

# Participación, brechas digitales y polarización política. El caso del Ministerio de Salud, 2019-2022

**Julio Mejía Navarrete**Universidad Nacional Mayor de San Marcos  **Pamela Fabiola Menéndez Condor**Universidad Complutense de Madrid  <https://dx.doi.org/10.5209/meso.104988>

Recibido: 18/09/2025 • Evaluado: 13/10/2025 • Aceptado: 01/12/2025

**Resumen:** La participación política y ciudadanía se ha expandido en los últimos años en el país, proceso que con la pandemia de COVID-19 se ha fortalecido por el desarrollo de las redes sociales de las instituciones públicas, en este artículo en particular se analiza la página de Facebook y Web del Ministerio de Salud en la etapa prepandemia, pandemia y pospandemia. El trabajo se divide en cuatro puntos, primero examina la participación política y ciudadanía digital en relación con las gestiones del MINSA. Segundo, examina las brechas digitales a través del acceso, el uso y la calidad de dispositivos tecnológicos en relación con las plataformas digitales. Tercero, el trabajo analiza las temáticas principales de la salud que se debaten en la opinión pública digital a partir de la nube de palabras. Cuarto, estudia la constitución de la polarización política de la ciudadanía en torno a las acciones del MINSA. Por último, la metodología utilizada recurrió a técnicas Big data, asimismo de manera complementaria se aplicaron entrevistas y encuestas. En conclusión, la pandemia de COVID-19 contribuyó de manera significativa en las relaciones digitales de la población con el Ministerio de Salud. Si bien es cierto, se incrementó la participación política en torno a la gestión del MINSA, se desarrolló principalmente la forma de participación política consultiva que enfatiza sobre todo en la comunicación y consulta de las políticas públicas sanitarias. Por último, la ciudadanía se expandió en relación con el MINSA, de modo particular se destaca la dimensión de los derechos cívicos de la población que giran en torno a las libertades de comunicación digital.

**Palabras clave:** Participación política digital; brechas digitales; opinión pública digital; polarización política.

## ENGLISH Participation, Digital Divides and Political Polarisation: The Case of the Ministry of Health, 2019-2022

**Abstract:** Political and civic participation has expanded in recent years in the country, a process that has been strengthened by the development of public institutions' social media platforms during the COVID-19 pandemic. This article analyzes the Ministry of Health's Facebook page and website during the pre-pandemic, pandemic, and post-pandemic periods. The paper is divided into four sections: first, it examines political participation and digital citizenship in relation to the Ministry of Health's activities. Second, it examines the digital divides through access, use, and quality of technological devices in relation to digital platforms. Third, the paper analyzes the main health topics debated in digital public opinion using word clouds. Fourth, it studies the constitution of citizen political polarization around the Ministry of Health's actions. Finally, the methodology used resorted to Big Data techniques, and additionally, interviews and surveys were also applied. In conclusion, the COVID-19 pandemic significantly contributed to the population's digital relationships with the Ministry of Health. While it is true that political participation in the management of the Ministry of Health (MINSA) has increased, it has primarily developed through consultative political participation, which emphasizes communication and consultation on public health policies. Finally, the role of citizenship in the Ministry of Health has expanded, particularly highlighting the importance of the population's civic rights, which revolve around the freedom of digital communication.

**Keywords:** Digital political participation; digital divides; digital public opinion; political polarization.

**Sumario:** Introducción. Aspectos teóricos. Metodología. Brechas digitales. Temas debatidos en las redes sociales. Polarización en redes sociales. Conclusiones. Referencias bibliográficas.

**Cómo citar:** Mejía Navarrete, J.; Menéndez Cóndor, P. F. (2025). Participación, brechas digitales y polarización política. El caso del Ministerio de Salud, 2019-2. *Mediaciones Sociales* 24, e-104988

## Introducción

Las redes sociales se han convertido en espacios fundamentales para la comunicación y la participación ciudadana en asuntos públicos. Estas plataformas digitales permiten una interacción directa y en tiempo real entre ciudadanos y autoridades, facilitan el intercambio de información, la discusión de políticas y la movilización social. Sin embargo, el acceso y uso de estas tecnologías operan desigualmente limitando la capacidad de ciertos grupos de la sociedad para participar en el diálogo público y en la toma de decisiones que les afectan directamente. En el contexto de la salud pública, donde la información y la comunicación digital son cruciales, las brechas pueden tener consecuencias limitantes en la participación y el desarrollo de la ciudadanía.

El artículo se centra en analizar la participación, las brechas digitales y la polarización política en las redes sociales en el caso de las acciones del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) en el período 2019-2022. Durante estos años, el mundo se enfrentó a la pandemia de COVID-19, un evento que subrayó la importancia crítica de la comunicación en salud y la necesidad de acceso equitativo a la información. El MINSA utilizó diversas redes sociales para difundir información sobre medidas preventivas, campañas de vacunación y actualizaciones sobre la situación epidemiológica. Sin embargo, la efectividad de estas comunicaciones pudo haber sido diferente entre segmentos de la población.

El trabajo se divide en cuatro puntos, primero examina la participación política y ciudadanía digital en relación con las gestiones del MINSA en los momentos de prepandemia, pandemia y postpandemia. Segundo, examina las brechas digitales en el acceso, el uso y la calidad de dispositivos tecnológicos en relación con las plataformas de la web y de la red Facebook del MINSA. Tercero, el trabajo se detiene en analizar los temas principales de la salud que se debaten en la opinión pública digital. Cuarto, estudia la constitución de la polarización política de la ciudadanía en torno a las acciones del MINSA.

El trabajo establece que el período de la pandemia del COVID-19 representó un momento central en las relaciones de la ciudadanía y el MINSA, contribuyó al desarrollo de la participación y formación de la ciudadanía digital, lo que conllevó a la extensión de las brechas tecnológicas en la población, generando en la opinión pública digital un debate muy significativo en torno a las temáticas de la salud y cuyos contenidos conllevaron a un proceso acentuada de la polarización política en torno a la gestión del Ministerio de Salud.

Si bien la literatura ha explorado el rol de las redes sociales en la participación ciudadana, las brechas digitales, y la polarización política de manera individual, este trabajo ofrece una contribución original al analizar de manera integrada la intersección de la participación política, las brechas digitales (acceso, uso y calidad), y la polarización en las redes sociales, utilizando el caso crítico del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) durante el período 2019-2022. Esta aproximación longitudinal y multifactorial, centrada en la comunicación en salud pública en un contexto de pandemia, subraya cómo el desarrollo de la ciudadanía digital y las brechas tecnológicas condujeron a un debate público polarizado en un período de crisis sanitaria sin precedentes.

