

# INFORME VII ESPECIAL COVID-19



GIACOBBE & ASOCIADOS S.A.

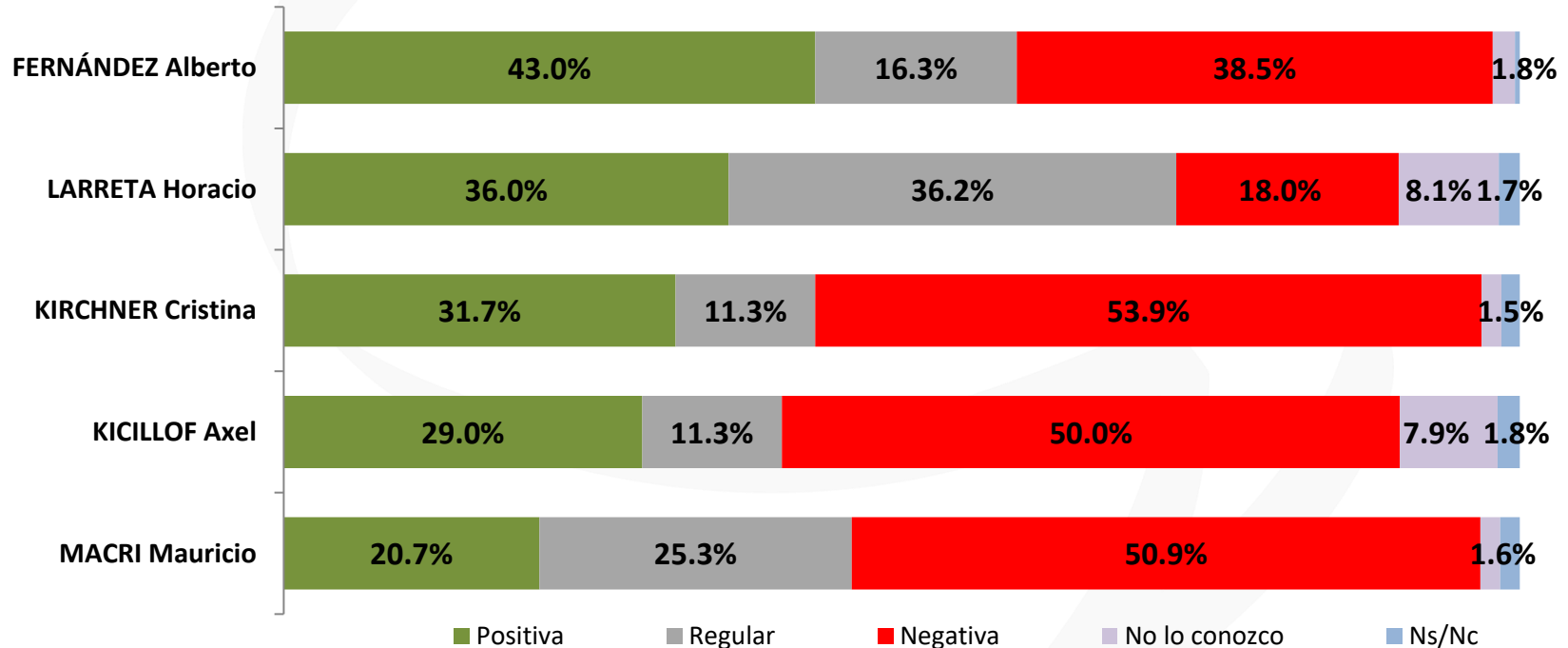
**Opinión Pública**

JUNIO II - 2020

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### IMÁGENES



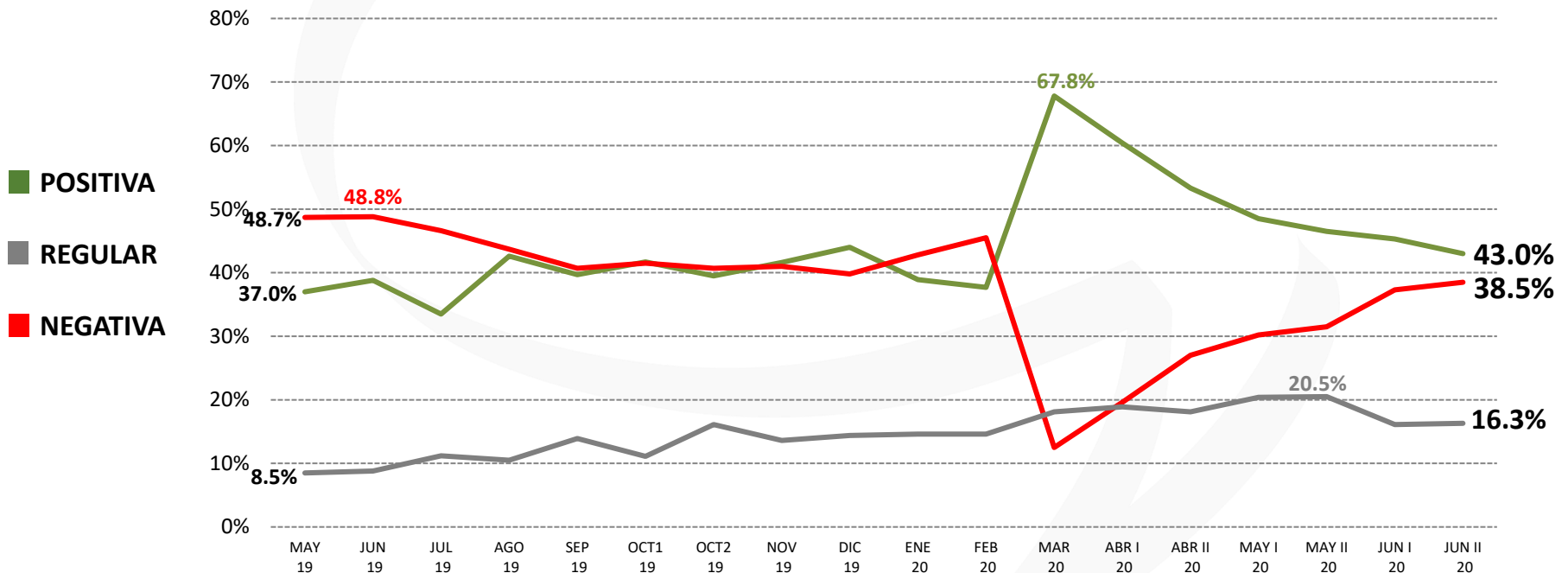
ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### EVOLUCIÓN IMÁGENES

ALBERTO FERNÁNDEZ



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES



GIACOBBE & ASOCIADOS S.A.

Opinión Pública

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina INFORME VII ESPECIAL COVID-19

## AUNQUE EL GOBIERNO NO LO ADMITA

Por Lic. Jorge Daniel Giacobbe

Director de Giacobbe & Asociados

@JorgeGiacobbe



La gran mayoría de la opinión pública argentina se prepara para una cuarentena más extendida que la anunciada. Aunque el gobierno no lo admita, los ciudadanos se dan cuenta de que los esfuerzos son parciales.

Solo el 8.2% cree que la cuarentena terminará el 17 de julio en AMBA. 21.2% cree que terminará dentro de un mes, 28.7% dentro de dos meses, y la mayor parte (38.4%) dentro de tres meses o más. El miedo al Covid19 (mucho 23.7% + algo 51.7%) y la aprobación de la extensión de la cuarentena se mantienen altos (49.6%).

Pero esos parecen ser datos del sistema racional, mientras que el emocional circula por otro carril. Todo ser humano puede realizar un esfuerzo titánico, pero hasta encontrarse con su frontera del dolor tolerable. Un paso más allá de esa frontera su voluntad se resquebrajará. Obviamente no todos encuentran esa frontera en el mismo lugar.

