

Las voces ciudadanas en la construcción de conversaciones digitales en Iberoamérica durante la pandemia por COVID-19

Editado por:
Red temática Evaprop
Programa **CYTED**



<https://www.cytcd.org/evaprop>



evaprop

Red de evaluación de procesos de gestión pública en pandemia y participación ciudadana

COMPILADOR

Andrés Castillo Vargas

Autorías:

Ana María Vázquez Espinoza, Andrés Aedo,
Andrés Castillo Vargas, Cecilia Encinas Orozco,
Claudia Manjarrez Peñúñuri, Erika Vivanco,
Gabriela Martínez Méndez, Griselda Guillen Ojeda,
Inmaculada Melero López, Jailine González-Gómez,
José Luis Arce Sanabria, Margoth Mena-Young,
Matilde Maddaleno Herrera, Raquel Morales-Mena,
Rodrigo Muñoz-González y Steven Andrey Campos-Rodríguez.

CC.SIBDI.UCR - CIP/4194

Nombres: Vázquez Espinoza, Ana María, autora. | Castillo Vargas, Andrés, compilador. | Programa CYTED. Red Evaprop, editor.

Título: Las voces ciudadanas en la construcción de conversaciones digitales en Iberoamérica durante la pandemia por COVID-19 / editado por Red temática Evaprop, Programa CYTED ; compilador Andrés Castillo Vargas ; autorías Ana María Vázquez Espinoza [y otros quince].

Descripción: 1a. edición. | San José, Costa Rica : Universidad de Costa Rica, Vicerrectoría de Investigación, CICOM, 2024.

Identificadores: ISBN 978-9930-632-10-9 (PDF)

Materias: ARMARC: Redes sociales en línea – Aspectos sociales – América Latina. | Pandemia de COVID-19, 2020- – Aspectos sociales – América Latina. | Comunicación en salud pública – América Latina. | Contenido generado por los usuarios – Aspectos sociales – América Latina. | LCSH: Medios sociales y sociedad – América Latina.

Clasificación: CDD 302.320.98 --ed. 23

Este libro no puede ser reproducido total ni parcialmente, por ningún medio, sin contar con la autorización por escrito de editores y autores.

Hecho en San José, Costa Rica por CICOM-UCR.
Tel. + (506) 2511 6414 / <http://cicom.eccc.ucr.ac.cr> / cicom.eccc@ucr.ac.cr



Coordinación editorial:

Dr. Andrés Castillo Vargas, miembro nodo Costa Rica Red Evaprop / CYTED

Consejo académico Red Evaprop / CYTED:

Dra. Ana Almansa Martínez, Universidad de Málaga, España
Dra. Claudia Pereira Gagliardi, Fundación Oswaldo Cruz, Brasil
Dra. Daisy Margarit Segura, Universidad de Santiago de Chile, Chile
Mgter. Lina Lay Mendivil, Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá
Dra. Maria Aparecida Ferrari, Universidade de São Paulo, Brasil

Consejo científico CICOM:

Dra. Carolina Carazo Barrantes
M.Sc. Elsy Vargas Villalobos
M.Sc. Eyleen Alfaro Porras
Dr. Harold Hütt Herrera
Dr. Ignacio Siles González
Dra. Larissa Tristán Jiménez
Dra. Luisa Ochoa Chaves

Revisión filológica:

Br. Ruth Ortiz Garita

Diagramación:

Raquel Morales-Mena

1ª edición, noviembre 2024. Derechos reservados:

Red de Evaluación de Procesos de gestión pública en pandemia y Participación ciudadana (Evaprop), Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología CYTED, Madrid, España
Centro de Investigación en Comunicación (CICOM), Universidad de Costa Rica
San José, Costa Rica



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

VI Vicerrectoría de
Investigación

CICOM

Centro de
Investigación en
Comunicación

03

Las redes sociales como altavoz digital durante una crisis sanitaria: el caso de la #vacunacovid en Facebook en el año 2021

Andrés Aedo, Universidad de Santiago de Chile,
andres.aedo@usach.cl

Cecilia Encinas Orozco, Universidad de Sonora,
cecilia.encinasorozco@unison.mx

Erika Vivanco, Universidad de Santiago de Chile,
e.vivancocastillo@uandresbello.edu

Inmaculada Melero López, Universidad de Murcia,
inmaculada.melero@um.es

Margoth Mena-Young, Universidad de Costa Rica,
margoth.mena@ucr.ac.cr

Matilde Maddaleno Herrera, Universidad de Santiago de Chile,
matilde.maddaleno@usach.cl