El trabajo establece que el período de la pandemia del COVID-19 representó un momento central en las relaciones de la ciudadanía y el MINSA, contribuyó al desarrollo de la participación y formación de la ciudadanía digital, lo que conllevó a la extensión de las brechas tecnológicas en la población, generando en la opinión pública digital un debate muy significativo en torno a las temáticas de la salud y cuyos contenidos conllevaron a un proceso acentuada de la polarización política en torno a la gestión del Ministerio de Salud. Este fenómeno de polarización resulta de especial interés en el contexto peruano de la pandemia, donde la crisis sanitaria exacerbó las divisiones sociales y la desconfianza institucional preexistente, convirtiendo las redes sociales del MINSA en un campo de confrontación sobre las políticas de salud.

En función de lo anterior, el presente artículo busca responder: ¿De qué manera la expansión de la participación y la ciudadanía digital, potenciadas por la crisis del COVID-19, condicionaron el desarrollo de las brechas tecnológicas y el proceso de polarización política en torno a las acciones del Ministerio de Salud del Perú entre 2019 y 2022?

## Aspectos teóricos

Desde los últimos años del siglo XX, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) devinieron en un espacio fundamental de sociabilidad y formación de la opinión pública (Castells, 2024; Gallardo y Enguix, 2014). Las nuevas tecnologías fomentan la participación directa entre las ciudadanías y las instituciones, incrementan las formas de participación, hacen decrecer el poder de los mediadores clásicos e incentivan un modelo de comunicación más directa y horizontal (Robles y Córdoba, 2019). Otros autores sostienen que los debates digitales en las redes sociales se fundamentan en la simbiosis entre un sistema comunicativo tradicional -basado en la verticalidad y la estructura convencional de poder- con un sistema digital -fundamentado en la horizontalidad y la acción conectiva- (Benkler, 2015). Es decir, la lógica de Internet puede contribuir a nivelar las diferencias tanto de recursos como de alcance social entre ciudadanos, medios de comunicación, partidos y líderes políticos, asimilando sus niveles de visibilidad (Balcells y Cardenal, 2013). En cambio, Margolis y Resnick (2000) establecen que los patrones comunicativos del mundo offline se están trasladando al mundo online.

En esa dirección, Norris (2001) establece que con la expansión del internet se desarrollan brechas en el acceso y uso de las plataformas digitales. Robles, et al. (2012) enfatizan la existencia de variables relacionadas con las actitudes, las creencias hacia la política y el perfil sociodemográfico que influyen en las diferencias del uso de las tecnologías digitales. Además, Gerbaudo (2017) analiza cómo las redes sociales han sido utilizadas por grupos y movimientos sociales para movilizar la opinión pública, organizar manifestaciones y expresar su descontento político.

Desde las emociones, Nussbaum (2014) señala que, en la política, la razón y los afectos coexisten; en el ámbito de interacción de las redes sociales, el afecto se considera performativo y provoca reacciones similares en las comunidades virtuales generando que las emociones tengan un potencial transformador de la acción social. (Papacharissi, 2015). Asimismo, Bennett y Segerberg (2012) establecen que en el contexto de los públicos afectivos en red, el estar mediados y estructurados en torno a la emoción, no solo tienen la capacidad de conducir a la acción conectiva sino que también potencian la cercanía de los usuarios con otras personas que comparten sus mismas creencias. Este fenómeno se relaciona con la formación de las llamadas cámaras de eco, entornos en los que circula una misma idea compartida por individuos de ideas afines, reforzando sus posicionamientos de partida (Bouvier, 2020; Castillo de Mesa et al., 2021; Papacharissi, 2015;). En las estrategias de comunicación política de profesionales el componente emocional es la clave y la rutina para mover seguidores (Heaney, 2019; Szabó, 2020).

Por otra parte, distintas investigaciones señalan el desarrollo de la polarización política en las redes sociales, se destacan entre otros autores el análisis en la sociedad digital (Castells, 2024), en sus vínculos con la democracia (Persily y Tuker, 2020), urgando las relaciones intergrupales (Garzón, 2024), en el proceso de la pandemia del COVID-19 (Robles et al. 2022, COVID). En América Latina, el papel de la polarización política en las redes sociales, se pueden resaltar los trabajos de Calvo y Araguete, (2020), Monteiro y Vaca (2022), Ortega et al., (2022), y Schuliaquer (2023); también, para el caso peruano se distinguen los estudios de polarización en Mejía y Menéndez (2023), Ponte (2022) y Cuevas, Yalán y Kanashiro (2022).

En general, la expansión de las redes sociales en las instituciones públicas deviene en espacios de comunicación teñidos de afectividad que se entremezclan conjuntamente con la racionalidad de los actores, en un proceso de expansión de formas de participación ciudadana, marcado por la gestación de brechas sociales digitales y el desarrollo de la polarización política que divide y amenaza la estabilidad de la sociedad peruana.

## Metodología

La investigación es longitudinal entre los años 2019-2022 en la red social Facebook y la página web del MINSA. La investigación es longitudinal y se centra en el periodo comprendido entre 2019 y 2021, analizando la red social Facebook y la página web del MINSA. Para este análisis, el estudio definió tres momentos clave con sus respectivos límites temporales: prepandemia (01/01/2020 – 15/03/2020), pandemia (16/03/2020 – 01/07/2020) y postpandemia (02/07/2020 – 31/03/2021), con el fin de observar las transformaciones en la participación ciudadana.

El estudio recurrió principalmente a las técnicas Big data para el análisis de las redes sociales del MINSA, para ello se procedió a la descarga, procesamiento y análisis de datos mediante *CrowdTangle*. Para el análisis de la polarización política se utilizó un universo de 670,563 comentarios registrados en la red social Facebook del MINSA durante el periodo 2019-2022. A partir de este universo, se desarrolló una muestra probabilística de 2,500 mensajes para su clasificación. El procedimiento de muestreo fue un muestreo aleatorio simple (o especificar otro método si aplica, como muestreo sistemático con arranque aleatorio), asegurando que cada comentario tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado, garantizando la representatividad de la población de comentarios en cada uno de los períodos analizados: prepandemia, pandemia y postpandemia. La clasificación de los 2,500 mensajes analizados se efectuó mediante la técnica de análisis de contenido, diferenciándolos en categorías de polarización positiva o negativa. Se definieron los comentarios positivos como aquellos que expresan apoyo, gratitud, conformidad o valoración favorable hacia las acciones, políticas o el personal del MINSA, incluyendo ejemplos como "Gracias MINSA por la vacuna" o "Buena gestión". Por otro lado, los Comentarios Negativos se identificaron como mensajes que manifiestan crítica, descontento, rechazo, deslegitimación o quejas respecto a las medidas o resultados de la gestión del MINSA, con ejemplos como "Falta de infraestructura", "Política errónea" o "Mala atención". No obstante, se reconoció la existencia de Comentarios neutros/Inclasificables, que son aquellos meramente informativos o que carecen de una carga valorativa clara sobre la gestión ministerial.

