

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).



El periodo de la captura de *tweets* fue del 15 de marzo (se decreta la cuarentena) al 07 de mayo, obteniéndose un total de 4133 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 registraron el 16 de marzo como punto más alto de publicaciones; sin embargo, el Ministerio de Educación logró registrar su mayor cantidad de *tweets* (69) el 06 de abril, este 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.

- **Paso 1:** Nube de palabras más frecuentes en las cuentas de Twitter del Estado Peruano

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 *wordclouds*, donde el tamaño de las palabras muestra el mayor uso de las mismas dentro de las publicaciones. Por otra parte, tenemos los coeficientes de asociación que nos permite identificar la relación que tienen las palabras con otros dentro de los mensajes publicados.



En este sentido, tenemos que para @Minsa_Peru las palabras más frecuentes fueron *covid*, *salud*, *coronavirus* e *información*. Ahora, si revisamos los niveles de asociación de estas palabras con otras, tenemos que por ejemplo para “*covid*” las palabras más relacionadas son *situación* y *acciones*, con ello tendría sentido con el objetivo del Minsa el cual es tomar medidas para la contención de la pandemia en el país.



Finalmente, para el @MTPE_Peru encontramos como palabras más frecuentes *covid*, *emergencia*, *trabajadores* y *estado*. El ejemplo en este caso será la palabra *trabajadores* que muestra relación con los términos *empleadores*, *medidas* y *vulnerables*. En el estado de emergencia por el coronavirus, se encuentra afecta el sector empleo y para ello se han tomado una serie de medidas para contribuir al alivio de las personas que ahora son vulnerables por la emergencia sanitaria.

- **Paso 2:** Modelamiento temático

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.

Entonces, 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.

Id Tema	Conjunto de 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, peru
4	Covid, salud, pruebas, información, pacientes, peru, personal
5	Violencia, equipo, inabif, familia, mayores, adultas, atención, acogida
6	Educación, estudiantes, estrategia, programación, colegios, clases, educativo
7	Espacio, dialogar, aprenden, ejercicios, enseña, paquete, detiene, comparte
8	Subsidio, pago, cobro, bono, hogares, pobreza, entrega, monetario

9	Emergencia, covid, gobierno, medidas, acciones, nacional, presidente, coronavirus
10	Internos, penales, penitenciarios, internas, justicia, penal, penitenciario, establecimientos

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 la programación de clases para los estudiantes a nivel nacional. Finalmente podríamos explicar que, para el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Ministerio de Economía, 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.