Más allá de cada circunstancia económica familiar, y de cada situación laboral o de las condiciones de hábitat, **cada argentino tiene una angustia diferente y atendible.**

En Argentina lo racional se empieza a desconectar de lo emocional, generando varias realidades personales diferentes, y el gobierno no lo puede admitir.

Al principio de la pandemia la sociedad tenía un solo miedo, y por ende **una sola necesidad**. Miedo al Coronavirus y necesidad de salud. El Gobierno allí comprendió el momento, siendo consecuente con la demanda y dictando la suspensión de clases y la cuarentena obligatoria. La sociedad festejó, adhirió y lo valoró.

Luego comenzó a crecer la **segunda demanda**, disparada por la incertidumbre económica. Allí el Gobierno se mostró reactivo y planteó una discusión entre buenos y malos, entre protectores de la vida y suicidas. La valoración del Gobierno comenzó a caer.

Más tarde comenzó a presentarse la **tercera demanda**, los efectos psicológicos del encierro, y se reveló otra crisis. Una periodista dijo “angustia”, el presidente reaccionó rechazando y negando la cuestión, y pasamos entonces a una fase de mayor disgusto social.

Al día de hoy, buena parte de los argentinos entiende racionalmente la cuarentena y puede acatarla. Otra parte entiende racionalmente la cuarentena, pero no soporta más en términos emocionales. Y otro tanto ya no entiende las





# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

razones planteadas por el Gobierno, ni está de acuerdo con nada.

Estos tres actores colectivos en diferentes estados, y un presidente que se conecta solamente con el primero, son suficientes para disparar una discusión pública encarnizada que termina en ningún lugar positivo. Aunque el gobierno no lo admita, los seres humanos somos mucho más emocionales que racionales. Se puede ser mucho más empático con esta idea.

Pero, aunque el Gobierno lo admitiera y fuera más empático, también hay que decir que no hay forma de salir felizmente de esta situación. La pandemia se ha convertido en un trauma que nos castiga por todos lados, y a los traumas hay que transitarlos comprendiendo que es inevitable el saldo negativo.

### LAS COMPLEJIDADES DE LA ADHESIÓN A LA CUARENTENA

No hay solo dos posiciones respecto de la adhesión a la cuarentena. Hay más, y analizarlas en su real complejidad aporta mucha riqueza.

Por un lado, mediante la pregunta de la página 21 sabemos que 49.6% está de acuerdo con extender la cuarentena hasta fines de Julio, mientras que 38.6% está en desacuerdo, y 10.5% no tiene clara su opinión. Vamos a descomponer estos datos para entenderlos mejor.

La primera pregunta es la siguiente: de aquellos que están de acuerdo: ¿Cuántos están a favor de extenderla con retracción a fase 1, y cuántos a extenderla manteniendo la fase en que estábamos?

La segunda es: de aquellos que no están de acuerdo, ¿en qué medida la violan o la acatan? Pensar solamente que ese 38.6% resulta un volumen de ciudadanos enorme que puede llegar a desconocer las medidas y producir una “rebelión soft”, es lo que **aterra a la clase política**. Sin muchedumbres, ni marchas, ni

plazas de mayo. Simplemente incumpliendo las normas.

El cuadro de página 23 nos responde la primera pregunta: 45.6% está de acuerdo con extenderla y endurecerla, 17.7% solo con extenderla y 29.8% está en desacuerdo con ambas.

El cuadro de la página 24 nos responde la segunda pregunta: 68.1% indica que cumple todas las medidas de prevención, 22.9% cumple la mayoría, 6.4% cumple solo algunas y solamente 1.1% no cumple ninguna.

Es decir, que las medidas son mucho más acatadas que aceptadas. Convengamos que aplicarse a un comportamiento con el que no se está de acuerdo, favorece que crezca el disgusto y la angustia.

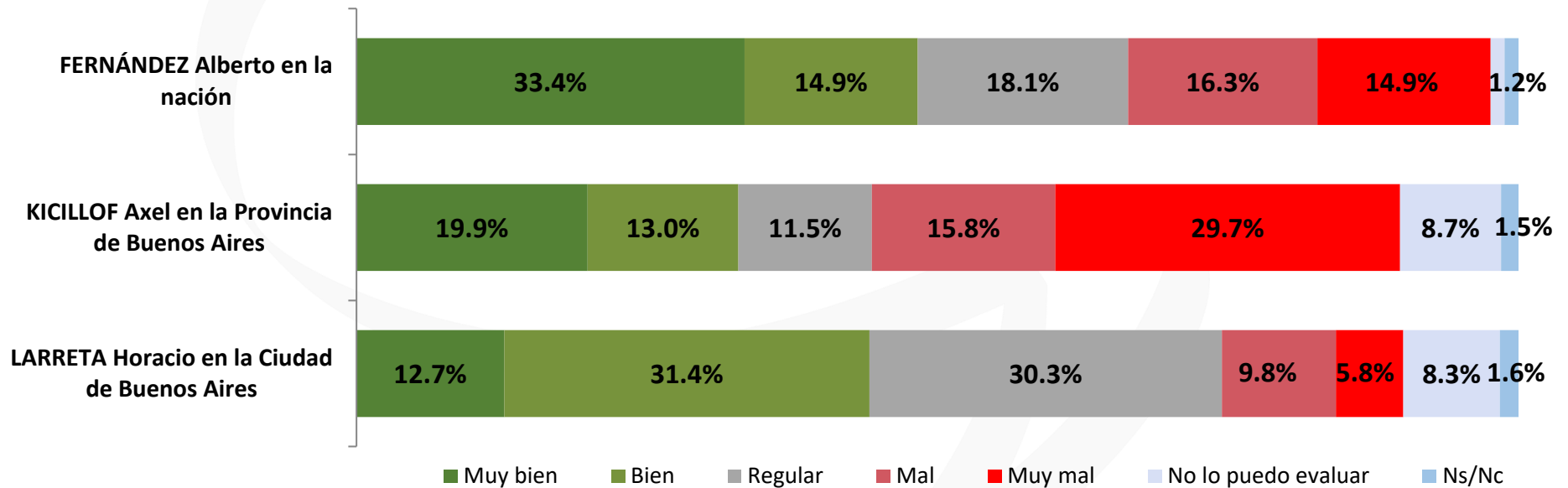
### IMÁGENES Y APROBACIÓN DE GESTIÓN

Por el oficialismo, Alberto Fernández perdió en estos últimos quince días dos puntos de imagen positiva. En suma, perdió ya veinticinco de los treinta que había sumado abruptamente a principios de la cuarentena. Su imagen negativa sigue debajo del 40%. Cristina Kirchner perdió un punto más de positiva. Entre ellos hay más de diez puntos de diferencia. Axel Kicillof se encuentra absolutamente estable.

Por la oposición, el único que creció fue Horacio Rodríguez Larreta. Ganó 2% de positiva, y bajó 5% su negativa. Mientras que Mauricio Macri sigue en el suelo, con 21% de positiva y más de 50% de negativa.