También, se utilizó la herramienta de la nube de palabras para desentrañar las temáticas principales del discurso de los ciudadanos en torno a la salud. De forma complementaria, la investigación realizó 600 encuestas a usuarios y usuarias de 18 años a más de la red social Facebook y página web del Minsa.

## Participación política y ciudadanía digital

La participación política y ciudadanía digital se ha venido desarrollando en las últimas décadas en el país, proceso que con la pandemia por el COVID-19 ha potenciado la utilización de las redes sociales en las instituciones del Estado. Las redes sociales han posibilitado que las entidades estatales se acerquen a la población de manera virtual, generando que se transformen en el vínculo principal de comunicación entre la ciudadanía con las instituciones del Estado. De manera particular, la participación política y ciudadanía digital se ha desarrollado de manera significativa en el Ministerio de Salud.

La tabla 1 expresa la participación digital de la ciudadanía a través de las interacciones virtuales en las plataformas de diferentes instituciones del Estado en tres momentos durante el periodo de 2019 - 2022: pre pandemia, pandemia y postpandemia. Se observa que, durante la etapa pre pandemia, entre las instituciones estudiadas, la que muestra mayor participación fue el Ministerio de educación (587,493) seguido del Ministerio de Salud (298,46), en gran parte expresaba la importancia de la educación para las familias del país; sin embargo, durante la pandemia, el Ministerio de Salud tuvo mayor participación ciudadana (4,282,292), seguido del Ministerio de Educación (11018,669), situación que mostraba el desplazamiento de los temas educativos por la incidencia del COVID-19; finalmente, en la etapa postpandemia la expansión de la participación ciudadana en todas las entidades estatales mantuvo su crecimiento, en particular el MINSA siguió posicionándose como la institución con mayor participación ciudadana (2,862,297), seguido del Ministerio de Educación (587,493), aunque se observa una disminución relativa de las interacciones de la población en la temática de la salud pública.

Tabla 1. Total de interacciones en la pandemia.

Total de interacciones	Ministerio de Salud	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Ministerio de educación	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Prepandemia	298,46	69,888	587,493	145,833	108,443
Pandemia	4,282,292	257,5	1,018,669	350,3	217,713
Postpandemia	2,862,297	263,388	587,493	242,313	231,868

Nota. Elaboración propia.

Dentro del proceso de expansión de las interacciones de la población con las instituciones del Estado peruano, se describe la conformación de una sociedad digital desarrollada consistentemente durante la etapa de pandemia de COVID-19 y mantenida hasta el presente. La sociedad digital es la “forma socio-tecnológica” (Castells, 2024, p. 183) construida en torno a redes personales e institucionales que funcionan mediante la comunicación de internet, donde la ciudadanía puede alcanzar una audiencia global y estar conectados a tiempo real. En la etapa del COVID-19 se potenció el desarrollo de la sociedad digital, personas e instituciones se articularon en un espacio virtual para poder acceder a las informaciones desde sus hogares.

La pandemia aceleró la adopción de tecnologías digitales exponenciando las redes sociales y la constitución de la sociedad digital. Un estudio de Fundación Telefónica (2021) señala que gran parte de la actividad económica, el sistema educativo, la cultura, el ocio y las relaciones sociales se apoyaron en la conectividad y los servicios digitales. La pandemia por el coronavirus ha mostrado que los discursos movilizados por las redes sociales no son solo gigas o megas, sino esencialmente es el pulso de una sociedad, abriendo un nuevo momento histórico de digitalización acelerada de la existencia humana.

En esa dirección, el desarrollo del Gobierno digital o electrónico, entendido como el uso y aprovechamiento intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión, administración y planificación estatal (Quispe, 2022), se hace presente con mayor notoriedad en la etapa de confinamiento por la pandemia del COVID-19 a través del crecimiento del número de interacciones entre la ciudadanía y las instituciones públicas. Las plataformas digitales han desempeñado un papel importante en el incremento de la participación política en las instituciones del Estado y la formación de una ciudadanía digital que ha visto desarrollar sus derechos. La pandemia ha potenciado la utilización de las redes sociales en las instituciones del Estado y, de manera particular, en el MINSA. Las redes sociales han posibilitado que las entidades del Estado se acerquen a la ciudadanía de forma virtual para poder seguir operando, generando que se transformen en el vínculo de comunicación principal con la ciudadanía.

De modo más concreto, en la tabla 2 se detalla los tipos de interacciones digitales – comentarios, compartidos y reacciones - de la ciudadanía en el MINSA en relación con los periodos de prepandemia, pandemia y postpandemia. Se observa que el punto más alto de interacciones fue durante la etapa de pandemia (4,282,292), para mantener la tendencia de su crecimiento en las etapas posteriores, aunque disminuye relativamente. Por otra parte, en cuanto a su composición se observa en primer lugar que las reacciones son la forma de interacción más acrecentadas en el transcurso de todas las etapas de la pandemia (2019-2022) (7,316,864), llegando a su punto álgido durante la pandemia; en segundo lugar, los compartidos son la segunda forma de interactuar con el Ministerio de Salud (2,384,148) a través de la difusión de contenido e información; por último, se encuentran los comentarios (670,563) que se manifiestan a través de los mensajes en las publicaciones del MINSA.

De la información precedente, se observa la expansión de la participación política digital en el MINSA, entendida como la intervención de los ciudadanos para poder influir en el curso y dinámica política en relativo a los asuntos públicos (Sabucedo, 1988). De modo más específico, la participación se entiende como el proceso institucional que relaciona a los ciudadanos con la administración fuera del ámbito electoral (Castell, 1987), en este sentido, la participación ciudadana se expresó en las plataformas digitales del MINSA en relación con la información proporcionada de las medidas de salud y prevención del COVID-19. En esa dirección,

Castells (1987) señala que existen cuatro tipos de participación política ciudadana: participación consultiva durante la preparación de las decisiones, participación en el mismo proceso de la toma de decisiones, participación en la difusión de las informaciones después de la toma de decisiones y la participación en la ejecución de los servicios de las decisiones.

Tabla 2. Interacciones en redes sociales del Ministerio de Salud

Fechas	Comentarios	Compartidos	Reacciones	Total de interacciones	% de interacción
Prepandemia 01/01/2020-15/03/2020	18,003	138,251	142,206	298,46	2,88
Pandemia 16/03/2020-01/07/2020	243,697	1,133,506	2,905,089	4,282,292	49,29
Medidas posteriores inmediatas 02/07/2020-30/10/2020	174,266	658,778	2,029,253	2,862,297	27,60
Medidas posteriores 31/10/2020-31/03/2021	234,597	453,613	2,240,316	2,928,526	28,24%
Total	670,563	2,384,148	7,316,864	10,371,575	100,00

Nota. Elaboración propia.

