et al., 2020).

Las plataformas de medios sociales también se han convertido en una herramienta útil para que los ciudadanos mantengan la comunicación con sus amigos y familiares y reduzcan el aislamiento y el aburrimiento, que se han asociado a una mayor incidencia de la enfermedad (Goel & Gupta, 2020).

De acuerdo con el estudio de (Montazeri et al., 2023), demostraron que la exposición a las noticias sobre el COVID-19 en las redes sociales se asociaba a un aumento de la ansiedad y el miedo. Sin embargo, podría provocar algunos cambios positivos en el comportamiento. Por lo tanto, parece necesario mejorar la alfabetización mediática de las personas para que sean capaces de identificar información fiable y compartir contenidos fiables e informativos en las redes sociales.

La mayoría de los usuarios de Internet no son consumidores pasivos de información, sino que leen, comparten incluso reformulan la información publicada, y buscan apoyo. A lo largo de una crisis, las emociones deben asociarse a la atribución, ya que la gente intenta atribuir la responsabilidad de una organización a la crisis (Barbu & Cmeciu, 2019).

En los últimos años, existe un mayor dominio por las redes sociales, ya sea como fuente de información, de entretenimiento o simplemente como forma de conectar con los demás (Severo et al., 2023).

Las redes sociales más usadas hoy en día, son Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Snapchat y WhatsApp, siendo la principal fuente de difusión de información y noticias, pero a su vez crean más pánico y difunden información errónea o noticias falsas. La mayoría de las personas que ven información errónea sobre el COVID-19 pueden pensar que lo que están leyendo es cierto y causar pánico (Hussain, 2020).

Dentro de las plataformas de medios sociales que se utilizaron durante la pandemia de coronavirus, Facebook fue la más utilizada, con un 78,1% de los adultos en Estados Unidos que utilizaban la plataforma en marzo de 2020. La segunda plataforma más utilizada fue Instagram, con un 49,5% en esta misma población, con el fin de compartir imágenes. Sin embargo, el 7,7 por ciento de los adultos que respondieron afirmaron que no utilizaban las redes sociales. Por esta razón, las redes sociales son un método popular para mantenerse en contacto con amigos y familiares en medio de las directivas de distanciamiento social durante el brote de COVID-19 (Statista, 2024).

Con este tipo de noticias, la gente tiende a compartir la desinformación y a alimentar el miedo a algo que no es necesariamente cierto. Actualmente, incluso ahora, la desinformación, especialmente sobre COVID-19, puede causar pánico y a pesar de que se tiene experiencia sobre esta pandemia todavía las personas que ven información errónea en las redes sociales pueden pensar que lo que están leyendo es realmente cierto (Costa, 2019).

De acuerdo con las experiencias en esta pandemia, las redes sociales pueden identificar tendencias y poder enfrentar nuevos acontecimientos. De este modo, es posible anticipar la prevención y el racionamiento de la información y así afrontar mejor los retos previstos (Christakis, 2010).

4. CONCLUSIONES

- Las redes sociales favorecieron en la pandemia del Covid 19 para dar continuidad a las actividades académicas y administrativas en la Universidad, independientemente del puesto de trabajo que está contratado un servidor.
- En cuanto a los análisis cuantitativos de las entrevistas se demostró que los diversos cargos que tiene el personal y sus actividades realizadas en teletrabajo, de igual forma se dio a conocer que el personal es relativamente joven y que su adaptación a esta nueva forma de trabajo tuvo varias dificultades y contratiempos.
- Se conoció que la comunicación fue directamente en plataformas virtuales y que existió nuevos modos de intervención centrados en la búsqueda y el intercambio de información en las redes sociales para conocer diversa información del COVID 19.
- Las situaciones de crisis, como pandemias, pueden ser importantes fuerzas de cambio. La comunicación científica y veraz en todo tipo de red es esencial para la gestión de estos acontecimientos y ayuda a determinar la forma y la dirección del cambio que se necesita.
- El ser humano debe estar consciente de las dificultades inherentes a la magnitud dinámica de los flujos de opinión en línea, esta revisión sistemática ofrece una visión de los diferentes puntos de vista de la desinformación sanitaria que existieron en las redes sociales durante la pandemia.
- Se conoce que los medios de comunicación tradicionales siguen desempeñando un papel importante en la formación de la percepción del riesgo, los medios sociales pueden considerarse aún más influyentes, porque llega más rápido a un

público joven y este a su vez puede difundirlo. Sin embargo, es importante aprender a manejar esta interacción de intercambio de ideas, posturas, teorías, temores e información de una manera correcta, verás y verificable para evitar caos e incertidumbre

- El inmenso potencial de las plataformas de medios sociales puede ser usado para informar a la gente de una forma correcta, se puede unir fuerzas con destacados científicos de diversos ámbitos para poder crear contenidos sólidos, potentes y persuasivos adaptados al formato de los medios sociales y brindar estratégicamente campañas de protección de la salud.
- En la actualidad existen profesionales en el ámbito de manejo de redes sociales y plataformas digitales, donde se utilizar diferentes estrategias de publicación de información para distintas situaciones de salud. Un trabajo en conjunto tanto para los investigadores o profesionales de la salud como informáticos, es crear programas eficaces de respuesta a emergencias y sistemas de información de crisis basados en los medios sociales.