En tanto, números de evolución muy similares se muestran en cuanto a las evaluaciones de las gestiones del Coronavirus de los tres mandatarios en los distritos que gobiernan. ■

## ¿Cómo cree que están gestionando la crisis del Coronavirus los siguientes dirigentes?

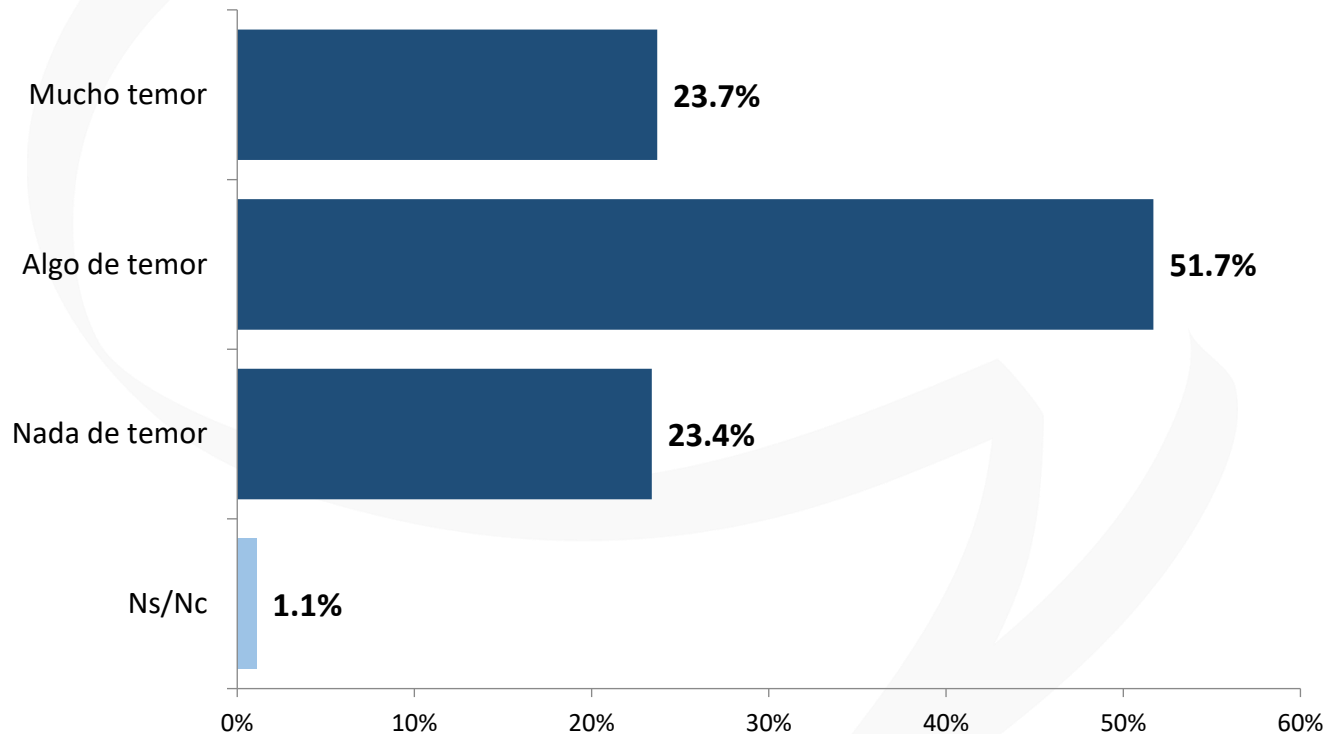


ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### ¿Cuánto temor siente frente a la idea del Coronavirus?



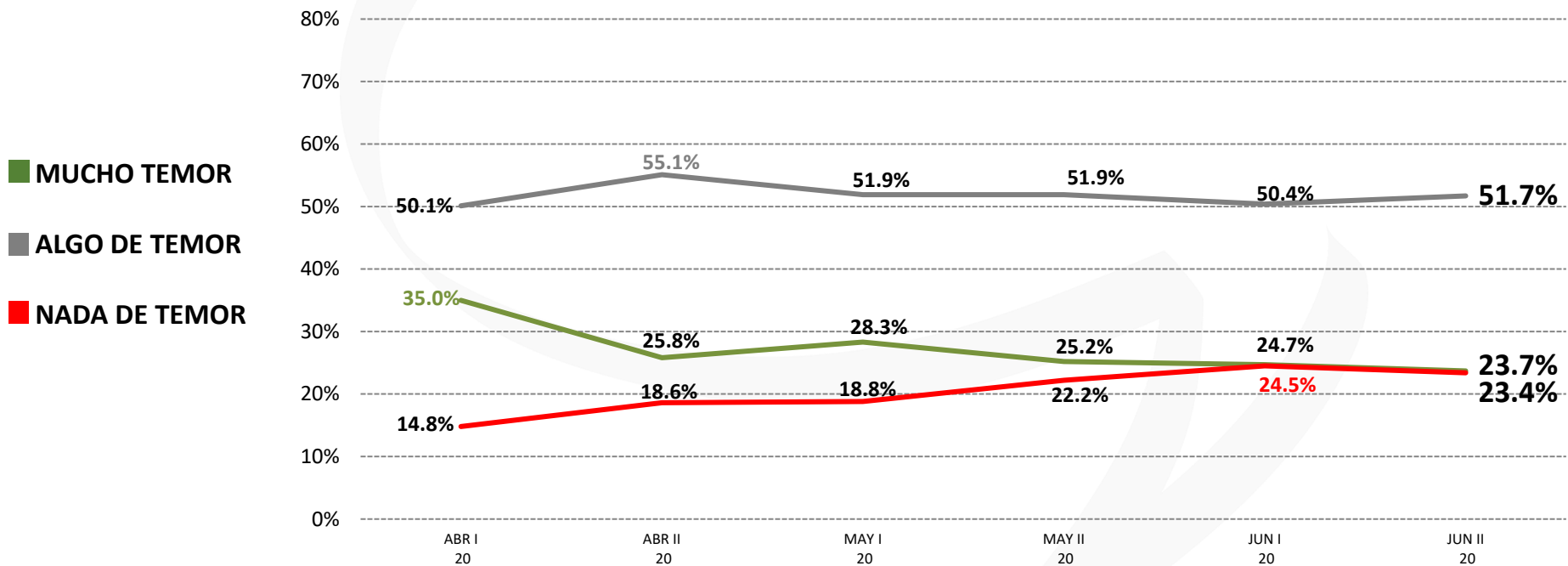
ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### EVOLUCIÓN

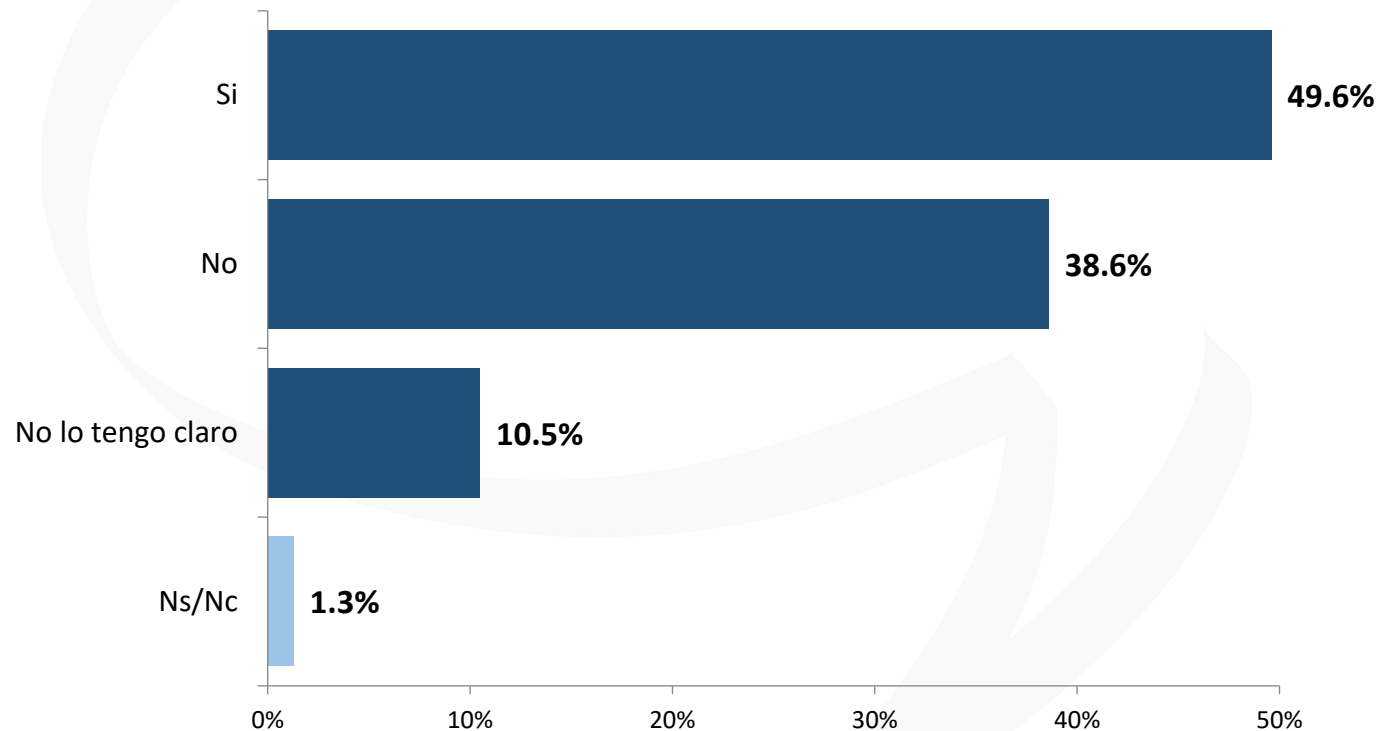
### ¿Cuánto temor siente frente a la idea del Coronavirus?