Las redes sociales como altavoz digital durante una crisis sanitaria: el caso de la #vacunacovid en Facebook en el año 2021

1. Introducción

La pandemia de COVID-19 transformó radicalmente la manera en que las sociedades del mundo interactúan, se informan y toman decisiones sobre la salud pública. En este contexto, las redes sociales (RRSS) emergieron como plataformas cruciales para la difusión de información y la expresión de opiniones, por lo que se convirtieron en un campo fértil para el análisis de la conversación pública sobre diversos temas, incluida la vacunación contra el virus. Este capítulo se centra en el análisis de la conversación pública generada mediante comentarios recopilados con el hashtag “#vacunacovid”, desde la plataforma Facebook en Argentina, Chile, Costa Rica, España y México, durante el año 2021. Se buscó examinar cómo estas interacciones reflejaron y moldearon la percepción pública sobre la vacunación, abarcando variables clave como la opinión sobre las vacunas, la desinformación, las consultas sobre la logística empleada para aplicar las dosis y la politización de las campañas.

Desde la perspectiva de la participación ciudadana digital, es fundamental entender cómo los individuos utilizan las RRSS para expresar sus preocupaciones, buscar información y movilizarse en torno a la vacunación que, para el caso de este trabajo, se enmarca en la comunicación política del riesgo, explorando cómo la información (y desinformación) sobre la COVID-19 se difunde y cómo los ciudadanos perciben y responden a estos mensajes. Las RRSS no solo reflejan la diversidad de opiniones y actitudes, sino que también actúan como amplificadores de la voz ciudadana, lo que influye

en las decisiones individuales y colectivas sobre la salud.

El proceso de vacunación contra COVID-19 en los países hispanoamericanos participantes tuvo distintas características (Mena-Young, 2023; Red Evaprop, 2022). Tanto la contratación de vacunas como sus casas fabricantes y los procesos de recepción en suelo nacional fueron distintos, lo que también incidió en cuándo, finalmente, se iniciaron las campañas de vacunación y el grupo receptor de esas primeras dosis recibidas. Estos datos se reflejan en la Tabla 1.

Tabla 1. *Características de la primera campaña de vacunación contra COVID-19*

País	Casa fabricante del primer lote	Llegada al país	Inicio de vacunación	Grupos de primera aplicación
Argentina	Centro Nacional Gamaleya de Epidemiología y Microbiología (Sputnik V)	24/12/2020	29/12/2020	Personal de salud
Chile	Pfizer BioNTech (Comirnaty)	24/12/2020	24/12/2020	Personal de salud
Costa Rica	Pfizer BioNTech (Comirnaty)	23/12/2020	24/12/2020	Personal de salud y adultos mayores en centros de larga estancia
España	Pfizer BioNTech (Comirnaty)	26/12/2020	27/12/2020	Residentes y personal en residencias de personas mayores y con discapacidad; el personal sanitario de primera línea
México	Pfizer BioNTech (Comirnaty)	23/12/2020	24/12/2020	Personal médico

Fuente: elaboración propia de Red Evaprop, 2022.

La empresa Pfizer BioNTech hizo un primer envío de lotes de vacunas desde Bélgica a Latinoamérica, por lo que coinciden varias fechas en países de esta región. Para los casos seleccionados, se tiene que Chile recibió 10 mil dosis; Costa Rica 9,750 dosis y México con 1,4 millones de dosis (Red Evaprop, 2022). En el caso de Argentina, las 300 mil vacunas de su primera campaña llegaron desde Rusia, y se distribuyeron en 32 puntos para su aplicación, por lo que el inicio de la campaña fue el 29 de diciembre de 2020 (Ministerio de Salud de Argentina, 2020). Para el caso español, las vacunas llegaron también desde Bélgica (350 mil dosis) y el inicio de

su campaña fue una estrategia coordinada por todos los países de la Unión Europea.

Estos países también hicieron ingreso al mecanismo multilateral COVAX (*Covid-19 Vaccines Global Access*) durante el 2020, pero no es sino hasta el 2021 que este instrumento de cooperación internacional propició la recepción de dosis en los países que se adhirieron a la iniciativa, siendo Ghana el primero en recibir vacunas el 24 de febrero de 2021 (600 mil dosis) (UNICEF Costa Rica, 2021).

