



## V. Audiencias y ciberconsumo crítico

### **Alfabetización mediática ante la pandemia por COVID-19 en Guadalajara, México en dos grupos vulnerables**

Media literacy in the face of the COVID-19 pandemic in Guadalajara, Mexico in two vulnerable groups

**Gabriela Gómez-Rodríguez**

Universidad de Guadalajara, México  
gabriela.grodriguez@academicos.udg.mx

**Rodrigo González-Reyes**

Universidad de Guadalajara, México  
rodrigo@suv.udg.mx

**Cristina Gallo-Estrada**

Universidad de Guadalajara, México  
cristina.ge89@gmail.com

## **Resumen**

La pandemia por COVID-19 obligó a algunos sectores de la población a acelerar su aprendizaje para el uso de las TIC. En este trabajo se presentarán cómo se apropiaron y utilizaron las TIC los grupos de NSE C+ y D/D+ en el Área Metropolitana de Guadalajara, México. Mediante entrevistas vía Zoom y/o telefónicas, se encuestaron a 42 personas de los 5 a 65 años. Se encontró una enorme brecha digital tanto en el uso como apropiación de las TIC entre ambos grupos, así como el rol protagónico que tuvieron los nativos digitales para instruir sobre el uso de las tecnologías a sus familias.

## **Abstract**

The COVID-19 pandemic forced some sectors of the population to accelerate their learning to use ICTs. This paper will present how ICTs were appropriated and used by different socio-economic groups in the metropolitan area of Guadalajara, Mexico. Through zoom and/or telephone interviews, 42 people between the ages of 5 and 65 were surveyed. A huge digital divide was found in both the use and appropriation of ICTs between the two groups, as well as the leading role played by digital natives in instructing their families on the use of technologies.

## **Palabras clave / Keywords**

Alfabetización mediática; COVID-19; tecnología; brecha digital; México; TIC.  
Media literacy; COVID-19; technology; digital divide; Mexico; ICT.

---

## 1. Introducción

La incorporación de las TIC en la vida cotidiana se ha incrementado en años recientes. La pandemia por el COVID-19 y las restricciones a la movilidad derivadas de esta, afectaron en diversos ámbitos la vida de todos a nivel mundial. Sin embargo, en países donde aún existe una gran brecha digital entre la población, las afectaciones pudieron ser mayores, dadas las condiciones socioeconómicas de muchas familias, así como el desconocimiento sobre el uso y apropiación de tecnologías de comunicación e información. Es por ello que se hace necesario conocer de parte de las audiencias qué cambios implementaron en sus vidas a partir de la pandemia por COVID-19. ¿Cómo se adaptaron los grupos más vulnerables a los retos que implicaron las clases en línea y el trabajo en casa? ¿Cómo aprendieron el uso y manejo de plataformas y las TIC? ¿Qué tipo de tecnologías utilizaron?, entre otras cuestiones.

### 1.1. Contexto

Datos otorgados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía tras el último censo poblacional en 2020, arrojan que el estado de Jalisco cuenta con una población de 8.348.151 habitantes. En 2020, un 61,8% de los hogares contaba con conexión a Internet; en cuanto a la disposición de computadoras en el mismo año se reportaba un 44,5%. El Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) se conforma por los municipios de Acatlán de Juárez, Guadalajara, Ixtlahuacán de los Membrillos, Juanacatlán, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Tlaquepaque, Tonalá, Zapopan y Zapotlanejo, y cuenta según los datos censales de 2020 con una población de 5.268.642.

### 1.2. Digitalización y acceso tecnológico

Jalisco ostenta los índices más altos en los indicadores de desarrollo de infraestructura tecnológica, pero es aquí donde encontramos que el desarrollo en términos macroestructurales no siempre se traduce, por distintas razones, en un crecimiento microestructural ni que se pueda hablar de un efecto cascada que traduce el crecimiento en un punto alto del sistema en una derrama de bienestar y mejora en sus bases.

Por su parte, si bien la ciudad de Guadalajara, con su área conurbada, se presenta como el centro de un vasto conjunto de iniciativas y políticas de dotación tecnológica y desarrollo de infraestructura digital, teniendo como centro los macroproyectos Red Jalisco Digital y el desarrollo de la Ciudad Creativa Digital, una amplia variedad de colonias y establecimientos urbanos de la periferia, se encuentran con condiciones de acceso tan precarias como en algunos de los estados más pobres del país.