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES



## Si usted fuera presidente, ¿extendendería la CUARENTENA hasta FINES DE JULIO?



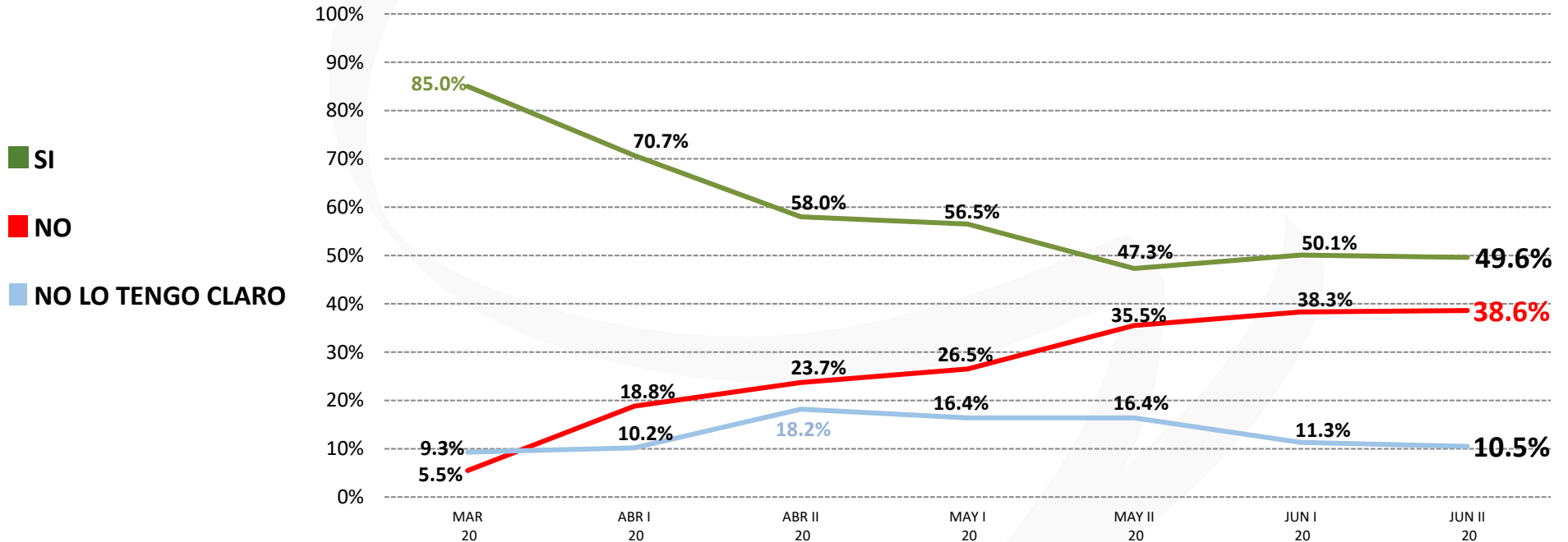
ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