COVAX es producto de una alianza público-privada respaldada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que tiene como objetivo acelerar el desarrollo y la fabricación de vacunas contra la COVID-19 y garantizar un acceso justo y equitativo a ellas para todos los países del mundo (OMS, s.f.), con un énfasis en que los países de ingresos bajos y medios pudieran acceder a estas vacunas. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, s.f.), Argentina recibió su primer lote de vacunas mediante COVAX el 28 de marzo de 2021; Costa Rica el 7 de abril de 2021; y México y Chile el 23 de abril de 2021 (todas ellas de la marca Oxford/AstraZeneca fabricada por SK Bioscience). En el caso de España, este país más bien fue donador de dosis: el 26 de julio de 2021 el gobierno español anunció el inicio de sus donaciones de vacunas, con 750 mil dosis.

1.1 Antecedentes

La politización en los procesos de vacunación contra la COVID-19 fue un fenómeno evidente en muchos países, donde las decisiones sobre la salud pública se entrelazaron con discursos políticos y agendas partidarias. Este capítulo explora cómo la politización afectó la manera de percibir y aceptar las vacunas por parte de la ciudadanía, generando polarizaciones que

complicaron los esfuerzos de los gobiernos por implementar programas de vacunación eficaces y equitativos, e incidieron en la capacidad de los gobiernos para comunicar riesgos (y medidas de prevención y contención) de manera clara y efectiva. La obligación gubernamental de proteger la salud pública se puso a prueba en este entorno dinámico y desafiante.

Las decisiones sobre la salud pública se entrelazaron con discursos políticos y agendas partidarias.

En términos de logística, las RRSS se convirtieron en una plataforma para difundir información sobre la disponibilidad de vacunas, lugares de vacunación y procedimientos a seguir, pero también para expresar preocupaciones y críticas sobre cómo se organizan y ejecutan los programas de vacunación. Las consultas y comentarios sobre logística revelaron las inquietudes ciudadanas respecto a la accesibilidad y eficiencia del proceso, con énfasis en áreas donde se necesitará mejorar la comunicación y los procesos en una eventual crisis sanitaria futura.

Sobre vacunación COVID-19, política y opinión ciudadana, hay gran cantidad de esfuerzos de investigación en distintos países, que han documentado variaciones significativas en la aceptación de la vacuna. En Estados Unidos, por ejemplo, un estudio de Fisher et al. (2020) encontró que alrededor del 67% de los estadounidenses estaban dispuestos a vacunarse, mientras que el 33% restante expresó dudas o rechazo, influenciado en gran parte por preocupaciones sobre la seguridad y la eficacia de las vacunas. En complemento, otro análisis de Lazarus et al. (2021) mostró que la aceptación de las vacunas varió entre

países europeos, con altos niveles de aceptación en países como Dinamarca (87%) y bajos niveles en Francia (58%). Estos estudios resaltan la importancia de confiar en el gobierno y en las instituciones de salud en la determinación de aceptar las vacunas.

En ese sentido, la politización del proceso de vacunación influyó notablemente en las percepciones públicas. Kreps et al. (2020) encontraron en EE.UU. que la afiliación política era un fuerte predictor de la disposición a vacunarse, con los demócratas mostrando mayores niveles de aceptación en comparación con los republicanos. Esta politización exacerbada por el contexto electoral de 2020 contribuyó a la polarización de las opiniones sobre las vacunas. En Brasil, De Figueiredo et al. (2021) documentaron cómo la politización y los mensajes contradictorios del gobierno afectaron negativamente la percepción pública de la vacunación, lo que disminuyó la confianza en las campañas de vacunación y, por ende, dio paso al surgimiento de múltiples inquietudes en la ciudadanía.

La politización del proceso de vacunación influyó notablemente en las percepciones públicas.

En esa línea, la logística de la distribución de vacunas fue un área de preocupación y estudio durante la pandemia por COVID-19. Gharpure et al. (2021) señalaron que las preocupaciones logísticas, como la disponibilidad de citas y la accesibilidad de los centros de vacunación, fueron barreras significativas para la vacunación en poblaciones vulnerables. Otro estudio de Priya et al. (2021) resaltó los desafíos logísticos en áreas rurales, donde la infraestructura

limitada y la falta de información precisa complicaron la implementación efectiva de los programas de vacunación.

