

Tweets de Ministerios en el contexto de Estado de Emergencia

Manuel Ponte Torrel
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

En la actual crisis sanitaria provocada por el COVID-19, la comunicación constituye una herramienta fundamental al momento de informar sobre los diferentes sucesos que puedan estar relacionados al mismo. En situaciones de crisis, la opinión pública demanda conocer el desarrollo de los sucesos y a su vez las decisiones y/o medidas que se están considerando para afrontarlas. Pasamos del qué necesito contar al qué necesitamos como sociedad que nos cuenten y qué necesitamos saber todos los ciudadanos.

Al analizar el contexto, según lo planteado por Riorda (2011) podríamos situarnos en la necesidad de tener una comunicación de crisis, considerando que la crisis (pandemia) ya es una realidad. En este sentido, “la comunicación de crisis tiene un doble objetivo: producir no solo el cierre operativo (logístico, soluciones, normas) de la crisis, sino además el cierre político (acuerdo para que no ingrese en agenda nuevamente)” (p.101). Asimismo, Sánchez (2012) menciona que, para controlar las acciones de las personas en una situación de crisis, es necesario disminuir la percepción de riesgo, transmitir a la sociedad tranquilidad, control de la situación y confianza en el futuro.

Para tal punto, las redes sociales constituyen una variedad de plataformas que pueden contribuir a informar y funcionar como herramientas tecnológicas que están a disposición de las administraciones públicas principalmente para mejorar su relación con la ciudadanía. En el presente análisis decidimos considerar a Twitter, una plataforma de microblogging que facilita a los usuarios la publicación de mensajes y permite la viralización de los mismos.

El análisis incluye las cuentas oficiales de los ministerios que han tenido mayor relevancia en la crisis producida por el coronavirus, estos son: Economía y Finanzas (@MEF_Peru), Desarrollo e Inclusión Social (@MidisPeru), Educación (@MineduPeru), Justicia y Derechos Humanos (@MinjusDH_Peru), Salud (@Minsa_Peru), Mujer y Poblaciones Vulnerable (@MimpPeru), Interior (@MininterPeru) y Trabajo y Promoción del Empleo (@MTPE_Peru) .

Desempeño de los ministerios en Twitter

El periodo de la captura de *tweets* fue del 15 de marzo (se decreta la cuarentena) al 07 de mayo, obteniéndose un total de 6181 publicaciones en 54 días. Asimismo, tenemos que en promedio los ocho ministerios analizados realizaron 115 *tweets* por día. Los ministerios que realizaron mayor cantidad de publicaciones fueron MINJUS y MINEDU con alrededor de 18 y 17 *tweets* diarios. Seguido de ellos, se encuentran MIMP y MEF con 16 y 15 publicaciones por día. Finalmente, la institución que realizó menos publicaciones por día fue MTPE con 8 *tweets* en promedio.

Como podemos observar el punto más alto de las publicaciones se realizaron el primer día de inmovilización social obligatoria (16 de marzo), donde en promedio se registraron 48 *tweets*. A nivel individual todos los ministerios tuvieron como punto más alto de publicaciones el 16 de marzo; sin embargo, el Ministerio de Educación logró registrar su mayor cantidad de *tweets* (69) el 06 de abril, cabe precisar que dicho día fue el inicio oficial del programa “*Aprendo en casa*” promovido por el mismo ministerio con el objetivo de continuar con el progreso educativo de los estudiantes a nivel nacional.

Número de tweets del 15 de marzo al 07 de mayo



Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, según la gráfica tenemos que los ministerios fueron teniendo menos publicaciones conforme pasaban los días luego de la declaración de estado de emergencia y el primer día de inmovilización obligatoria. No obstante, la inmovilización social se ampliaba alrededor de cada dos semanas y los días donde el presidente Martín Vizcarra comunicaba que se ampliaría, los números de *tweets* aumentaba, por ello observamos algunos puntos altos en las tendencias de publicaciones que tuvieron los ministerios en sus cuentas oficiales.

Discurso de los ministerios en Twitter

Análisis descriptivo

Una de las etapas importantes en los análisis de este tipo es el *pre-procesamiento*¹ de los datos, etapa esencial en la cual buscamos aplicar una serie de métodos para la limpieza y tratamientos de los datos no estructurados obtenidos. Por ejemplo, sería innecesario conservar palabras sin contenido comunicacional que no serían útiles, entre ellos podríamos considerar adverbios, pronombres, signos de puntuación, etc. Luego del tratamiento a los datos podemos empezar a tener un primer acercamiento mediante la frecuencia de las palabras dentro de los discursos, para identificar el uso de determinados términos.