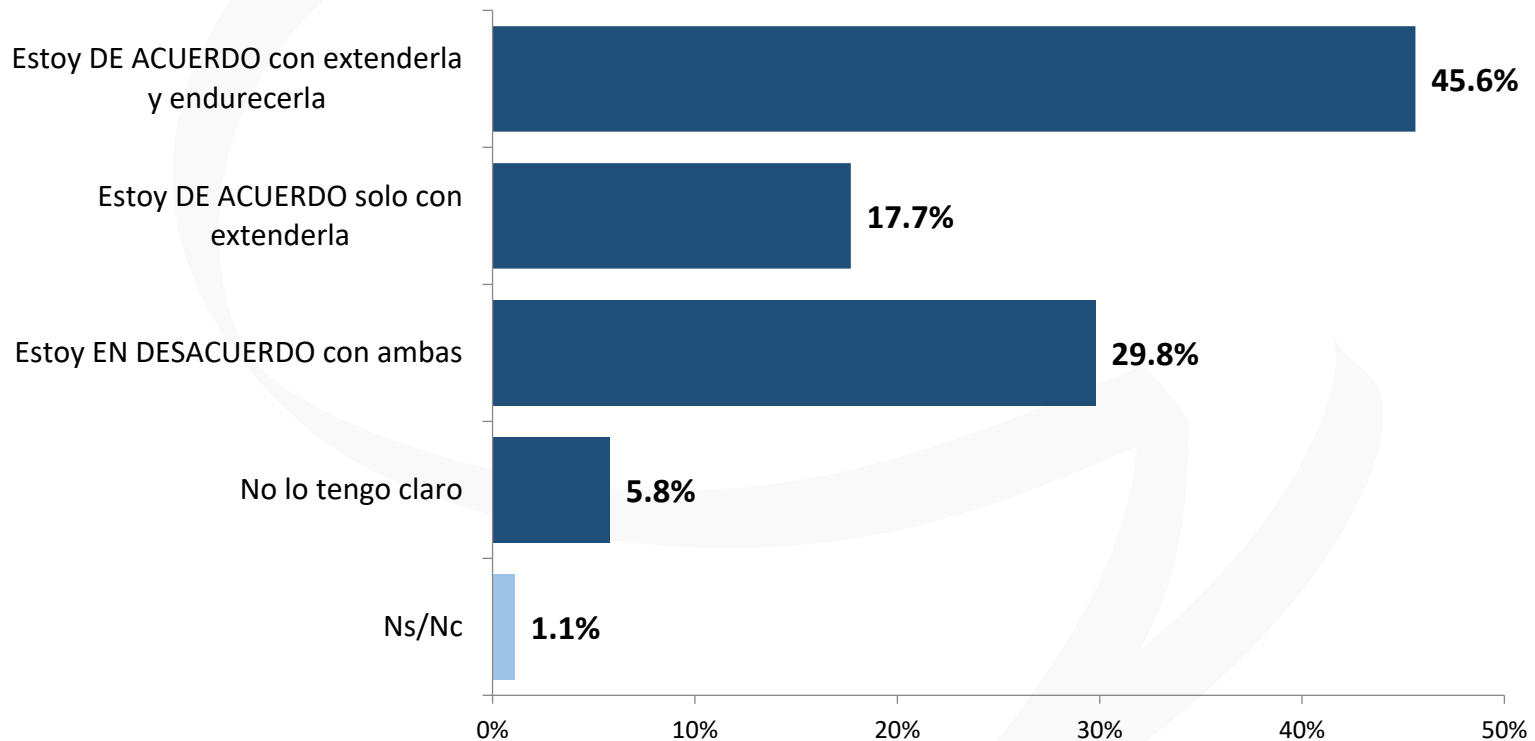
### EVOLUCIÓN

#### Nivel de aprobación de extensión de la cuarentena



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

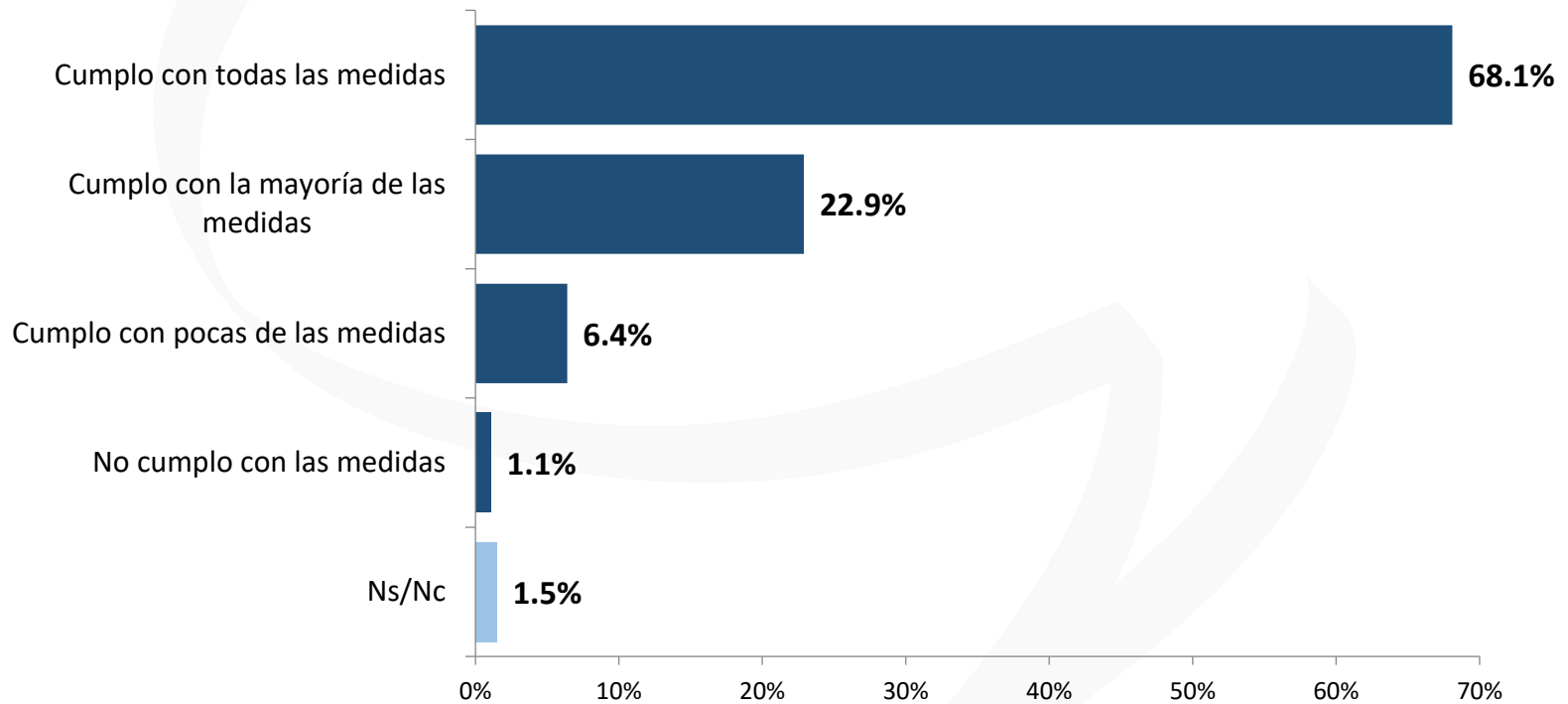
## El gobierno extendió la cuarentena hasta el 17 de julio, con más restricciones. ¿Qué opina usted?



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

## Encuesta de Opinión Pública en Argentina INFORME VII ESPECIAL COVID-19

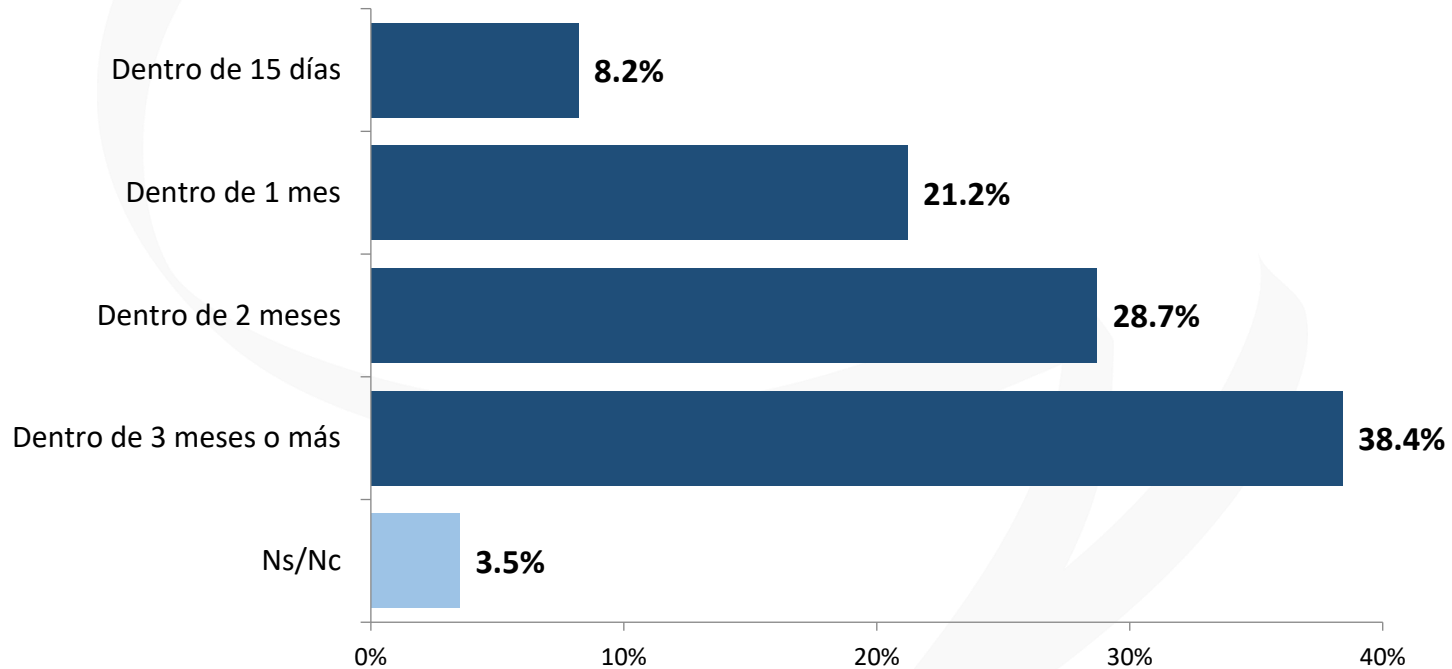
**Respecto a las medidas de prevención que ordena el gobierno nacional (cuarentena, tapabocas, no utilización de transporte público, etc.) ¿En qué medida las cumple usted?**



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

## Encuesta de Opinión Pública en Argentina INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### ¿En cuánto tiempo estima usted que se levantarán las medidas preventivas de cuarentena en el Área Metropolitana de Buenos Aires?