Un factor crítico que afectó la percepción pública alrededor de las vacunas fue la desinformación global. La Organización Mundial de la Salud (OMS) identificó la “infodemia” como una amenaza significativa durante la pandemia, con la propagación de información falsa y engañosa sobre las vacunas a través de RRSS. Estudios como los de Ahmed et al. (2020) y Pulido et al. (2020) destacaron cómo la desinformación se difundió rápidamente en plataformas como Twitter y Facebook, lo que afectó negativamente la disposición de las personas a vacunarse. A su vez, otra investigación de Roozenbeek et al. (2020) demostró que la exposición a desinformación disminuye la intención de vacunarse, sugiriendo la necesidad de campañas de alfabetización mediática para combatir este fenómeno.

Por otro lado, esa desinformación se unió a la reducción de los espacios para la participación ciudadana en la pandemia y al aumento del activismo digital. La información y el activismo digital fueron fundamentales para la movilización en torno a la vacunación. Resultados hallados por Boulianne (2020) demostraron que la participación en RRSS está correlacionada con un mayor compromiso cívico y una mayor disposición a participar en actividades relacionadas con la salud pública, incluida la vacunación. Otro estudio de Boulianne y Theocharis (2020) encontró que las RRSS no solo actúan como plataformas para la difusión de información, sino que también facilitan la organización de comunidades en apoyo a la vacunación, evidenciando el potencial de la ciudadanía digital para influir positivamente en la salud pública.

Por último, se destaca que la comunicación política y ciudadana del riesgo fue un componente esencial para gestionar la percepción pública durante la crisis por COVID-19. La OMS y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) publicaron guías y estudios sobre mejores prácticas en la comunicación del riesgo, las cuales enfatizaron la importancia de la transparencia, la coherencia y la adaptabilidad en las estrategias de comunicación (WHO, 2020a, WHO, 2020b; CDC, 2020). Por otra parte, en Australia, un estudio de Seale et al. (2021) evaluó las estrategias de comunicación del riesgo implementadas por ese gobierno, y encontró que las campañas que combinaban mensajes claros y consistentes con la participación de líderes comunitarios fueron más efectivas para aumentar la confianza y la aceptación de la vacunación.

El capítulo, entonces, analiza cómo la conversación en RRSS durante la pandemia refleja las dimensiones explicadas y ofrece rutas para mejorar la gestión de la información en futuras crisis sanitarias. Al entender las dinámicas de la conversación pública en estos países, se logran identificar patrones y lecciones que son vitales para enfrentar desafíos similares, asegurando una respuesta más coherente y efectiva en la región hispanoamericana.

1.2 El ejercicio de la ciberciudadanía y el potencial de la escucha social

Este trabajo se apoya en perspectivas teóricas sobre ciberciudadanía, en un marco que reconoce la incidencia de la polarización en las acciones de expresión pública de la población en plataformas de RRSS durante la pandemia por COVID-19 y las brechas en cuanto al nivel de competencias mediáticas en la ciudadanía. A la vez, incluye la escucha

social digital como mecanismo de comunicación política y de gestión de crisis y riesgo, el cual permite incentivar las conversaciones digitales al construir foros públicos de interés y, por ende, impulsar espacios de creación colectiva de sentido y mayor capacidad de agencia de los públicos.

1.2.1 Ciberciudadanía y polarización social

La ciberciudadanía como disciplina es el aprovechamiento y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de manera responsable, ética y segura (Campos-Vásquez, 2022, p. 452). Para que lo anterior se dé, es necesario el acceso de la población a las TIC en igualdad y contar con las habilidades digitales que le permitan apropiarse de los espacios digitales y sus beneficios, pero -al unísono- también se requiere que cada usuario comprenda la responsabilidad que asume con relación a las características de ese uso y consumo.

Según un informe de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), desde la literatura se pueden mencionar 3 perspectivas sobre ciudadanía digital (Claro et al., 2022):

- a. La que estudia las nuevas maneras en que la ciudadanía participa en los diferentes ámbitos y cómo el Estado garantiza las condiciones para que suceda;
- b. La que estudia las nuevas formas de participación y la brecha entre las acciones de intervención de los ciudadanos desde nuevas dinámicas en red usando medios digitales y la capacidad de las instituciones de encauzar dichas acciones, reconociendo las nuevas lógicas y principios vinculados al espacio digital; y

- c. La que entiende la ciudadanía como los intercambios en la comunidad global y promueve causas globales en que se comparten valores que trascienden al Estado-nación.