De todas las formas de participación expresadas en las plataformas virtuales del MINSA, se destaca principalmente la forma consultiva y, seguidamente, la difusión de las informaciones. Las otras formas relacionadas con la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones y ejecución de estas apenas aparecen bosquejadas por el Ministerio de Salud. La participación ciudadana consultiva en el Ministerio de salud a través de sus canales digitales, insta a la población a participar a través de comentarios y reacciones; sin embargo, pareciera que estas formas de comunicación solo quedan registradas en las plataformas sin mayor o poco impacto en los gobernantes, por lo general no se suele tomar en cuenta los comentarios y reacciones de la población; la otra forma de participación es la de difusión de la información a través de los compartidos en las redes personales de los usuarios. Quizás dicho proceso participativo se explique por la hegemonía de la globalización y sociedad digital neoliberal desarrollada en el Perú desde 1990 con el gobierno de Alberto Fujimori que puso énfasis en el mercado, la reducción del Estado, el individualismo y el consumismo (Mejía, 2014) y, asimismo, se relaciona con la dinámica de la participación ciudadana en el país, que adquirió fuerza en los años sesenta y setenta, mientras que, a partir de los años ochenta se asiste a su paulatino debilitamiento (Mejía, 1992). Para el caso peruano, López (1996) y para otros contextos, Humphrey (1997), señalan que la ciudadanía es el proceso mediante el cual las personas desarrollan paulatinamente derechos protegidos por el Estado y, a la vez, deberes con su comunidad.

La extensión de la participación de la población en las plataformas del MINSA conlleva la formación de una ciudadanía digital. Asimismo, López (1997) delimita tres niveles de ciudadanía interrelacionados: civil, política y social. La forma de ciudadanía civil se expresa en la libertad de opinión, pensamiento y reunión, la ciudadanía política es el derecho a elegir y ser elegido mediante votación universal, la ciudadanía social es el derecho al bienestar de la población, educación, seguridad social, salud y al goce de las condiciones básicas de existencia humana. En esa dirección, pareciera que la ciudadanía propiciada a partir de las redes virtuales del MINSA se orienta fundamentalmente por el desarrollo de una ciudadanía civil que busca acceder a la libertad de información relativas a la página Web y la red de Facebook y secundariamente se expresa como un reclamo por medio de los comentarios en las redes sociales del Ministerio. En ese sentido, la ciudadanía digital es principalmente civil y de demanda por los derechos sociales.

La expansión principal de la ciudadanía civil digital en la experiencia del MINSA quizás tenga que ver con la naturaleza del desarrollo de la ciudadanía en el Perú. La ciudadanía desde sus orígenes se relaciona con la doble perspectiva destacada por Robles (2009) de liberalismo individualista poseedor de derechos digitales y como práctica de las comunidades virtuales de ejercer derechos políticos y sociales. En el caso peruano ambas posibilidades coexisten en un proceso complejo y por la hegemonía de la globalización neoliberal desde los años noventa que enfatiza su desarrollo en la ciudadanía del liberalismo individualista.

En general, desde la pandemia del COVID-19 se ha expandido la participación política y la ciudadanía digital, reforzando los mecanismos de la democracia; aunque asistimos a sus formas iniciales, predomina las formas de participación consultiva y la ciudadanía que gira alrededor de las libertades cívicas de la población. También, la experiencia digital del Ministerio de Salud muestra que el Estado peruano no solo orientó su accionar ante los flujos globales, de la cual el coronavirus fue uno de sus componentes centrales, al mismo tiempo, tenía que hacer frente a la gestión de la cotidaneidad y la demanda de las personas con la propia pandemia.

### Brechas digitales

El desarrollo de Internet ha facilitado una mayor participación política digital de la ciudadanía en las instituciones estatales, dando lugar a un proceso de mayor transparencia, rendición de cuentas y utilización de herramientas

para compartir información. Sin embargo, al mismo tiempo, ha significado la emergencia de brechas digitales por las desigualdades frente a los conocimientos, competencias y habilidades en el manejo de las herramientas virtuales que limitan la realización de operaciones con las tecnologías de comunicación e información.

La tabla 3 presenta las distancias de la ciudadanía en la utilización de las tecnologías digitales durante la pandemia del COVID-19 que representa el momento más crítico del periodo de 2019-2022 y el punto definitivo de expansión de las plataformas digitales en el MINSA. En ese sentido, la tabla describe las brechas que tienen que ver con el acceso a las plataformas digitales, el uso y los tipos de dispositivos tecnológicos en relación con las variables de género, edad, grado de instrucción e ingreso mensual; se puede observar tres niveles interrelacionados en el proceso de la constitución de las brechas digitales. En el primer nivel, las relaciones de género señalan la ausencia de brechas digitales, tanto en el acceso, calidad -tipos de dispositivos tecnológicos que usan las personas- y facilidad al momento de usar la tecnología, proceso estrechamente vinculado a las tendencias nacionales de difusión y alcance de las comunicaciones mediante los diversos medios de internet, para el año de 2023 representó el 92.9 % para los hombres y 93.2 % para las mujeres (INEI, 2024, 46).

El segundo nivel describe aquellas brechas más significativas en lo relativo a la edad y a la educación. Por un lado, la variable edad expresa la brecha entre los diferentes grupos etarios, son los grupos de 18-30 años y 31-65 años los que poseen más habilidades digitales en comparación con el grupo de 66 a más, especialmente en el acceso a las redes y páginas del MINSA (38.7%) y en la facilidad de ingreso a las herramientas tecnológicas (48.4%). En realidad, se trata de una problemática mundial que afecta a las poblaciones mayores de 65 y 75 años (Castells, 2024) que se puede explicar por las limitaciones cognitivas de los mayores, la falta de socialización con las tecnologías de comunicación e información y las carencias de acompañamiento en el acceso a estos medios (Kuong y Chaparro, 2024). Por otro lado, la brecha digital se manifiesta en el grado de instrucción, aquellos que poseen niveles educativos inferiores son los que se encuentran con mayores desventajas en relación con los grados educativos superiores; es decir, los niveles sin formación académica, primaria incompleta y secundaria incompleta son los que presentan las brechas más pronunciadas en el acceso y calidad tecnológica, la organización Care (2021) indica que la desigualdad virtual afecta principalmente a las personas que no alcanzaron una educación importante, la pobreza y la alfabetización digital obstaculizan el uso y acceso a dispositivos tecnológicos; mientras que el nivel universitario completo es el que presenta una tendencia más alta en el acceso a las páginas y redes del MINSA (74.6%), acceso a internet (99.3%) y uso de herramientas tecnológicas (90.8%). De modo general, en el Perú la educación sigue siendo uno de los mecanismos centrales para desenvolverse en la sociedad digital.