El análisis de redes sociales incluye una serie de técnicas que permiten abordar el contenido de las publicaciones. Uno de los análisis es el de frecuencia de palabras que pueden ser presentados a través de nube de palabras o *wordclouds*, donde el tamaño de las palabras muestra el mayor uso de las mismas dentro de las publicaciones.

Por otra parte, tenemos el análisis de los niveles de correlación que nos permite identificar la asociación que tienen las palabras con otras dentro de los mensajes publicados. En líneas generales, la correlación entre las palabras se encontraría en el rango de 0 a 1, entonces si dos palabras aparecieran siempre juntas, la correlación sería de 1 y en un defecto, si nunca aparecen

¹ García, S., Herrera, F., Ramírez, S., Luengo, J. (2016). Big Data: Preprocesamiento y calidad de datos. *Novática* (237), pp. 17-23.

Sin lugar a duda, una de las instituciones que tiene mayor relevancia en el estado de emergencia es el Ministerio de Salud. Durante el periodo de captura de datos, dicho ministerio tuvo como palabras más frecuentes en sus mensajes: *covid*, *salud*, *coronavirus* e *información*.

[illegible]

Asimismo, si buscamos encontrar la relación de palabras bajo el nivel de correlación tenemos que la palabra *coronavirus* y *covid* presentaron mayor asociación con términos como *actualización, situación, reporte y acciones*. Al contrastar estos resultados, entendemos que es labor del ministerio la actualización de datos relacionados a la evolución de la pandemia en el país, generando reportes del estado situacional a nivel nacional². Durante el estado de emergencia, uno de los temas importantes en el sector salud ha sido la necesidad de tener al personal que brinda atención médica en óptimas condiciones para cumplir sus labores³. En este sentido, la palabra *personal* guardó asociación con términos como *protección, equipos y salud*.

Coronavirus		Personal		Covid		Emergencia	
Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.
actualización	0.66	protección	0.50	situación	0.28	estado	0.71
situación	0.37	equipos	0.32	acciones	0.25	contener	0.41

³ Véase <https://ojo-publico.com/1729/coronavirus-en-regiones-la-fragilidad-del-peru-en-tiempos-de-pandemia>

en el país. En resumen, tenemos que para las palabras hogares y trabajadores, los términos de asociación con nivel de correlación superior a 0,25 son *condición, vulnerables, independientes, subsidios*, etc.

Asociación de palabras en los tweets – Ministerio de Economía y Finanzas

Fondo		Trabajadores		Hogares		Empresas	
Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.
empresarial	0.66	independientes	0.43	condición	0.37	soporte	0.37
apoyo	0.62	subsidio	0.27	vulnerables	0.36	micro	0.36
mypes	0.44	sueldos	0.27	pobreza	0.34	pequeñas	0.31
crecer	0.37			subvención	0.23		

Fuente: Elaboración propia.

En el contexto actual, un tema importante es la educación, que se ha visto afectada por las medidas de emergencia que se han impuesto en el país, las cuales han impedido el desarrollo presencial de clases en los diferentes niveles educativos⁶. En este sentido, las palabras más frecuentes fueron *educación*, *emergencia*, *estudiantes*, *covid*, entre otras.

Nube de palabras - MINEDU



Fuente: Elaboración propia.