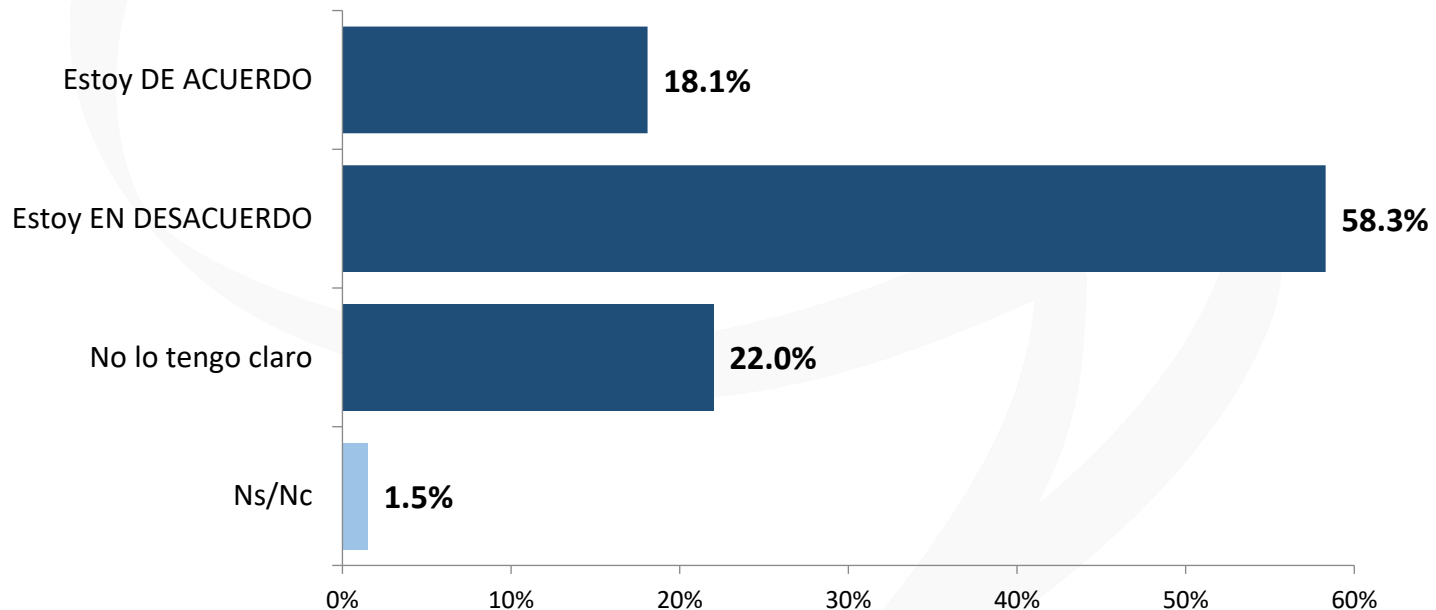
ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

**El Banco Central otorgó un beneficio a los hijos y nietos de desaparecidos residentes en el exterior para comprar dólares a precio oficial y sin pagar el impuesto PAIS por el monto de la indemnización que reciben. Es el mismo beneficio que reciben los jubilados que residen en el exterior.**

### ¿Qué opina usted?



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

# RETRATO DEL BENEFICIO A HIJOS Y NIETOS DE DESAPARECIDOS

Por Jorge Giacobbe (Padre)  
Director de Giacobbe & Asociados



¿Quién está de acuerdo con el beneficio otorgado por el BCRA a hijos y nietos de desaparecidos residentes en el exterior?

Parecería lógico que el gobierno nacional, atrapado en una complejísima situación sanitaria, económica, social y política, se dedicara a producir acciones de extendida gracia pública a modo de bálsamo para con las pesadísimas situaciones que hoy por hoy soporta estoicamente cualquier ciudadano común. ¡Hay tanto por hacer para agradar a la opinión pública!

Hay tanta demanda insatisfecha de acuerdo mayoritario, sin embargo, el gobierno parecería empeñado en proponer, uno tras otro, temas con altísima capacidad de irritar a porcentajes muy elevados de ciudadanos, incluso de su propia tropa.

Sucedió así con la propuesta de liberar presos. Solo 7% a favor, 89% en contra. Se produjo también con la expropiación de Vicentin, 34% a favor, 47% en contra.

Según nuestras propias mediciones reflejadas en este informe la suma de ciudadanos que se autodefinen como peronistas más kirchneristas ronda el 30 por ciento de la población. Las dos propuestas recién mencionadas como ejemplo ni siquiera satisfacen a sus propios adherentes lo que hace difícil

entender a satisfacción de quien se hace.

En la calle, léase en las afueras del poder, algunos opinan que se trata de "delirios" de trasnochados que viven en un yogurt, otros intuyen una estrategia de provocación para intervenir en la grieta y romper el equilibrio entre el ala presidencial y el ala vicepresidencial, y algunos otros que se trata de "cortinas de humo" destinadas a distraer a la población cuando apremian otros temas.

Tanto unas como otras versiones, de ser ciertas, me parecen patéticas. En este caso, permisividad excepcional para la compra y giro de dólares al exterior por parte de parientes de desaparecidos residentes fuera del país, 18,1% a favor y 58,3% en contra.

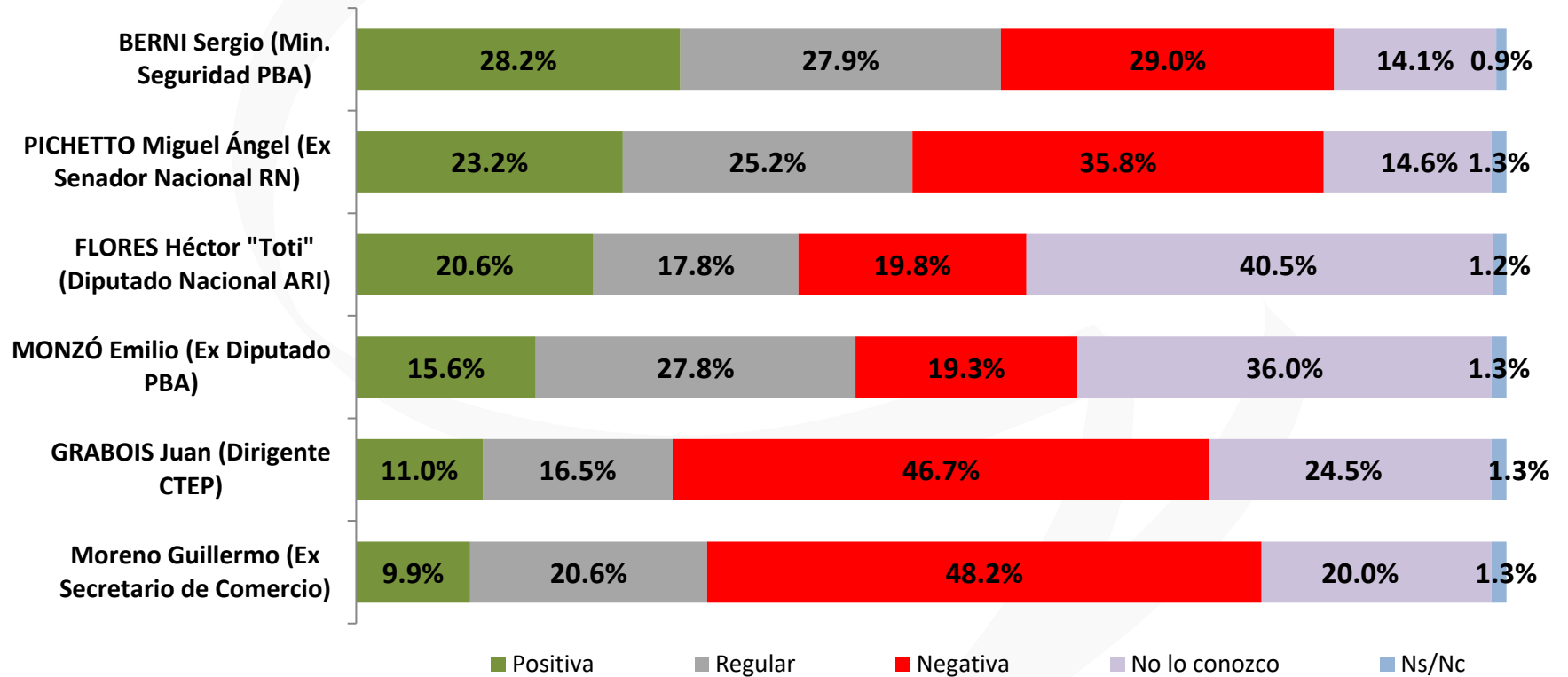
¿Cuál es el perfil de quienes están a favor? Son más mujeres que varones (20.2%), son especialmente ciudadanos de 16 a 30 años (23.7%), son (solo) el 48.4% de quienes dicen ser kirchneristas y (solo) el 31% de quienes dicen ser peronistas. Son básicamente personas que no asistieron al sistema educativo (26.7%), son el 25% de quienes dicen ganar menos de 20.000 pesos mensuales y también, en igual porcentaje quienes dicen ganar más de \$130.000, y especialmente residentes en CABA (20.6%).