### 1.3. Pandemia por COVID-19. Contagios en el estado

De acuerdo con Radar Jalisco, el Sistema de Detección Activa COVID-19 implementado en el estado, al 1 de agosto de 2022, el acumulado ascendía a 651.673 contagios detectados

---

en la entidad y un estimado de 19.676 decesos. En el ámbito escolar, se implementó un modelo de clases en línea con diferentes características según los sectores poblacionales, que iban desde las clases sincrónicas en modalidad virtual, hasta la asignación de actividades de manera semanal, clases asincrónicas enviadas por video y tutorías directas de forma individual entre alumnos y profesores.

La Secretaría de Educación Pública (SEP) inauguró el programa Aprende en casa (I y II), que utilizaría el tendido de televisión pública nacional y arrendaría la señal de distintos canales comerciales para poner en práctica una versión de emergencia de teleducación.

## **2. Metodología**

Para el reclutamiento de los participantes se empleó un muestreo no probabilístico de tipo bola de nieve o por referidos, iniciando el contacto a través de personas conocidas por los integrantes del equipo que cumplieran con el nivel socioeconómico indicado en el marco metodológico del proyecto y que formaran parte de los grupos etarios seleccionados. Una vez realizados los primeros contactos se pidieron referencias dentro de los mismos grupos a personas que cumplieran con las mismas características. Se empleó también el apoyo de informantes clave que cumplieron a su vez un papel de contacto con varias personas.

La muestra se conformó por 42 participantes distribuidos en grupos de seis participantes de cada uno de los siguientes grupos: 5 a 9 años, 10-14, 15-19, 25-29, 35-39, 45-49 y 60-64 años. Cada grupo etario se divide a su vez en dos niveles socioeconómicos (tres participantes de nivel C+ y tres de nivel D y D+).

En algunos casos participaron dos personas de una misma familia, contando con un total de 32 núcleos familiares participantes. En el caso de los menores de edad, las entrevistas fueron realizadas en presencia del padre, madre o tutor legal.

Una vez realizadas las entrevistas, se transcribieron y se codificaron.

## **3. Resultados**

Como era de esperarse, hay una enorme brecha en las habilidades, usos y disponibilidad de Internet en los hogares entre los grupos NSE C+ y D/+.

### ***3.1. Contratación de datos, plan de WiFi y compra de aparatos ante la pandemia por COVID-19***

A raíz de la contingencia sanitaria y la necesidad de estudiar en casa, algunas familias se vieron en la necesidad de contratar servicios de Internet. Estos casos se identificaron especialmente en los grupos etarios de 35 a 39 años y 45 a 49, especialmente debido a que tienen hijos en edad escolar, quienes han tenido que tomar clases en línea desde marzo del año 2020. Asimismo, entre los testimonios de los informantes aparecieron casos en los que se tuvieron que incorporar dispositivos nuevos para cumplir con la entrega de tareas y asistencia a clases de manera virtual.

---

### **3.2. Educación vía las pantallas**

Entre los participantes más jóvenes, en el rango de edad de 5 a 9 años se reportó que todos han recibido clases a través de plataformas. En el grupo de 10-14 años, los participantes del nivel C+ emplean tanto Zoom como Teams y en todos los casos utilizan como herramienta una computadora portátil. Por su parte, los informantes de nivel D/D+ presentan diferencias entre sí en el uso de plataformas, ya que un participante utiliza Zoom, uno más Classroom y otro no menciona una plataforma de videoconferencia sino la asignación de trabajos a través de un grupo de WhatsApp. Uno de estos participantes emplea para sus clases una Tablet que le fue donada, mientras que los otros dos utilizan únicamente el celular y ambos lo hacen con datos al no contar con conexión tipo WiFi en casa.

A su vez, en el grupo de 15 a 19 años, los participantes del NSE C+ reportan utilizar Zoom, Classroom y Teams y los tres emplean su celular para conectarse a clases. Mientras, en el caso de los informantes del nivel D/D+ se utiliza Zoom y Classroom, pero una participante más menciona que no ha recibido clases de manera sincrónica en alguna plataforma y las actividades se envían por teléfono a la profesora en formatos de imagen o PDF.

Las experiencias que comparten los participantes están relacionadas con la dificultad para entender los temas de clase, el cansancio y en su mayoría la preferencia por la modalidad presencial.