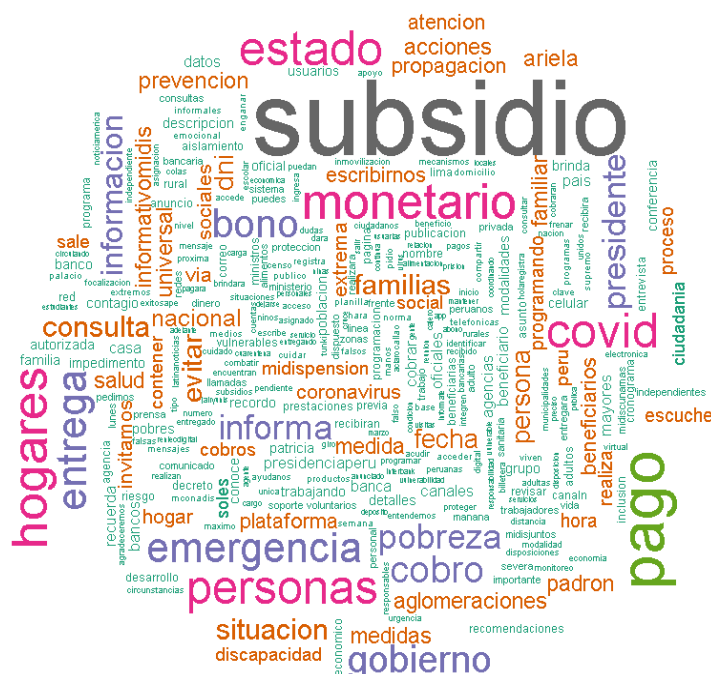
Durante uno de los balances en conferencia a nivel nacional, el presidente Martín Vizcarra, señaló de manera enfática que el año escolar se suspende de manera presencial en el país debido a la emergencia producida por el COVID-19. Bajo este aspecto, dentro de los resultados de las correlaciones a palabras como *clases* y *escolar*, nos muestran que están asociadas a conceptos como *recuperación distancia y empezamos*. Todas estas aludiendo al inicio del año escolar en modalidad de clases a distancia. Asimismo, para los términos *programación* y

6 Véase <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-prorrogan-sin-fecha-definida-el-reinicio-de-las-clases-escolares-presenciales-nndc-noticia/>

Asociación de palabras en los tweets – Ministerio de Educación

Fuente: Elaboración propia.

Nube de palabras - MIDIS



Sin lugar a duda, el papel más importante que tenido el Midis en el estado de emergencia ha sido la organización de la entrega de ayuda económica a los sectores vulnerables⁸. En esta misma

⁸ Mediante el Decreto de Urgencia N°027-2020, se autorizó la transferencia de recursos económicos para financiar la entrega del primer subsidio monetario en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid-19.

línea, la información brindada por el ministerio a través de su cuenta oficial en Twitter estuvo orientada a este propósito. Dentro del análisis para las asociaciones entre las palabras, podemos observar que los conceptos *subsidio* y *bono* se han correlacionado con términos como *entrega*, *extrema* y *pobreza* para el caso de subsidio, y *familiar*, *universal*, *independiente* y *rural* para la palabra bono. Por otra parte, el término *pago* estuvo asociado a palabras como *fecha*, *programado* y *aglomeraciones*, esto en el marco de la entrega de los bonos y la forma de organizar, evitando las aglomeraciones al momento del cobro.

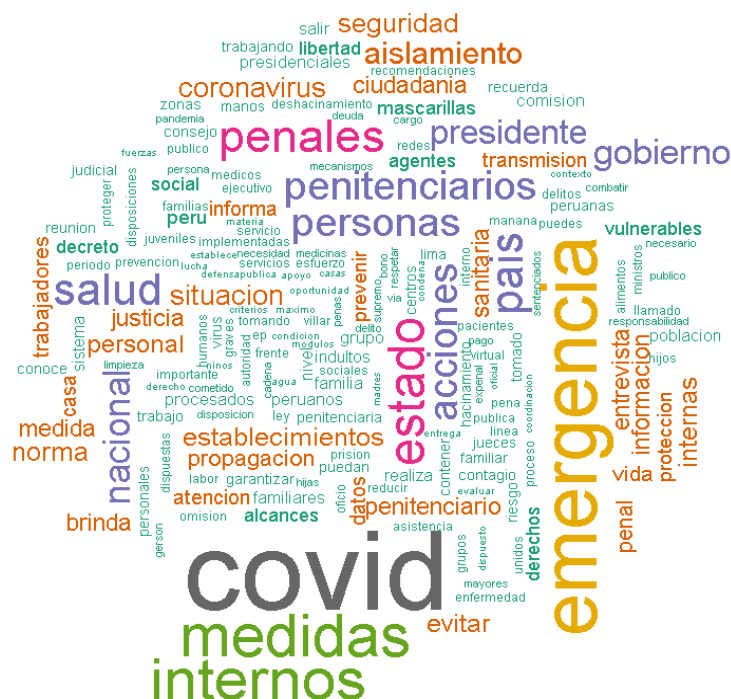
Asociación de palabras en los *tweets* – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Subsidio		Bono		Pago		Monetario	
Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.
entrega	0.36	familiar	0.66	fecha	0.43	extrema	0.26
extrema	0.27	universal	0.66	grupo	0.39	pobreza	0.26
pobreza	0.27	Independiente	0.59	programando	0.36		
		rural	0.49	aglomeraciones	0.36		

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las palabras de uso más repetitivo para el Minjus, se encuentran *covid*, *emergencia*, *medidas* e *internos*. Recordemos que el Minjus fue la institución que más publicaciones registró en el primer día de inmovilización social obligatoria.