El tercer nivel muestra las brechas digitales iniciales en relación con los ingresos. Se observa que existe brechas relativas en relación con el acceso a las redes del MINSA en las personas que no perciben ingresos (61.8%) y los que ganan menos de 1000 soles (61.1%), mientras que los que perciben mayores ingresos lo hacen en porcentajes ligeramente superiores (65.2 % al 71.3%). Estas brechas digitales se encuentran asociadas con la tendencia que confluye hacia una cierta homogenización relativa de las comunicaciones mediante la utilización de diversos medios en internet por regiones territoriales, Lima Metropolitana con mayores ingresos del país hacia uso del 93.8%, el resto urbano con menores ingresos representaba el 88.4% y el área rural con los peores ingresos utilizaba las tecnologías de internet en un 89.5% (INEI, 2024, p. 13). Quizás, este proceso de expansión de las tecnologías digitales más allá de los ingresos se asocie fuertemente a la necesidad de reducción de la pobreza y la desigualdad de ingresos (Castells, 2024).

En ese sentido, las brechas digitales se encuentran interrelacionadas, tanto en el acceso, uso y tipos de dispositivos tecnológicos (Van Dijk, 2005). En el caso peruano, las brechas digitales se manifiestan claramente en relación con la edad y la educación, ambas características se encuentran codeterminadas entre ellas, los jóvenes y adultos tempranos (20 a 40 años) tienen mayores niveles de educación, por lo tanto sus posibilidades de utilización tecnológica son mayores; contrariamente sucede con los menores y mayores de edad que muestran bajos niveles educativos, los cuales tienen que recurrir a fuentes alternativas, generalmente desde formas presenciales -radios comunitarias, líderes locales y redes informales- hasta medios de comunicación de masas -prensa, radio y TV- para obtener orientación sobre salud.

Tabla 3. Brecha digital en la pandemia

Variables	Accesos a la web o Facebook del Minsa sin ayuda de otro	Tenía internet	Ingreso con facilidad a las herramientas tecnológicas
Genero			
Hombre	67.0	97.2	86.4
Mujer	68.2	98.2	80.7
Otros	70.0	100.0	100.0
Edad			
18-30	68.9	98.4	86.7
31-65	68.6	97.7	82.3
66 a más	38.7	90.3	48.4

Variables	Accesos a la web o Facebook del Minsa sin ayuda de otro	Tenía internet	Ingreso con facilidad a las herramientas tecnológicas
Instrucción			
Sin educación	16.7	66.7	33.3
Primaria incompleta	33.3	50.0	50.0
Primaria completa	62.5	100.0	50.0
Secundaria incompleta	44.1	94.1	52.9
Secundaria completa	61.5	97.1	78.2
Técnica incompleta	70.8	100.0	83.3
Técnica completa	66.3	99.2	82.5
Universitaria incompleta	67.6	97.3	82.4
Universitaria completa	74.6	99.3	90.8
Ingreso mensual			
No percibe	61.8	100.0	75.0
Menos de 1000	61.1	95.1	68.3
1001-2000	65.2	99.6	76.5
2001-4000	71.3	98.3	87.7
4001- más	67.7	99.6	92.3

Nota. Elaboración propia

En general, la formación de la participación y ciudadanía digital operan principalmente en forma independientemente de las características de género e ingresos de las personas, proceso que se relaciona con la expansión acelerada de internet en todos los sectores del país y por la urgencia al acceder a los servicios de salud desde el periodo de la pandemia. De modo contrario, la constitución de distancias en la participación y ciudadanía digital obran en función esencialmente de las brechas centrales de edad y grado de instrucción -vinculados a la juventud y adultez- determinantes en el manejo de las tecnologías de computación e informática. En suma, pareciera que las diferencias sociales de edad y educación influyen principalmente en las brechas digitales y la distribución desigual de los recursos tecnológicos en lo relativo al uso y acceso a la página Web y la red Facebook del MINSA; brechas digitales que condicionan las formas de participación política diferenciada en la sociedad peruana.

### Temas debatidos en las redes sociales

La nube de las palabras permite determinar las temáticas más debatidas en el espacio público de las redes digitales del Ministerio de Salud (MINSA) en el periodo de 2019-2022 que incluye los momentos del COVID-19 de la prepandemia, pandemia y postpandemia.