En el caso de este trabajo, la segunda perspectiva es la que enmarca los datos y el análisis desarrollado. Como línea base, se asume que la participación ciudadana se ha ampliado al ámbito digital, especialmente a las redes sociales e internet, “para ejercer la libertad de expresión y el acceso a herramientas para informarse” (Trejo-Quintana, 2022, p. 103). De allí que para ejercer la ciberciudadanía se requiera el desarrollo de capacidades individuales para poder intervenir en el espacio público y contribuir a la conversación general, así como a la agenda pública (Trejo-Quintana, 2022, p. 110), ya sea nacional o global. Esta participación ahora es directa e inmediata, y en no pocas ocasiones, a partir de información manipulada o sesgada; en las redes sociales “las discusiones y los diálogos, en vez de moderar las posiciones, actúan como resorte de posiciones más extremas” (Gozálvez-Pérez, 2011, p. 134).

Es a partir de estas posiciones extremas que surge la polarización, que dio tanto que hablar durante la pandemia por COVID-19. El término alude a la “creciente división de la sociedad en posturas irreconciliables [... y a los] debates eternos sobre falsas dicotomías” (Ferrer, 2020, párr. 1), las cuales confunden a los usuarios y afectan sus decisiones, especialmente si se revisten de autoridades o si son celebridades. Las ideas polarizadas y las personas polarizadoras impiden el diálogo y etiquetan a colectivos sociales en bandos contrarios, como enemigos. Se nutren de ideas, prejuicios o estereotipos preconcebidos y de los estados emocionales ya alterados, que pueden agravarse con base en desinformación.

Aunque la tecnología no determina la interpretación (Trejo-Quintana, 2022) ni menoscaba la agencia de cada usuario, sí genera 3 efectos de índole filosófico, los cuales señala Haber-Guerra (2019): a- la expansión de los sentidos; b- la transformación sobre la percepción; y c- la transformación de la realidad construida mediante actos objetivantes (p. 151).

1.2.2 La comunicación política del riesgo y la escucha social

Las redes sociales en internet han ampliado las oportunidades de que la población sea escuchada por la institucionalidad y por actores con poder político o económico, pero hay que considerar que en estas redes “no hace falta ser expertos para opinar sobre un tema que requiere de ciertas competencias” (Trejo-Quintana, 2022, p. 109), ya que cualquiera puede expresarse aun careciendo de veracidad o de pruebas. Para una persona con escaso conocimiento sobre un acontecimiento, problemática o fenómeno, y con menores habilidades digitales, resultará difícil dilucidar qué es cierto o falso, que es actual o antiguo, o qué está sesgado o es objetivo.

Cualquiera puede expresarse aun careciendo de veracidad o de pruebas.

Ante el contexto anterior, es responsabilidad de organismos internacionales, de los gobiernos, las academias, los sectores económicos y políticos, organizaciones y líderes de la sociedad civil, elaborar y distribuir información basada en evidencia, clara, balanceada, oportuna y éticamente construida, de manera que la población sea capaz de opinar y participar

con responsabilidad ciudadana. La comunicación de riesgos, entonces, debe basarse “en la difusión de mensajes que ayuden a la población a conocer los orígenes de la crisis, las amenazas, el nivel de alerta y las medidas a adoptar para minimizar los daños” (Rodríguez, 2011, p. 33), pero hay que recordar que el riesgo “se negocia socialmente en función de las experiencias, los valores y la confianza de las personas en las instituciones” (Rickard citado por Dryhurst et al., 2020, p. 1003), por lo que -aunque un mensaje esté bien construido- el razonamiento motivado de la audiencia (creencias, intuiciones, deseos o preferencias) va a tener prioridad sobre los razonamientos y decisiones hipotéticamente racionales (Martínez, 2022). Lo anterior explica el porqué, luego de razonar, muchas personas llegan a conclusiones que refuerzan sus creencias.

Con el panorama desinformativo exacerbado (desinfodemia le llamó la OMS desde el 2 de febrero de 2020), es clave que los gobiernos, partidos políticos y autoridades sanitarias apliquen la escucha social (social listening en inglés) y atiendan a tiempo las inquietudes de su población. Implementarla ayuda en la identificación y comprensión de rumores o falsedades que circulan públicamente sobre un tema de interés local, nacional u organizacional; puede detectar niveles de desconfianza presentes hacia estructuras o voceros, y con ello, proveer insumos para diseñar campañas de comunicación adecuadas para territorios o segmentos específicos. El CDC de Estados Unidos, por ejemplo, lo utiliza para “rastrear en línea las discusiones, las tendencias y los sentimientos sobre un tema [...] comprender el panorama de la información (incluida la información incorrecta) y las preocupaciones y actitudes de su comunidad de enfoque” (CDC, s.f., p. 2).