Nube de palabras - MINJUS



Fuente: Elaboración propia.

Bajo el contexto de emergencia, el ministerio fue ciertamente criticado por las medidas adoptadas dentro de los centros penitenciarios en el país. La administración de los mismos en el estado de

emergencia ha sido deficiente y convirtió a los penales en focos infecciosos del coronavirus⁹. En este sentido, los niveles de asociación para palabras como penales y establecimiento, estuvieron correlacionadas a términos como *sanitaria, impulsadas, penitenciarios e informar*. El Minjus incluyó en sus mensajes por redes sociales las medidas adoptadas para solucionar la emergencia sanitaria dentro de los establecimientos penitenciarios a nivel nacional.

Asociación de palabras en los *tweets* – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Establecimientos		Penitenciario		Salud		Penales	
Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.
penitenciarios	0.66	establecimiento	0.33	militares	0.30	sanitaria	0.27
contexto	0.37	hacinamiento	0.31	personal	0.29	impulsadas	0.26
informar	0.37	personal	0.28	vida	0.26		
				policías	0.26		

Fuente: Elaboración propia.

Otro de los ministerios que resulta sumamente importante para hacer cumplir las medidas declaradas por el gobierno y mantener el control durante el estado de emergencia, es el Ministerio del Interior. En las publicaciones del ministerio, tenemos como palabras más repetitivas *covid*, *personas*, *emergencia* y *estado*.



Fuente: Elaboración propia.

Si bien el Mininter cumple un rol fundamental en la situación actual del país, no ha sido la excepción a incluir presuntos casos de corrupción en la compra de equipamiento de protección contra el coronavirus. Muestra de la inestabilidad expuesta, fue el cambio de ministro en la última

⁹ Véase <https://larepublica.pe/sociedad/2020/04/30/coronavirus-en-peru-los-presos-requieren-soluciones-rapidas-ante-el-avance-del-covid-19/>

semana del mes de abril¹⁰. Aún en este contexto, el ministerio ha sido contante en las publicaciones referidas al carácter de control que cumplen en la situación de emergencia. En este sentido, palabras como *social* y *agentes*, estuvieron relacionadas a conceptos como *inmovilización* y *aislamiento* para el término social, y *detuvieron*, *capturaron* y *escuadrón* para el término agentes. En resumen, se expuso las actividades que realizó el personal policial con el objetivo de contener la movilización de ciudadanos y ciudadanas en diferentes lugares.

Asociación de palabras en los tweets – Ministerio del Interior

Social		Agentes		Policías		Callao	
Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.
inmovilización	0.63	detuvieron	0.45	militares	0.32	escuadrón	0.34
aislamiento	0.54	capturaron	0.28	contagien	0.30	supervisan	0.33
obligatorio	0.45	escuadrón	0.27			intervinieron	0.33
						detuvieron	0.29

Fuente: Elaboración propia.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es la tercera institución que más publicaciones registró en el periodo de análisis, exactamente 880 *tweets*. Las palabras más frecuentes fueron *emergencia, violencia, familia, estado y covid*.

Nube de palabras - MIMP



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las actividades que viene desempeñando el ministerio, salvaguardar la integridad de las personas en situación de vulnerabilidad es una de las más importantes. En el marco de este objetivo y teniendo en cuenta las circunstancias en el país, el discurso de la institución fue brindar mecanismos para la protección de sectores vulnerables, es así que en el nivel de asociaciones

¹⁰ Véase <https://elpais.com/internacional/2020-04-25/la-crisis-de-la-covid-19-tumba-al-ministro-del-interior-de-peru.html>

de lo términos usados encontramos conceptos como *bienestar* relacionados a palabras como *velaremos*, *mayores* y *garantizar*. En esta misma línea, términos como *adultas* están correlacionadas a palabras como *centro* y *mayores*. En resumen, encontramos que los conceptos usados en el contenido de las publicaciones estuvieron orientados a brindar centros de protección para personas adultas mayores. Finalmente, tenemos también que la palabra *violencia* presentó mayor asociación con términos como *línea* y *denuncia*. En este aspecto, se continúan registrando situaciones de violencia hacia las mujeres en los hogares del país, para ello el ministerio fomentó líneas de emergencia para que las víctimas de violencia puedan denunciar a sus agresores¹¹. Dentro de las frases comunicativas impulsadas por el MIMP, orientadas a la violencia hacia las mujeres y familiar está: *En tiempos de emergencia ¡No estás sola!*