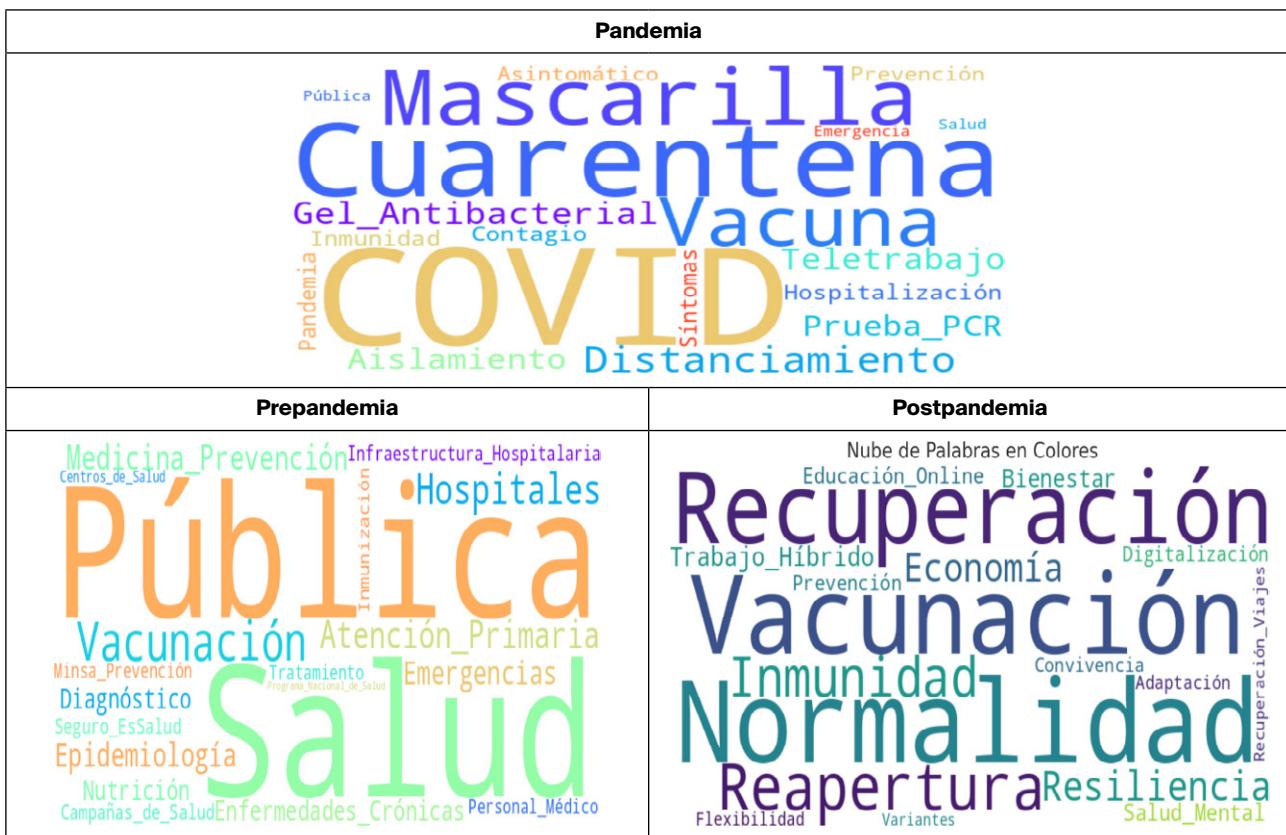
En el gráfico 1 se muestra las palabras más reiteradas que se utilizaban en la red social Facebook del MINSA antes, durante y después de la pandemia. En la nube de palabras en la etapa de la prepandemia se distinguen tres dimensiones: El primer nivel, por la dimensión de la palabra se destaca la salud pública; seguidamente, resaltan temáticas relacionadas a la vacunación, hospitales, medicina, prevención, atención primaria, epidemiología y emergencias; en tercer nivel las palabras están vinculadas a la infraestructura hospitalaria, personal médico, nutrición, campañas de salud, enfermedades crónicas. Claramente todos los vocablos se refieren a las necesidades y demandas de personal médico, infraestructura y medidas contra las enfermedades; en particular el reclamo mayor giraba en torno al término de la salud pública. En los momentos previos a la pandemia del COVID-19 el debate público de la ciudadanía y las redes del MINSA se centraba en torno del bienestar de la salud pública.

Durante el momento de la pandemia, el vocabulario de la población cambió drásticamente, destacándose las palabras relacionadas con la enfermedad, las medidas de prevención y formas de adaptación a la crisis. Los términos en su conjunto giran en torno a los efectos de la pandemia del COVID-19 y las medidas de acción como cuarentena, mascarilla, vacunas; en segundo lugar, destaca gel antibacterial, distanciamiento, teletrabajo, prueba PCR, aislamiento, inmunidad; y mucho más abajo aparecen las palabras salud, emergencia, prevención y asintomático. Aquí, la ciudadanía debate todo lo relacionado con el proceso de pandemia del COVID-19 y las políticas del MINSA relativas a la erradicación de la enfermedad, así como las necesarias adaptaciones para la nueva normalidad.

En el periodo postpandemia los términos más destacados hacen alusión generalmente al regreso a la normalidad en la economía, trabajo, educación y salud. Principalmente sobresalen las expresiones de recuperación, vacunación, normalidad; en segundo lugar, lo conforman los términos de reapertura, inmunidad,

resiliencia, y economía; en tercer lugar, sobresalen las palabras educación online, bienestar, flexibilidad, adaptación, recuperación viajes y digitalización. Las palabras debatidas en las redes sociales del MINSA hacen alusión a la recuperación en materia de salud y al regreso a la normalidad, así como a medidas para prevenir un rebrote y una nueva modalidad que se adapte a los cambios como una educación digital y trabajo híbrido.

Gráfico 1. Nube de palabras: pre pandemia, pandemia y post pandemia



Nota. Elaboración propia. Creado por CrowdTangle

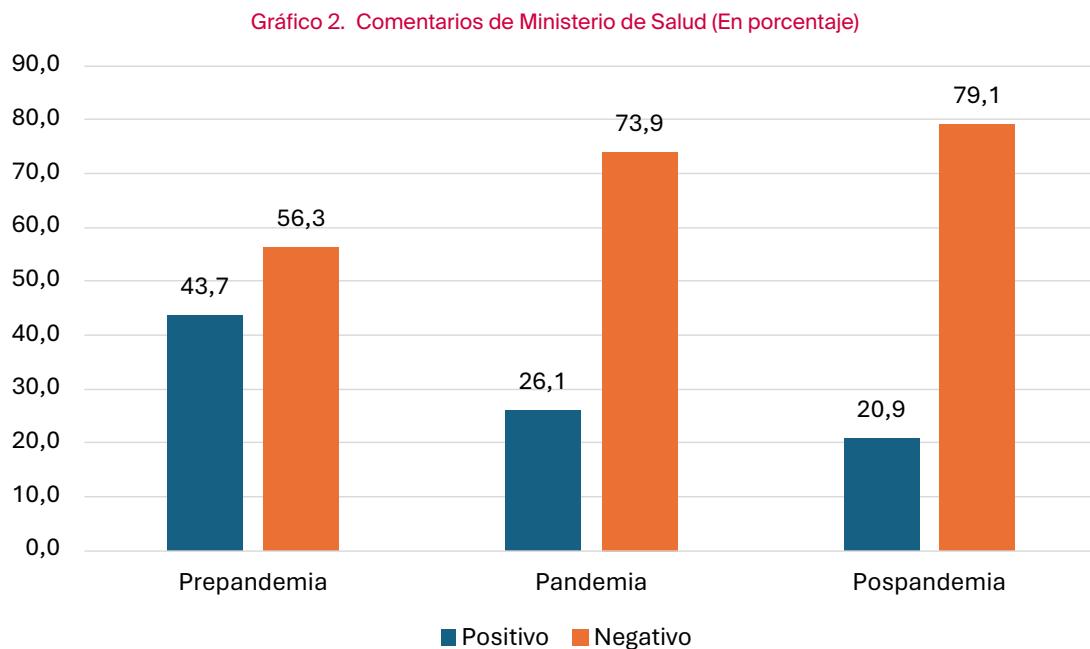
Los términos más recurrentes en el debate público por la ciudadanía en las redes sociales del MINSA en cada etapa del proceso de la pandemia responden al estado de las demandas del bienestar de la salud en el país. Se desarrolla el tránsito desde la preocupación por la salud pública en la prepandemia, pasando por los efectos más críticos del momento del COVID-19 hasta llegar a medidas para la nueva normalidad y recuperación en la postpandemia.