Nosotros, desde nuestro humilde lugar, insistimos en recordar que para atravesar con cordura media la descomunal crisis que vivimos hace falta una conducción política, es decir un gobierno, prudente, serio y confiable. Todo lo que se construya en otra dirección solo perjudica a la mayoría. ■

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### IMÁGENES



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES





GIACOBBE & ASOCIADOS S.A.

Opinión Pública

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### LAS FIGURAS DE RECAMBIO

Por Jorge Giacobbe (Padre)  
*Director de Giacobbe & Asociados*



En notable cantidad de las conversaciones que mantengo a diario con personas de todo tipo aparece la misma pregunta: ¿Tenemos figuras de recambio?, ¿Quiénes son? La gente pregunta. En todo horario. En todo lugar. Por todos los formatos, por teléfono, por zoom, en el kiosco o en el supermercado, la gente pregunta.

Es lógico. En un escenario formateado por la ansiedad y el miedo personal y colectivo, todos queremos tener algunas certezas, saber si contamos con herramientas como para continuar. Sobrevuela una idea de final desagradable e inconveniente para muchísimos, Muchos argentinos son totalmente conscientes de que lo por venir será más duro que lo ya transitado.

¿Qué opina de fulano?, pregunta uno, ¿Y de mengano?, pregunta otro, y así entre pregunta y pregunta hemos armado un panel, de no muchas personalidades, unas 12 o 15, que aparecen recurrentemente en la cabeza actual de los argentinos, y a juicio de ellos, con posibilidades de ser más relevantes en el futuro inmediato de lo que son hoy en día.

En tal razón hemos decidido centrarnos en ellos, y a seguir atentamente sus evoluciones frente a la opinión pública. En este informe presentamos los primeros seis casos, y en nuestra próxima medición quincenal será otra tanda. Encontrara aquí a tres peronistas bien distintos entre sí. Y en paralelo a tres opositores también bien distintos entre sí. Pero los seis tienen algo en común, que yo calificaría como básico. Todos exhiben una gran vocación por gobernar éste país. ■



# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

# Sopa de Temores

Por **Lic. Luis Alberto Mamone**

*Director de Giacobbe & Asociados*

*Psicólogo*



El miedo y el pánico que ocasionan el dolor, el sufrimiento y la muerte durante las epidemias y pandemias son totalmente legítimos e incuestionables.

Una de las principales causas es que dichas enfermedades ponen en duda la seguridad y las certezas construidas en forma individual y colectiva, produciendo la sensación de que no existe un espacio seguro para vivir.

Esto es importante para entender por qué las enfermedades no causan pánico en proporción directa con sus tasas de morbilidad y mortalidad.

Se podrían identificar diversos aspectos de las enfermedades que favorecen la aparición de fenómenos vinculados al pánico y al miedo. Uno de ellos es la cualidad de los síntomas de la enfermedad y cuánto afectan la integridad corporal o la dignidad del enfermo. Otro factor es la velocidad de la mortalidad, es decir, la rapidez con la que se producen no sólo los contagios, sino la llegada de la muerte posterior a la adquisición de la enfermedad. Y otro factor, sumamente efectivo es el desconocimiento que se tiene de la amenaza que pone en jaque los “santuarios” y los lugares de protección de los territorios que se consideran propios.

Capítulo aparte merece todo lo referente al concepto de rumor y al fenómeno

de sugestión, componentes claves para entender estas sopas de temores.

Sabemos que la fuerza que tiene un mensaje sugerente sobre una persona nace de la autoridad que dicha persona acredita en quien emite la inducción.

Lo que desde la psicología se llama autosugestión. Ahora, la fuerza de esta creencia resulta mayor si se combinan sugestión colectiva y autosugestión.

Por este motivo, el pánico se incrementa ante una pandemia cuando los hechos, los rumores, las noticias o las autoridades sugieren que el contagio es inminente y próximo.

No hace falta destacar la importancia y lo determinante de los medios de comunicación en estos contextos de incertidumbres. Para ejemplo cercano basta recordar cómo se agotó el papel higiénico en el mercado metropolitano al inicio de la cuarentena.

Por supuesto que esto se ve incrementado cuando la desconfianza en las instituciones y en los líderes políticos es creciente y de magnitud.

Otro componente esencial del pánico, pero en sentido opuesto, es decir como componente que ayuda a mitigar temores, es la conciencia de que se puede y debe hacer algo. Cuando se asume un rol protagónico en el enfrentamiento a la enfermedad.

Por este motivo, señalan los historiadores, la malaria no causó el pánico que sí





# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

logró la fiebre amarilla. En una se combatió con medidas preventivas generalizadas mientras que en la otra la población afectada y en instancias de comienzo, adoptó una actitud resignada hacia la inevitabilidad de la enfermedad.

Resulta evidente que tanto el miedo como el pánico juegan un rol esencial en los contextos de epidemias y pandemias. Marcan las líneas determinantes de las decisiones políticas y los comportamientos sociales. Fundan el éxito y el fracaso de las medidas y disposiciones sanitarias. Marcan los tiempos y las posibilidades preventivas. Tanto en la intensidad de estas emociones como en la ausencia de las mismas.

No hace tanto tiempo dos profesores, dedicados a investigaciones conductuales, realizaron un experimento en una universidad de EE. UU. en tiempos previos de la pandemia COVID 19. Solicitaron a un grupo de personas, elegidas al azar, que imaginaran que su país se estaba preparando para el brote de una enfermedad desconocida asiática que según los pronósticos mataría a 600 ciudadanos de una población supuesta. Para combatir los efectos de la enfermedad, se les pidió elegir entre dos opciones: un tratamiento que garantizaría la supervivencia de 200 personas, u otro que tenía el 33 por ciento de probabilidades de salvar a las 600 personas, pero un 67 por ciento de probabilidades de no salvar a ninguna. El resultado fue contundente: el 72 por ciento de los consultados eligió la primera opción.

No obstante, cuando los investigadores reformularon la pregunta, planteando que la primera opción garantizaría que solo morirían 400 personas y la segunda opción ofrecería nuevamente una probabilidad del 33 por ciento de que nadie falleciera y una probabilidad del 67 por ciento de que las 600 personas murieran, las preferencias de los consultados se revirtieron. Esta vez, el 78 por ciento eligió la segunda opción.

Por supuesto, las opciones del ejercicio son engañosas. A poco de realizar un análisis entre las dos preguntas, veremos que no hay diferencias matemáticas. En ambos casos, elegir la primera opción significa aceptar la certeza de que 200 personas vivan y 400 mueran, en tanto elegir la segunda significa aceptar un tercio de probabilidad de que todos puedan salvarse con sus respectivos dos tercios de probabilidad de que todos mueran. Se estaría siempre eligiendo lo mismo.