Asociación de palabras en los tweets – Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Bienestar		Adultas		Violencia		Acogida	
Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.
velaremos	0.33	mayores	0.81	línea	0.28	residencial	0.83
mayores	0.29	dirección	0.65	denuncia	0.25	centro	0.65
garantizar	0.28	centros	0.59			discapacidad	0.31

Fuente: Elaboración propia.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo registró la menor cantidad de *tweets* en comparación a los otros ministerios analizados, 416 publicaciones. Las palabras más repetitivas en su discurso fueron *covid*, *emergencia*, *trabajadores* y *estado*.

Nube de palabras - MTPE



Fuente: Elaboración propia.

¹¹ Véase <https://www.gob.pe/qu/institucion/mimp/noticias/152829-mimp-linea-100-recibio-mas-de-27-mil-llamadas-por-casos-de-violencia-contra-la-mujer>

En consecuencia, al estado de emergencia en el país y las decisiones públicas de gobierno, afectaron directamente a los trabajadores en el país. A pesar de la coyuntura y la afectación al sector empleo, el discurso en Twitter del ministerio no necesariamente difundió las medidas tomadas por el gobierno para regular el despido de trabajadores. En este caso, tenemos términos como *trabajadores* asociado a conceptos como *independientes*, *vulnerables* y *hogares*. El carácter informativo de la institución identificó la vulnerabilidad de los hogares producto del aumento del desempleo.

Asociación de palabras en los tweets – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Trabajo		Emergencia		Trabajadores	
Palabra	Coef.	Palabra	Coef.	Palabra	Coef.
seguridad	0.28	nacional	0.51	empleadores	0.36
virtual	0.28	sanitaria	0.44	independientes	0.33
		situación	0.40	vulnerables	0.31
		acciones	0.37	hogares	0.27

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, este acercamiento al análisis de los discursos mantenidos por los ministerios en redes sociales, nos ayudan a identificar cuáles fueron las palabras más usadas en los mensajes publicados en Twitter. Un aspecto en común que en la siguiente sección vamos a desarrollar, se refiere a la difusión de palabras como *covid*, *coronavirus*, *emergencia*, entre otras. Estas palabras estuvieron asociadas a términos como información y contención de la pandemia. Asimismo, los diferentes sectores han usado la red social para difundir las medidas adoptadas por el gobierno y sus propias propuestas y políticas. Sin embargo, este primer análisis resulta un tanto exploratorio y no nos permite identificar las temáticas puntuales tratadas en las publicaciones, en el siguiente apartado trataremos el modelamiento temático para la identificación de temas en el discurso, así como observar la similitud entre los discursos.

Modelamiento temático: Identificación de temas en el discurso

El modelamiento temático es una herramienta para analizar datos tipo texto, según David Blei (2012) son algoritmos para descubrir los principales temas que invaden una gran colección de documentos no estructurados. Los modelos temáticos pueden organizar la colección según los temas descubiertos.

Para este caso, de acuerdo a los tweets capturados de los ministerios (MEF, MIDIS, MIMP, MINEDU, MININTER, MINJUS, MINSA y MTPE) se aplicó el modelamiento temático obteniendo un total de diez temas, considerando para cada tema ocho palabras claves para entender la temática respectiva.

Palabras claves de los temas identificados

Tema	Palabras clave
1	Agentes, policial, interior, policías, obligatoria, social, efectivos, pase
2	Empresas, economía, medidas, finanzas, fondo, recursos, económico, mypes
3	Estado, propagación, informa, información, Perú, contener, medida, contagio
4	Covid, salud, coronavirus, pruebas, información, pacientes, Perú, personal
5	Violencia, inabif, equipo, familia, mayores, adultas, atención, acogida
6	Educación, estudiantes, niños, estrategia, programación, colegios, clases, educativo
7	Espacio, dialogar, aprenden, ejercicios, enseña, paquete, detiene, comparte

8	Subsidio, pago, monetario, cobro, bono, hogares, pobreza, entrega
9	Emergencia, covid, gobierno, medidas, acciones, nacional, presidente, coronavirus
10	Internos, penales, penitenciarios, internas, justicia, penal, establecimientos