### Polarización en redes sociales

En las redes sociales en el caso del MINSA durante el periodo 2019-2022 -prepandemia, pandemia y postpandemia- la polarización política se convirtió en fenómeno complejo que se viene expandiendo y generando una división considerable de la población peruana que amenaza la democracia del país. La polarización política a favor y en contra de la población frente a las gestiones del MINSA expresa opiniones opuestas que afectan la confianza y la legitimidad de la institucionalidad de la salud pública.

El gráfico 2 muestra la división de comentarios positivos y negativos que tienen los ciudadanos en la red social Facebook del Minsa en torno a las acciones en materia de salud pública durante la prepandemia, pandemia y postpandemia. En relación con la prepandemia, se observa que existe una división que se inclina ligeramente de lo positivo (43.7%) a posiciones negativas (56.3%) frente al trabajo del Minsa, esto puede explicarse por el relativo grado de aprobación de los usuarios de los establecimientos de salud a nivel nacional, especialmente en los sectores de menores ingresos (Hernández, Rojas, Prado y Bendezú, 2019), y debido a que los mejoreres médicos combinan la atención de la salud pública y la salud privada tratando de mantener niveles aceptables de atención y calidad.

En la etapa de la pandemia se observa que los comentarios negativos se acrecientan considerablemente (73.9%), en comparación de los mensajes positivos (26.1%) relativo a aquellos grupos reducidos de personas que recibieron ayuda y atención del Minsa. Situación que traduce el aumento del descontento y rechazo de la población por la aplicación y/o ausencia de medidas y estrategias para enfrentar el contagio y la propagación del COVID-19, además, la población en condiciones mayoritarias de informalidad laboral (70%) se vio encerrada por las políticas de confinamiento que no dieron resultado esperado y frente al cual se tuvo que buscar formas de sobrevivir con el aumento considerable de contagios y muertes (Segovia, Medina y Astete, 2021).



Fuente: Elaboración propia en base a la muestra (n=2,500) del universo de 670,568 comentarios

En la fase de la postpandemia los contenidos negativos consolidan su tendencia (79.1%) frente a los positivos (20.9%), incrementándose el descontento de la población ante la incapacidad del sistema sanitario para enfrentar los estragos en materia de salud, trabajo, educación y economía que trajo consigo la pandemia del COVID-19; Mejía (2021) señala que, si bien la población peruana podía contar con médicos para enfrentar la pandemia, el sector salud carecía de la infraestructura y/o equipamiento respectivo. Concordando con lo anterior, la mayor deslegitimación del sistema de salud se vincula a las tasas muy bajas de aceptación del conjunto del sistema institucional peruano.

En general, la polarización política de la ciudadanía frente al MINSA se ha incrementado durante el periodo 2019-2022, especialmente a partir de la pandemia del COVID-19, generando un proceso de división de la ciudadanía ante las instituciones de la salud pública. Proceso de polarización que se ha desarrollado conjuntamente con los altos grados de desconfianza frente a las instituciones del Estado.

## Conclusiones

La participación política y ciudadanía se ha expandido en los últimos años en el país, proceso que con la pandemia del COVID-19 se ha fortalecido el desarrollo de las redes sociales en las instituciones del Estado.

La pandemia del COVID-19 contribuyó de manera significativa en las relaciones digitales de la población con el Ministerio de Salud. Si bien es cierto, se incrementó la participación política en torno a la gestión del MINSA, se desarrolló principalmente la forma de participación política consultiva que enfatiza sobre todo en la comunicación y consulta de las políticas sanitaria públicas. Asimismo, la ciudadanía se expandió en relación con el MINSA, de modo particular se destaca la dimensión de los derechos cívicos de la población que giran en torno a las libertades de comunicación digital del MINSA.

No obstante, a la ampliación de la participación política y ciudadanía digital, se configuraron brechas que establecen distancias diferenciadas entre sectores sociales y las redes sociales del MINSA. En lo relativo a la participación ciudadana digital, se ha mostrado que esta actúa independientemente del género y los ingresos de las personas. Sin embargo, este proceso aumenta o disminuye en relación con las desigualdades de edad y grado de instrucción, factores relacionados con el acceso y uso de las herramientas tecnológicas. La comunicación del Ministerio de Salud a través de redes sociales, aunque amplia, excluyó a sectores vulnerables de menores niveles educativos y adultos mayores, en cambio, favorece más a los que tienen mejores niveles educativos y jóvenes; los grupos desfavorecidos enfrentan barreras significativas para acceder a la información, limitando así su capacidad de participación en la gestión de la salud pública.

En ese marco de ampliación de la participación política digital y la gestación de brechas significativas, las palabras más frecuentemente debatidas en las redes sociales del MINSA responden a la situación específica en el que se encontraba el país. La discusión pública se orientó de la preocupación por el bienestar de la salud publica en el momento de la prepandemia, para centrarse en el momento relativo a las consecuencias del COVID-19 hasta llegar a la nueva normalidad y la recuperación en la postpandemia.

El resultado del proceso de participación política, brechas y debate público ha condicionado la expansión de la polarización política en las redes del Ministerio de Salud en el periodo 2019-2022, en particular la situación de la pandemia representó un punto de quiebre para el apoyo o rechazo a las acciones del Ministerio de Salud, ya que se generó un aumento del descontento social ante las instituciones de la salud pública, situación que se desarrolla de manera conjunta con el aumento de la desconfianza frente a las instancias estatales.

El estudio establece que el acceso equitativo a las herramientas digitales y a la información oficial es fundamental para la gobernanza democrática en la era digital. El MINSA y otras instituciones del Estado deben considerar el acceso digital como un derecho y como un componente clave para fortalecer la democracia, especialmente en contextos de alta desigualdad como el peruano.