Con relación a este tema se indagó también sobre la recepción de los contenidos educativos del programa «Aprende en casa», y los resultados fueron unánimes: ningún estudiante entrevistado ve los programas que se transmiten por televisión. Al respecto, uno de los informantes, quien es profesor de primaria, explicó que los contenidos no están alineados con los programas en el estado a nivel de educación básica, por lo que la programación no era útil en esta plaza.

### **3.3. Alfabetización mediática e informacional**

El problema no es solo la llamada brecha tecnológica, que enfatiza la exclusión de ciertos grupos de los principales desarrollos técnicos y la asimilación a los entornos tecnológicos sino, particularmente, la incapacidad de estos grupos ya de por sí vulnerados de comprender, apropiar y utilizar la información vehiculada por estos medios y entornos.

En gran parte, se puede afirmar que esta especulación está presente en la forma en que el uso de Internet y su entorno tecno-social afecta a los segmentos y sus distribuciones etarias. Aunque la parte más basta de los informantes no dudaron ni titubearon mucho al contestar que no tienen problemas al usar la computadora (prenderla, navegar, buscar y hacer lo mismo, pero en el teléfono celular) puede percibirse que, definitivamente, el problema no es la interacción con el hardware sino con los entornos sociales y simbólicos del software (por ejemplo, nadie refirió usar Twitter ni fue tema de conversación, en general, el uso de aplicaciones de plataforma. Aunque en los segmentos etarios más jóvenes de este D/D+ tampoco fue algo que saliera a flote, también fue deducible que existe un conocimiento general y uso esporádico de servicios del tipo).

---

Por lo demás, los grupos etarios más jóvenes del NSE C+, incluyendo niños de 6 años en adelante, hacen un uso fluido del Internet y los dispositivos con propósitos amplios, que van desde jugar videojuegos hasta comunicarse por vídeollamadas o cumplir con deberes escolares.

### ***3.4. Nativos digitales como referentes de sus padres***

Una observación importante a lo largo del trabajo de campo consistió en ver reiteradamente que el papel de los más jóvenes en el aprendizaje tecnológico de los mayores es muy activo y dinámico. Si bien para nadie en el escenario de la educación para la comunicación y campos similares es nuevo que un dinamizador importante en la alfabetización tecnológica de las generaciones no «nativas digitales» es la referencia cruzada entre generaciones, particularmente en el sentido jóvenes a mayores, la presencia de esta situación resultó más importante de lo esperado.

Muchas fueron las entrevistas, en todos los segmentos y en este sentido de jóvenes a mayores, en que comentarios del tipo de «mi hija me ayuda a buscarlo», «mi nieto me dijo cómo picarlo» o «mi sobrina me enseñó a prenderlo» se hicieron presentes.

Ya sea para vídeollamadas, teléfonos celulares o computadoras de escritorio, la importancia de las generaciones jóvenes en la referencia tecnológica de las personas mayores o más grandes que ellas, en todos los segmentos, aparece como un motor importante de alfabetización digital o mediática, tal como refiere una informante al inquirírsele sobre su habilidad para realizar vídeollamadas.

## **4. Discusión y conclusiones**

### ***4.1. Efectos de la crisis sanitaria en México en el uso y apropiación tecnológica***

La pandemia aceleró en cierta medida el uso y apropiación de tecnologías y plataformas, para hacer posible que muchos alumnos pudieran tener clases no presenciales. Por lo que, en cuanto a usos y apropiación tecnológica, la pandemia evidenció las enormes desigualdades entre los grupos C+ y los NSE más vulnerables como D/D+, tanto en el tipo de consumo como en la interactividad, las habilidades, así como la relación de los sujetos con la tecnología. En familias que no contaban con servicios a Internet y mucho menos manejaban celulares o aplicaciones para realizar vídeollamadas, el que millones de alumnos tuvieran clases de manera virtual, les obligó a aprender a usar plataformas, no solo por aspectos escolares, sino laborales, como Zoom.

Mientras, en el NSE D/D+, el WhatsApp tuvo un papel central durante la pandemia, para la comunicación familiar, escolar y recepción de indicaciones y envío de tareas. Las clases en línea obligaron a muchas familias a la contratación de servicios que antes de la pandemia no tenían, incluso suponemos, hubo un gasto mayor en sus hogares.

También, un dato que arrojaron las entrevistas, es que ningún estudiante entrevistado ha accedido a los contenidos de «Aprende en casa» por televisión.