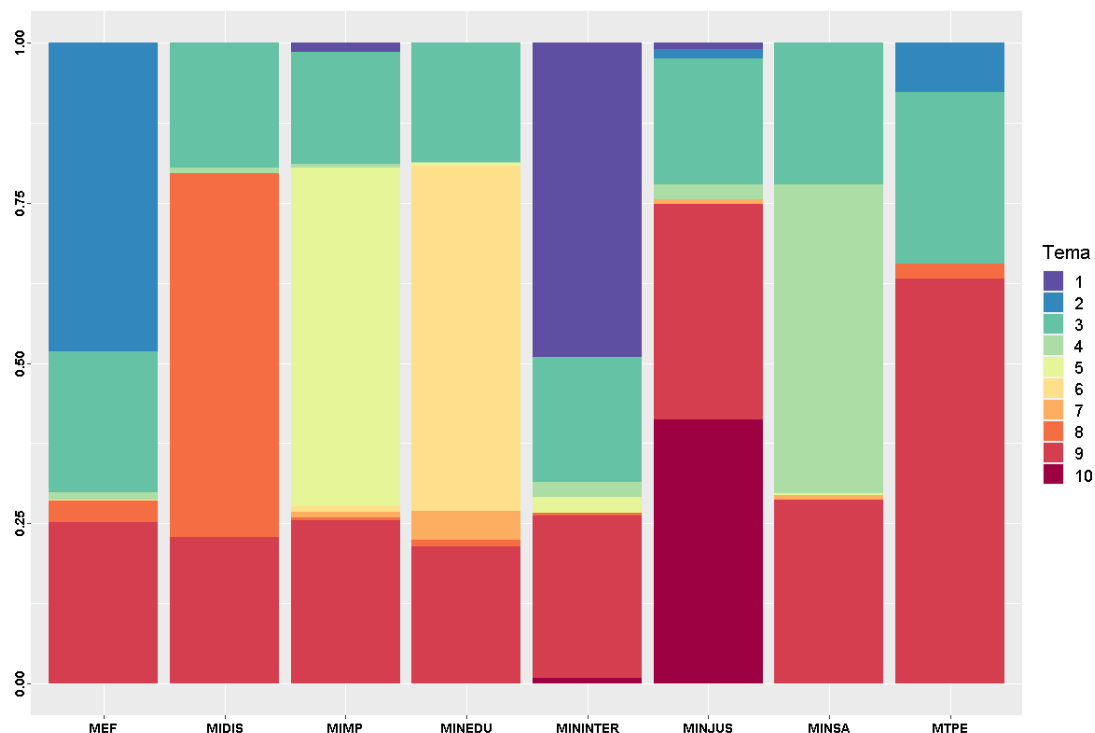
Fuente: Elaboración propia.

Al observar la gráfica, por ejemplo, tenemos que los *temas 3 y 9* estuvieron presente en todos los discursos publicados por los ministerios en la plataforma de Twitter, este tema estuvo relacionado a explicar a la ciudadanía la informar sobre la propagación del coronavirus y de la emergencia que implica.

Asimismo, si analizamos el *tema 6*, vemos que es un discurso propio del Ministerio de Educación y nos estuvo presente en otras instituciones, que informaba sobre las estrategias para la programación de clases de los estudiantes a nivel nacional. Del mismo modo, el Ministerio del Interior tuvo marcadamente el *tema 1*, expresando la labor de los agentes policiales en la inmovilización social. Por otra parte, tenemos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que trató claramente el *tema 10*, sobre la situación interna en los establecimientos penitenciarios del país. En el caso del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el *tema 5* tuvo mayor presencia en el discurso de los *tweets* publicados, los términos o palabras claves relacionados al tema fueron promover los canales atención a adultos mayores y personas víctimas de violencia.

Finalmente podríamos explicar que, para el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Ministerio de Economía y Finanzas, el *tema 8* estuvo presente en ambos ministerios, aunque con diferencia de importancias. El discurso de esta temática explica la entrega de subsidios económicos a las personas en situación de pobreza y facilidades tributarias a las empresas del país. Una situación similar se presenta en el Ministerio de Economía y el Ministerio de Trabajo, que trataron el *tema 2*, relacionado a las medidas tomadas por el gobierno respecto a las empresas y la implicancia sobre los trabajadores.

Distribución de temas por ministerio



Fuente: Elaboración propia.