## Referencias bibliográficas

- Balcells, J. y Cardenal, A. (2013). ¿Internet and Electoral Competition: The Case of Esquerra Republicana de Catalunya? *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 141, 3-28.
- Benkler, Y. (2015). *La riqueza de las redes. Cómo la producción social transforma los mercados y la libertad*, Ikaria.
- Bouvier, G. (2020). From 'echo chambers' to 'chaos chambers': discursive coherence and contradiction in the #MeToo Twitter feed. *Critical Discourse Studies*, 19 (2), 179-195, <https://doi.org/10.1080/17405904.2020.1822898>
- Calvo, E. y Araguete, N. (2020). Fake news, trolls y otros encantos. Cómo funcionan (para bien y para mal) las redes sociales. *Siglo XXI. Rev. Cienc. soc.*, 30(60), 345-349, <https://doi.org/10.20983/noesis.2021.2.17>
- Care (2021). Brecha digital en educación: ¿Cómo afecta a las y los estudiantes y que estamos haciendo para cerrarla? <https://care.org.pe/brecha-digital-en-educacion-como-afecta-a-las-y-los-estudiantes-y-que-estamos-haciendo-para-cerrarla/>
- Castells, M. (1987). *Administración municipal, democracia política y planeamiento urbano en América Latina*. En Jordi Borja, et al. (1987). *Organización y descentralización municipal*, EUDEBA, 171-172.
- Castells, M. (2024). *La sociedad digital*. Alianza Editorial.
- Castillo-de-Mesa, J., Méndez, P., Carbonero, D., y Gómez, L. (2021). Homophilia, affective polarisation and misin formation on Twitter. Case study on the #Openarms migration crisis. *Redes. Revista Hispana Para El Análisis de Redes Sociales*, 32(2), 153, <https://doi.org/10.5565/rev/redes.91>
- Cuevas, E., Yalán, E. y Kanashiro, L. (2022). Conservadores en TikTok: polarización social en el Perú. *Prisma social*, (39), <https://revistaprismasocial.es/article/view/4865>
- Fundación Telefónica (2021). *Sociedad digital en España. El año en que todo cambió*. Taurus. [https://publiadmin.fundaciontelefonica.com/media/publicaciones/730/Sociedad\\_Digital\\_en\\_Espana\\_2020-2021.pdf](https://publiadmin.fundaciontelefonica.com/media/publicaciones/730/Sociedad_Digital_en_Espana_2020-2021.pdf)
- Gallardo, B. y Enguix O. (2014). Estrategias de encuadre discursivo en periodismo político: análisis de un corpus de titulares. *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, (58), 90-109, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4732992>
- Garzón, D. (2024). Polarización política en redes sociales: perspectiva intergrupal y emocional, [Tesis doctoral, Universidad de Santiago de Compostela], <https://minerva.usc.gal/entities/publication/3e143e67-3c4b-4395-aedf-728d23421ca0>
- Gerbaudo, P. (2017). *The Digital Party: Political Organization and Online Democracy*. Pluto Press.
- Heaney, J. (2019). Emotion as power: capital and strategy in the field of politics. *Journal of Political Power*, 12(2), 224-244. <https://doi.org/10.1080/2158379X.2019.1618485>
- Hernández, A., Rojas C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(4), 620-628, [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-4634201900400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-4634201900400009)
- Humphrey, T. (1997). Ciudadanía y clase social. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (79), 297-346, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=760109>
- INEI (2024). *Estadística de las tecnologías de información y comunicaciones en los hogares*. Informe Técnico N°04- diciembre, INEI.
- Kuong, M. y Chaparro, J. (2024). Factores que limitan el uso de las TIC en adultos mayores. *Aula virtual*, 5
- López, S. (1996). Perú: Mapas de una ciudadanía inconclusa. *Sociedad A-nómica*.
- López, S. (1997). *Ciudadanos reales e imaginarios. Concepciones, desarrollo y mapas de la ciudadanía en el Perú*. Instituto de Diálogo y Propuestas
- Margolis, M. y Resnick, D. (2000). Politics as Usual: The Cyberspace "Revolution." *Thousand Oaks: Sage Publications*.
- Mejía, C., et al. (2021). Percepción de las medidas de salud pública en Perú para frenar el avance de la CO-VID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40(1), <https://revbiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/737/828>
- Mejía, J. (1992). Participación, clases populares y política en Lima. *Revista de Sociología de la UNMSM*, 7(8), 55-72.
- Mejía, J. (2014). *Sociedad, consumo y ética*. El Perú en tiempos de globalización. *Fondo Editorial de la UNMSM*
- Mejía, J. y Menéndez, P. (2023). Participación política digital y la crisis de la pandemia. *Redes sociales y la SUNAT, Perú. Mediaciones Sociales*, 22, e92758. <https://doi.org/10.5209/medio.92758>
- Monteiro, R. y Vaca, H. (2022). La polarización en las redes sociales: actores, burbujas e intensidades. *Temas y Problemas de Comunicación*, (20), <https://doi.org/10.5281/zenodo.7447088>
- Norris (2001). *Digital Divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*, Cambridge University Press
- Nussbaum, M. (2014). *Las emociones políticas ¿Por qué el amor es importante para la justicia?* (1a ed.). Paidós.
- Ortega, R., et al. (2022). Polarización estratégica en redes sociales. CM INE.
- Papacharissi, Z. (2015). *Affective publics, sentiment, technology, and politics*. Oxford University Press.

- Persily, N. y Tucker, J. (Edited) (2020). *Social media and democracy. The state of field, prospects for reform.* SSRC.
- Ponte, J. (2022). La campaña peruana en Twitter. Análisis de la polarización afectiva durante la segunda vuelta de las elecciones generales 2021. *Cuadernos. Info*, (53), 138-161, <http://dx.doi.org/10.7764/cdi.53.49539>
- Quispe De La Cruz, E. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239)
- Robles, J. (2009). *Ciudadanía digital: Una introducción al nuevo concepto de ciudadano*. UOC.
- Robles, J., Antino, M.; De Marco, S. y Lobera, J. (2016) La nueva frontera de la desigualdad digital: la brecha participativa. *Revista Española de Investigaciones Sociales*, 156, 97-116. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99747567006>
- Robles, J., Guevara, J., Casas, B. y Gómez, D. (2022). Cuando la negatividad es el combustible. Bots y polarización política en el debate sobre el COVID-19. *Revista Científica de Comunicación y Educación*, (71), 63-75, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8357261>
- Robles, J., Molina, O., y De Marco, S. (2012). Participación política digital y brecha digital política en España. Un estudio de las desigualdades digitales. *Arbor*, 188(756), 795-810. <https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1501/1512>
- Sabucedo, J. (1988). Participación política. *Ediciones Pirámide*, en Sesoane J. y Rodriguez, A. (1988). *Psicología política*, <https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/43357770/Seoane-Et-Al-1988-Psicologia-Politica.pdf?>
- Schuliaquer, I. (2023). ¿Cuánta polarización soporta Uruguay? Política y redes sociales en la democracia de los consensos, Nueva Sociedad, <https://nuso.org/articulo/polarizacion-redes-uruguay/>
- Segovia, G., Medina, A. y Astete, M. (2021). Actitudes y comportamientos de la población frente a la pandemia por la COVID-19. *Boletín Institucional Nacional de Salud*, 27(7-8), 86-90, <https://boletin.ins.gob.pe/actitudes-y-comportamientos-de-la-poblacion-frente-a-la-pandemia-por-la-covid-19/>
- Szabó, G. (2020). Emotional Communication and Participation in Politics. *Intersections*, 6(2), 5-21, <https://doi.org/10.17356/ieejsp.v6i2.739>
- Teruel, L., y Zafra, A. (2022). La lucha contra la desinformación en Twitter y en la prensa: el debate en torno al# Ministerio de la verdad en España. *Observatorio (OBS\*)*, 16(3).