Aun así, en nuestra mente, dirían los investigadores, las pérdidas mortales pesan más que los beneficios, por lo que cuando las opciones se plantean en términos de fallecimientos en lugar de curas, aceptamos más riesgos para tratar de evitar muertes.

Nuestra toma de decisiones siempre está condicionada cuando la enfermedad hipotética se convierte en enfermedad efectiva. Cuando se percibe que las cifras reales de fallecimientos aumentan a diario, como sucede con el COVID 19. Más allá de nuestra sensibilidad otro factor entra en juego: el miedo. El miedo también decide.

Sobre todo, cuando debemos decidir sobre temas que conocemos poco y nada; y de lo cual tenemos poca información y en algunos casos, esta genera manifestaciones contradictorias.

El miedo funciona de tal manera que las personas creen que ciertos sucesos posibles que provocan ansiedad (como un ataque de cualquier tipo) tienen más probabilidades de ocurrir.

Resultaría muy difícil encontrar a alguien que quisiera calzar los zapatos de los líderes nacionales encargados de decidir condiciones sanitarias y económicas en tiempos de pandemia. Todos podríamos percibir el miedo en el rostro de los





GIACOBBE & ASOCIADOS S.A.

Opinión Pública

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

tres mandatarios que comandan la cuarentena más prolongada del mundo actual. Ningún presidente de la nación, ni jefe de gobierno de la ciudad, ni gobernador de la provincia pueden escapar al miedo.

Las amenazas activan generalmente un cúmulo de emociones que a la hora de decidir interfieren en las precisiones que conlleva una determinación de orden político trascendente.

Con esto decimos que las emociones pueden sesgar nuestras decisiones hasta el punto de no reflejar con precisión los peligros que nos rodean.

Las predicciones sobre lo que puede suceder en el futuro se ven alteradas, de una u otra manera.

Si bien ciertas políticas de cuarentena y monitoreo pueden resultar muy sensatas, los miedos cruzados que invaden al país, evidenciados o no, pueden no justificar dichas acciones. Se complejiza la situación cuando muchos perciben, también por miedos, amenazas mayores al coronavirus.

Cuando las personas pasan más tiempo pensando solo en un problema, pero no tienen a mano los elementos relevantes para tomar una decisión informada, hay más posibilidades de que sus sentimientos llenen los espacios vacíos.

La mayoría de los políticos en gestión no tiene el conocimiento médico para saber cómo y cuándo enfrentar las epidemias virales de la mejor manera y, como resultado, las emociones tienen una influencia preponderante. Esas emociones corresponden a la singularidad de personalidad de cada mandatario, a su historia y a la construcción de su subjetividad.

Todo esto explica el lugar que tienen para nuestro presidente los expertos, el valor de la confianza depositada en el equipo de asesores, en sus opiniones y declaraciones. El apego a la referencia. El valor de los datos adquiere importancia suprema. Un dato que refleje lo que está ocurriendo se convierte en la llave que abre un tesoro, y también, al mismo tiempo, estamos expuestos a lo contrario. ■

# DEFINA CON UNA SOLA PALABRA

Al **asociar libremente** una palabra con una personalidad o situación, el encuestado revela en qué lugar de su mapa mental está posicionado. Esto nos permite construir un test colectivo que ayuda a resolver la pregunta más profunda: **¿cómo perciben los ciudadanos a sus gobernantes, candidatos, personalidades y acontecimientos de la actualidad?**



# Encuesta de Opinión Pública en Argentina INFORME VII ESPECIAL COVID-19

## Defina con una sola palabra a **ALBERTO FERNÁNDEZ**



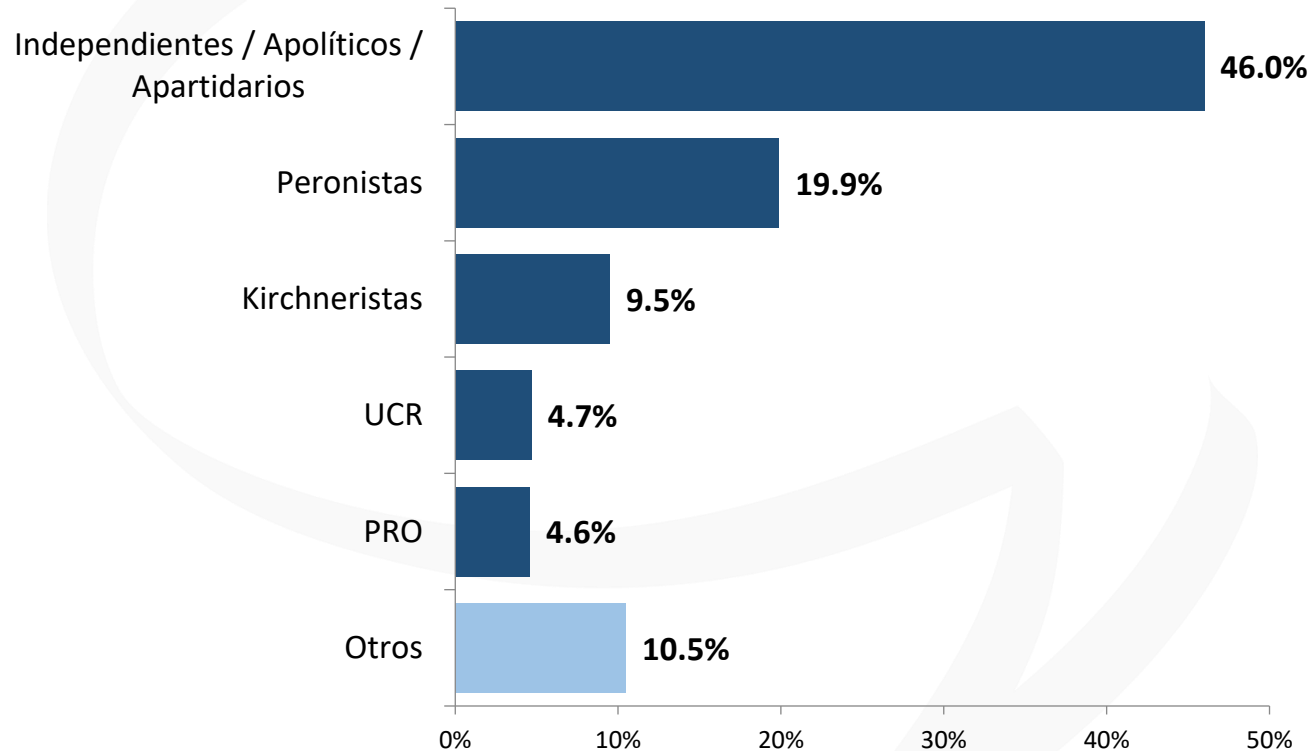
Ns/Nc: 7.4 %

ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### ¿Cómo se define usted ideológicamente?



ARGENTINA | 29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020 | 2500 CASOS | ENCUESTAS A DISPOSITIVOS MÓVILES



GIACOBBE & ASOCIADOS S.A.

Opinión Pública

# Encuesta de Opinión Pública en Argentina

## INFORME VII ESPECIAL COVID-19

### FICHA TÉCNICA

#### Área

ARGENTINA.

#### Fecha de realización

29 DE JUNIO AL 01 DE JULIO DE 2020.

#### Tipo de muestreo

Ajustado por cuotas de género, edad, regiones, secciones electorales de la provincia de Buenos Aires, comunas de la Ciudad de Buenos Aires.

#### Tamaño de la muestra

2500 CASOS.

#### Margen de error

+/- 2%.

#### Modalidad

Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.

#### Sistema de consulta

Encuestas a dispositivos móviles.