En su instructivo de “Herramientas de escucha social y monitoreo”, el CDC (s.f.) invitaba a pensar en las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Qué preguntas está haciendo la gente sobre la vacunación contra COVID-19?
- ¿Cuáles son las actitudes y las emociones de las personas que podrían estar vinculadas al comportamiento con respecto a la vacunación?
- ¿Qué rumores o información incorrecta están circulando y con qué rapidez se están propagando?
- ¿Qué temas e historias generales, más allá de las piezas de contenido individuales, emergen de los rumores e información inexacta que están circulando ampliamente?
- ¿Cómo está la gente interpretando y respondiendo a las comunicaciones relacionadas con la vacuna, provenientes de las autoridades de salud pública?

Este trabajo también planteó ahondar en estas preguntas de una manera más comparativa y regional, para que los insumos resultantes también trasciendan las fronteras e incentiven reflexiones más globales.

2. El proceso metodológico

Para llevar a cabo el objetivo de esta investigación y analizar el diálogo que se generó en redes sociales, concretamente en Facebook, sobre las vacunas en el marco de la pandemia de la COVID-19 en Argentina, Chile, Costa Rica, España y México, se realizó un análisis de contenido.

El análisis de contenido es una técnica de

investigación destinada a formular inferencias reproducidas y válidas que se pueden aplicar a un contexto determinado (Krippendorff, 1997) y que tienen como finalidad el procesamiento sistemático, cuantitativo y objetivo de contenidos comunicativos (Bardín, 1996). El rigor, la medición objetiva a través de variables e indicadores y la sistematización permiten que se establezcan inferencias para representar la realidad de los mensajes (Igartua y Humanes, 2004).

Con el fin de analizar la conversación digital resultante de las publicaciones que versan sobre las vacunas, se tomaron los comentarios de las publicaciones que, principalmente, destacaron por el *engagement* e impacto que mostraron en la red social. La selección de las unidades de análisis se realizó en la red social Facebook, dado el impacto social que tuvo tal herramienta comunicativa para la ciudadanía en los países objeto de estudio y su penetración en los países seleccionados. Es importante destacar que los comentarios se transcribieron tal cual fueron escritos por la ciudadanía, con los errores de ortografía y redacción incluidos. Esto con el fin de respetar la intención y tono de las personas usuarias.

El criterio de selección se basó, inicialmente, en recopilar las 20 publicaciones más relevantes y con mayor interacción de emisores no gubernamentales, pudiendo ser medios de comunicación, asociaciones, oenegés y otros. La consigna de descartar las publicaciones generadas directamente por el gobierno fue un intento de despolitizar los insumos. Una vez elegidas tales publicaciones, se realizó una posterior selección de los 10 principales comentarios publicados por las audiencias a los posts.

Los criterios para la selección de las unidades de análisis fueron, fundamentalmente,

recopilar comentarios con un mayor número de “me gusta”, a partir de la medición de interacciones que facilita la plataforma CrowdTangle, siendo este un mecanismo que muestra el acuerdo de otras audiencias con el comentario publicado.

A partir de los criterios anteriores, la base de datos recopilada de los países debería incorporar un total de 200 unidades de análisis. No obstante, se detectaron una serie de limitaciones que impidieron que la totalidad de los países identificara tales unidades para sus análisis debido a diversos motivos (ausencia de comentarios suficientes, escasa relevancia de los comentarios o presencia única de *emoji* en los comentarios que impide conocer realmente la opinión de las audiencias, entre otros). En ese sentido, el número de unidades de análisis empleadas para esta investigación son: 228 en Chile, 225 en Argentina, 179 en Costa Rica, 212 en México y 167 en España. La suma de unidades analizadas fue de 1011 comentarios.

Una vez seleccionadas las unidades, se procedió al análisis de contenido a partir de las variables que se expondrán seguidamente y que, enfocadas al objetivo de investigación, permiten conocer las opiniones tras la llegada de las vacunas para la COVID-19 de aquellos usuarios que participaban de manera activa en Facebook durante 2021.

Respecto a la dimensión que analiza los comentarios ciudadanos, las variables incluidas en este capítulo son las siguientes:

- Menciona evidencias científicas: si se nombran estudios o revistas científicas, a personas científicas como respaldo, o datos o hechos que corresponde a evidencia científica reconocida por los gobiernos y la OMS. Se trata de una variable dicotómica: sí/no.