---

El celular es el actor principal en todos los grupos etarios y niveles socioeconómicos, ya que es un elemento clave para la comunicación escolar, familiar, social, lúdica y laboral. La diferencia en los grupos D/D+ y C+ es el tipo de acceso y consumo. En C+ es principalmente a través de WiFi y/o un plan de pago, y en D/D+ a través de la compra de datos (prepago). A partir de lo que los entrevistados mencionan, la pandemia presionó a que algunas familias contrataran servicios de Internet, principalmente en hogares de los grupos etarios de 35 a 39 años y 45 a 49 debido a que tienen hijos en edad escolar, lo que implicó que tomaran clases en línea desde marzo de 2020.

#### **4.2. Habilidades en el uso de Internet y la tecnología**

En los grupos C+, en grupos infantiles y jóvenes, saben utilizar Internet, celular, enviar tareas, y ver videos en plataformas VoD. Mientras que a mayor edad 45+ requieren de apoyo para utilizar la tecnología.

En los grupos D/D+ infantil no han utilizado Internet, en algunos casos ni la conocen. Los jóvenes sí la han usado y entran a plataformas vía su celular y consumen con datos, pero el consumo es muy limitado. Hay mucho cuidado en cuanto al consumo que hacen de los datos en este segmento socioeconómico, principalmente en grupos etarios 35+ por temor a que se les «consuman».

Entre más jóvenes, mayor es la habilidad tecnológica y el consumo a través de dispositivos electrónicos. Mientras que a mayor edad, tanto en el nivel C+ como D/D+, mayor es el consumo de medios tradicionales y la necesidad de apoyo para poder consumir en otras plataformas digitales debido a su incapacidad para comprender, apropiarse y utilizar los contenidos que circulan a través de dispositivos tecnológicos.

### **5. Recomendaciones**

Tomando en cuenta los datos respecto a la falta de conexión a Internet en los hogares, sobre todo en los niveles socioeconómicos D y D+, se recomienda dar mantenimiento a los puntos públicos de WiFi y ampliar el acceso a éstos, de tal forma que la ciudadanía tenga opciones accesibles de conexión a Internet.

Otra carencia importante que se identificó fue la falta de equipos de cómputo en muchos hogares, por lo que es urgente realizar programas de apoyo a la población de escasos recursos para adquirir computadoras, especialmente entre la población en edad escolar.

Si bien el programa «Aprende en casa» es una iniciativa de la Secretaría de Educación Pública, al identificar que en el Área Metropolitana de Guadalajara no funcionó como instrumento para acercar a los alumnos a los contenidos educativos, aconsejamos emplear esta iniciativa como ejemplo de que los programas públicos deben ser pensados también para los estados y sus particularidades y no únicamente a partir de las necesidades de la Ciudad de México.

Consideramos importante, además, realizar investigaciones específicas respecto a cómo la ciudadanía ha afrontado los retos que ha supuesto la crisis sanitaria actual en materia de

---

acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, en especial, pero no exclusivamente, sobre la falta de material de cómputo y acceso a Internet. Deducimos que los datos oficiales sobre acceso a Internet en las viviendas pudieron haber cambiado de manera importante en el último año, ya que muchos hogares se vieron en la necesidad de contratar servicios de Internet para que los estudiantes pudieran conectarse a clases virtuales.

## **Apoyos**

Este proyecto se realizó con financiamiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y concluyó en noviembre de 2021. El título original es «Diagnóstico de conocimientos, habilidades y actitudes de las audiencias respecto de los medios de comunicación y los contenidos audiovisuales que transmiten en el Área Metropolitana de Guadalajara».

# REDES SOCIALES Y CIUDADANÍA

## CIBERCULTURAS PARA EL APRENDIZAJE

*Editores*

Ignacio Aguaded  
Arantxa Vizcaíno-Verdú  
Ángel Hernando-Gómez  
Mónica Bonilla-del-Río

# REDES SOCIALES Y CIUDADANÍA: CIBERCULTURAS PARA EL APRENDIZAJE

Colección *Redes sociales y ciudadanía*  
N. 2 *Ciberculturas para el aprendizaje*  
Primera Edición, octubre 2022

## Editores

Ignacio Aguaded  
Arantxa Vizcaíno-Verdú  
Ángel Hernando-Gómez  
Mónica Bonilla-del-Río