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el usuario tenga un criterio para clasificar el suministro de información falsa. En este caso la información deber provenir de un sitio oficial, que esté detallado, claro y transparente para poder hacer uso del mismo y compartirlo adecuadamente.
- Se recomienda de igual forma bloquear el acceso de la gente a las noticias falsas allí donde puedan aparecer, colaborando con las plataformas de las redes sociales.
- Todos los usuarios de las redes sociales son consumidores de la información que se recibe y comparte, por lo que siempre se debe estar atento y alerta a la misma. Lo ideal sería comprobar los hechos de todo lo que llega a la pantalla a través de sitios web fiables para poder compartirla.
- Dados los recientes avances y la amplitud del tema, así como el nivel de interés en los eventos relacionados tales como paneles dedicados, seminarios web, conferencias, talleres y publicaciones en revistas, es importante continuar con la publicación de artículos científicos de diversos temas que sean muy informativos y sugerentes para los lectores. De esta manera se puede llegar a mas lectores de forma fácil y comprensible para entender la situación de una enfermedad, crisis sanitaria, epidemia entre otros.
- En la actual pandemia de COVID-19, los medios sociales tuvieron un gran potencial de utilizar de forma responsable y adecuada, de proporcionar vías de difusión rápidas y ser eficaces para la información clave. Por lo que, es importante continuar con esta línea de manejo de situación y recomendar el acceso libre y

rápido a información de alta calidad procedente de fuentes verificables como revista de alto impacto y de esta manera optimizar la respuesta médica mundial a una crisis sanitaria.

- Una de los asuntos que merecen una mayor atención es el uso de la información por parte de los gobiernos de cada país. La información generada en las crisis no puede entenderse, evitarse o gestionarse sin comunicación. Es así, que, en términos esenciales para todo país, la comunicación es esencial para la gestión de estos acontecimientos y ayuda a determinar la forma y la dirección de ese cambio.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Abuín, J., & Abuín, R. (2022). Redes sociales y el interés por la información oficial en tiempos de pandemia: análisis de la comunicación de los ministerios de salud europeos en Facebook durante la COVID-19. In *Revista de Comunicación y Salud* (Vol. 12, pp. 59–76). <https://doi.org/10.35669/rcys.2022.12.e303>
- Barbu, R., & Cmeciu, C. (2019). Crisis Communication in Romania and Social Media Influencers and Followers. Case Study: Patient's Death at the Sanador Hospital. *Journal of Media Research*, 13(3(35)), 5–17. <https://doi.org/10.24193/jmr.35.1>
- Catalan, D. (2020). La comunicación sobre la pandemia del COVID-19 en la era digital: manipulación informativa, fake news y redes sociales Communication on the COVID-19 pandemic in the digital age: disinformation, fake news and social media. In *Revista Española De Comunicación En Salud* (pp. 10–13).
- Chan, A. K. M., Nickson, C. P., W.Rudolph, J., Lee4, A., & Joynt, G. M. (2020). Social media for rapid knowledge dissemination: early experience from the COVID-19 pandemic - Chan - 2020 - Anaesthesia - Wiley Online Library. *Anaesthesia*, 75, 1579–1582. <https://doi.org/doi:10.1111/anae.15057>
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in Human Behavior Journal*, 110, 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>
- Cho, H., Li, P., Ngien, A., Tan, M. G., Chen, A., & Nekmat, E. (2023). The bright and dark sides of social media use during COVID-19 lockdown: Contrasting social

media effects through social liability vs. social support. *Comput. Human Behav.*, 146(107795), 107795. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107795>

Christakis, N. (2010). *CONECTADOS. EL SORPRENDENTE PODER DE LAS REDES SOCIALES Y CÓMO NOS AFECTAN.*

Costa, C. V. (2019). *Comunicación de crisis, redes sociales y reputación corporativa.: Un estudio sobre el uso de las redes sociales como un discurso contrario a una campaña publicitaria.* ESIC Editorial.
<https://books.google.at/books?id=9GG2DwAAQBAJ>