- Menciona evidencias pseudocientíficas o desinformativas o de conspiración: si se hace alusión a evidencias cuyo respaldo científico está en duda o que provienen de teorías de grupos conspirativos no demostradas o amparadas en evidencia científica reconocida. Se trata de una variable dicotómica: sí/no.
- Consultas sobre logística de vacunación: trata sobre preguntas ciudadanas por tipo de población que se puede vacunar, fechas y sedes de vacunación, y otros requisitos. Se trata de una variable dicotómica: sí/no.
- Posición a favor, en contra de la vacuna/vacunación, expone dudas o neutro: se evidencia la posición acerca del comentario que se analiza. Se trata de una variable dicotómica: sí/no.
- Mención de efectos secundarios de las vacunas: si se hace alusión a los efectos que está teniendo sobre el individuo la vacuna como la fiebre, el dolor de brazo o el malestar general, entre otros efectos. Se trata de una variable dicotómica: sí/no.
- Mención a beneficios de la vacunación: si se comenta la importancia de inocular a la población por el bien común, el fin de la pandemia, beneficios políticos, sociales, económicos o sanitarios. Se trata de una variable dicotómica: sí/no.
- Denuncias y críticas sobre el proceso de vacunación: si se abordan quejas sobre el procedimiento empleado, distribución de vacunas, prioridad de algunos sectores. Se trata de una variable dicotómica: sí/no.
- Presencia de politización / partidismo político: presencia de oposición al gobierno dado el partido político que ejerce el poder, partidos políticos de oposición, o por corrientes ideológicas (derecha, izquierda, conservadores, progresistas, liberales y otros). Se trata de una variable dicotómica: sí/no.

Una vez recopiladas las variables y realizada la codificación de las unidades de todos los países, se procedió a calcular frecuencias y porcentajes con el fin de poder realizar comparaciones a partir del apoyo visual, las cuales se incluyen en el apartado de resultados. Igualmente, hay algunas variables que, si bien no han sido representadas gráficamente, sí que se realiza una descripción en el texto sobre su presencia en los comentarios ciudadanos.

3. Los ejes de la conversación digital sobre vacunas COVID-19

Esta sección aborda, en primer lugar, el panorama regional mediante un análisis de sentimientos extraídos de los comentarios en cada país, junto a la presentación -por medio de nubes de bigramas-, de la asociación semántica que ilustra la frecuencia mayoritaria de conceptos alrededor de la vacunación por COVID-19. Luego, se muestran las posiciones ciudadanas sobre la vacuna; seguido por la presencia de desinformación y evidencias científicas; y por las consultas sobre logística y los reclamos a las autoridades gubernamentales. Cierran la sección las evidencias sobre la polarización y politización que la vacunación fomentó.