## Comité Científico

Dr. Ángel Hernando-Gómez  
Dr. Octavio Islas  
Dra. Paula Renés-Arellano  
Dr. Abel Suing  
Dr. Marco López-Paredes  
Dr. Diana Rivera-Rogel  
Dr. Julio-César Mateus  
Dr. Osbaldo Turpo-Gebera  
Dra. Patricia de-Casas-Moreno  
Dr. Antonio-Daniel García-Rojas  
Dra. Natalia González-Fernández  
Dra. Antonia Ramírez-García  
Mg. Sabina Civila  
Mg. Rigliana Portugal  
Mg. Mónica Bonilla-del-Río  
Mg. Arantxa Vizcaíno-Verdú  
Mg. Odiel Estrada-Molina

Grupo  
**Comunicar**  
Ediciones

**AlfaMed**



*Esta publicación no puede ser reproducida, ni parcial ni totalmente, ni registrada en/o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni formato, por ningún medio, sea mecánico, fotocopiado, electrónico, magnético, electroóptico o cualquier otro, sin el permiso previo y por escrito de la editorial.*

## Patrocinan



Universidad  
de Huelva

Depósito Legal: H 325-2022  
ISBN: 978-84-937316-9-4  
ISSN 2952-1629  
DOI: <https://doi.org/10.3916/Alfamed2022>

## DERECHOS RESERVADOS © 2022 de esta edición:

Grupo Comunicar Ediciones  
Mail box 527. 21080 Huelva (España)  
Administración: [info@grupocomunicar.com](mailto:info@grupocomunicar.com)  
Director: [director@grupocomunicar.com](mailto:director@grupocomunicar.com)  
[www.grupocomunicar.com](http://www.grupocomunicar.com)

Diseño: *Arantxa Vizcaíno-Verdú*  
Traducción inglés: *Emily Rookes*

Impreso en *Estigraf*, Madrid (España)



Este trabajo se ha elaborado en el marco de Alfamed (Red Euroamericana de Investigación en Competencias Mediáticas para la Ciudadanía), con el apoyo del Proyecto I+D+i (2019-2021), titulado «Youtubers e Intagrammers: La competencia mediática en los prosumidores emergentes», con clave RTI2018-093303-B-I00, financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades de España y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), y del Proyecto I+D-i (2020-2022), titulado «Instagrammers y youtubers para el empoderamiento transmedia de la ciudadanía andaluza. La competencia mediática de los instatubers», con clave P18-RT-756, financiado por la Junta de Andalucía en la convocatoria 2018 (Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación, 2020) y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).



Con el sugerente título de «Redes sociales y ciudadanía. Ciberculturas para el aprendizaje» presentamos en este texto una ingente obra colectiva de investigaciones, propuestas, reflexiones, estudios y proyectos en el emergente ámbito de la educación mediática.

Con 151 capítulos de 298 autores únicos se ofrece una panorámica general en un mundo postpandemia global con un análisis poliédrico del complejo entramado educocomunicativo que vivimos. Educadores, comunicadores y educocomunicadores, así como profesionales de los más diversos ámbitos de las ciencias sociales abordan aproximaciones complejas, apegadas a la práctica, sobre la sociedad actual, no solo haciendo una radiografía, más o menos amplia, sino también realizando propuestas educocomunicativas que mejoren los parámetros de convivencia con los medios.

Presentamos en el texto aportaciones de 17 países euroamericanos, que conforman la Red de investigadores Alfamed con un amplio número de trabajos: Perú (104), España (59), Ecuador (25), Brasil (23), México (21), Chile (18), Colombia (18), Bolivia (5), Italia (4), Costa Rica (4), Cuba (4), Argentina (4), Paraguay (3), Portugal (2), República Dominicana (2), Uruguay (1), y Eslovaquia (1).

Esta obra enciclopédica que conforma la tercera de la Colección Alfamed del Grupo Comunicar Ediciones se subdivide en siete grandes bloques temáticos: I. Prosumers (Instagrammers, youtubers y tiktokers), II. Redes sociales y escuela, III. Ciberciudadanía, ética y valores, IV. Alfabetización mediática y formación de profesores, V. Audiencias y ciberconsumo crítico, VI. Democratización y comunicación alternativa, y VII. Nuevas tendencias: fake news, datificación...



Grupo  
**Comunicar**  
Ediciones

**AlfaMed**



Universidad  
de Huelva