Demuner, M. del R. (2021). Uso de redes sociales en microempresas ante efectos COVID-19. In *Revista de Comunicación de la SEECI* (Issue 54, pp. 97–118).
<https://doi.org/10.15198/seeci.2021.54.e660>

Elmer, T., Mepham, K., & Stadtfeld, C. (2020). Students under lockdown: Comparisons of students' social networks and mental health before and during the COVID-19 crisis in Switzerland. In *PLoS ONE* (Vol. 15, Issue 7 July).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236337>

Ferrara, E., Cresci, S., & Luceri, L. (2020). Misinformation, manipulation, and abuse on social media in the era of COVID-19. In *Journal of Computational Social Science* (Vol. 3, Issue 2, pp. 271–277). <https://doi.org/10.1007/s42001-020-00094-5>

García, C. (2021). La Utilización De Las Redes Sociales En Mipymes Durante La Crisis Sanitaria. Caso 10 Empresas. In *Etic@net. Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento* (Vol. 21, Issue 2, pp. 283–299). <https://doi.org/10.30827/eticanet.v21i2.21897>

- Goel, A., & Gupta, L. (2020). Social Media in the Times of COVID-19. *Journal Of Clinical Rheumatology*, 1–4. <https://doi.org/10.1097/RHU.0000000000001508>
- González, D. A., & Tortolero, L. (2020). Influência das redes sociais na pandemia do COVID-19. In *International Braz J Urol* (Vol. 46, pp. 120–124). <https://doi.org/10.1590/S1677-5538.IBJU.2020.S121>
- Gottlieb, M., & Dyer, S. (2020). Information and Disinformation: Social Media in the COVID-19 Crisis. In *Academic Emergency Medicine* (Vol. 27, Issue 7, pp. 640–641). <https://doi.org/10.1111/acem.14036>
- Hussain, W. (2020). Role of social Media in COVID-19 Pandemic. *Int J Front Sci*, 4(2), 59–60. <https://doi.org/10.37978/tijfs.v4i2.144>
- Malecki, K. M. C., Keating, J. A., & Safdar, N. (2021). Crisis Communication and Public Perception of COVID-19 Risk in the Era of Social Media. *Clinical Infectious Diseases VIEWPOINTS Crisis*, 72, 699–675. <https://doi.org/10.1093/cid/ciaa758>
- March, J. (2023). Redes sociales en tiempos de pandemia. *Enf Emerg*, 22(2), 66–70.
- Montazeri, A., Mohammadi, S., M.Hesari, P., Yarmohammadi, H., Bahabadi, M. R., Naghizadeh Moghari, F., Maftoon, F., Tavousi, M., & Riazi, H. (2023). Exposure to the COVID-19 news on social media and consequent psychological distress and potential behavioral change. *Sci. Rep.*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-42459-6>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

- Pérez, A., Jiménez, C., Perlado, M., & Pedrero, L. (2020). Social Networks' Engagement During the COVID-19 Pandemic in Spain: Health Media vs. Healthcare Professionals. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 17, Issue 14, p. 5261). https://www.mdpi.com/1660-4601/17/14/5261?utm_source=TrendMD&utm_medium=cpc&utm_campaign=Int_J_Environ_Res_Public_Health_TrendMD_0
- Severo, E. A., De Guimarães, J. C. F., Wanderley, L. S. O., Gueiros, M. M. B., & Jabbour, C. J. C. (2023). Influence of the COVID-19 pandemic on the use of social media on awareness' socio-environmental and sustainable consumption: Consolidating lessons from the pandemic. *Environ. Dev.*, 46(100865), 100865. <https://doi.org/10.1016/j.envdev.2023.100865>
- Statista. (2024). *Social media use during COVID-19 worldwide - Statistics & Facts*. <https://www.statista.com/topics/7863/social-media-use-during-coronavirus-covid-19-worldwide/>
- Suarez, V., & Alvarez, J. (2021). Prevalence of health misinformation on social media: Systematic review. In *Journal of Medical Internet Research* (Vol. 23, Issue 1). <https://doi.org/10.2196/17187>
- Tsoy, D., Tirasawasdichai, T., & Kurpayanidi, K. I. (2021). Role of Social Media in Shaping Public Risk Perception during COVID-19 Pandemic: A Theoretical Review. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 7(2), 35–41. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.72.1005>
- Volkmer, I. (2021). *Social Media and COVID-19: a global study of digital crisis interaction among Gen Z and millennials*. <https://doi.org/10.46580/124367>

Williams, N. (2022). *What role has social media played in COVID-19?*

<https://www.news-medical.net/health/What-Role-has-Social-Media-Played-in-COVID-19.aspx>