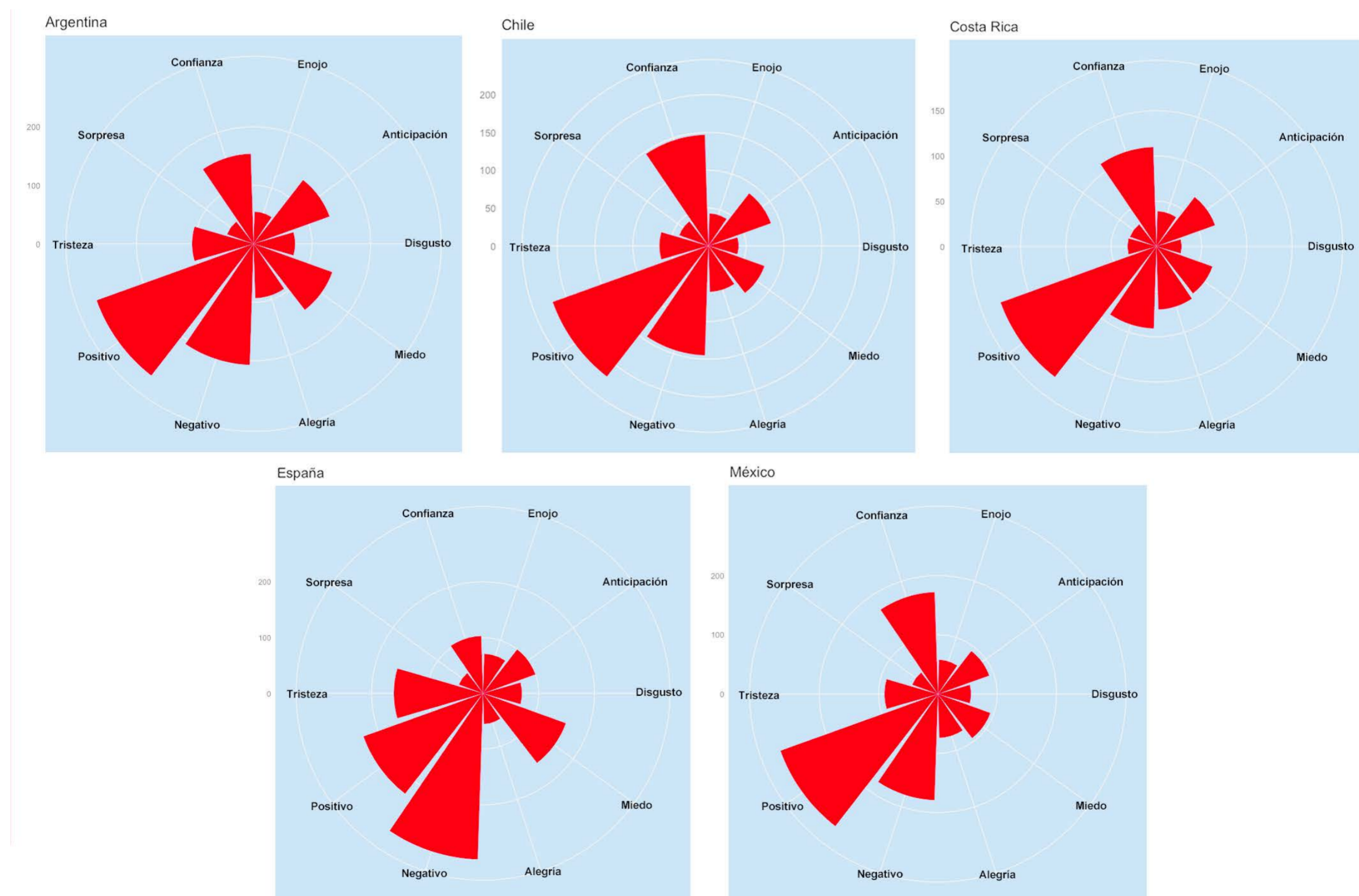
3.1 El panorama regional de voces ciudadanas

La pandemia por COVID-19 tuvo repercusiones importantes en el mundo, y esto generó un impacto emocional en la población, sin embargo, este efecto no fue homogéneo en todas las regiones. Con esa base, se planteó analizar las diferentes respuestas ciudadanas en cuanto a la vacuna COVID-19, su proceso y recepción.

En el análisis comparativo de emociones en los mensajes ciudadanos se pueden observar dos realidades distintas, una dual predominante en la región del continente americano donde la confianza, la esperanza y el miedo comparten lugares relevantes en todos los países; y otra uniforme en España, donde la tristeza y el miedo predominaron (ver Figura 1).

En América Latina, el miedo inmovilizante contrastó con la esperanza y confianza que se dio con el fin de superar el estado emocional producto de la COVID-19, lo que implicó cuarentenas largas en la mayoría de los países, momento donde el miedo podía predominar dado lo desconocido del proceso y la incertidumbre que conllevaba. A pesar de esta situación emocional, existió la confianza de que las vacunas lograrían su cometido, que era proteger a las personas y volver a la normalidad lo antes posible, para terminar con los cuidados de salud ad-hoc de la pandemia.

Figura 1. *Distribución de sentimientos acerca de la vacunación COVID-19 por país*



Fuente: elaboración propia, 2024.

Adicionalmente, España es el único país de la muestra que tiene un predominio de emociones negativas en los mensajes de sus ciudadanos, donde el miedo y tristeza toman fuerza en un proceso de pandemia y vacunación, provocando un alto desgaste emocional en la población, ya que la negatividad al futuro es asimilada como un peligro no posible de controlar y que genera la situación de pesadumbre sobre la existencia. Lo anterior implica, de manera evidente, una situación emocional respecto a las vacunas de COVID-19, la cual se ve reflejada en su nube de palabras, donde aparecen referencias a síntomas, como fiebre y dolores, además de defensas sobre la utilidad de la vacuna. Como se verá más adelante, España es el país que acumuló mayor porcentaje de mensajes de desinformación en la muestra.

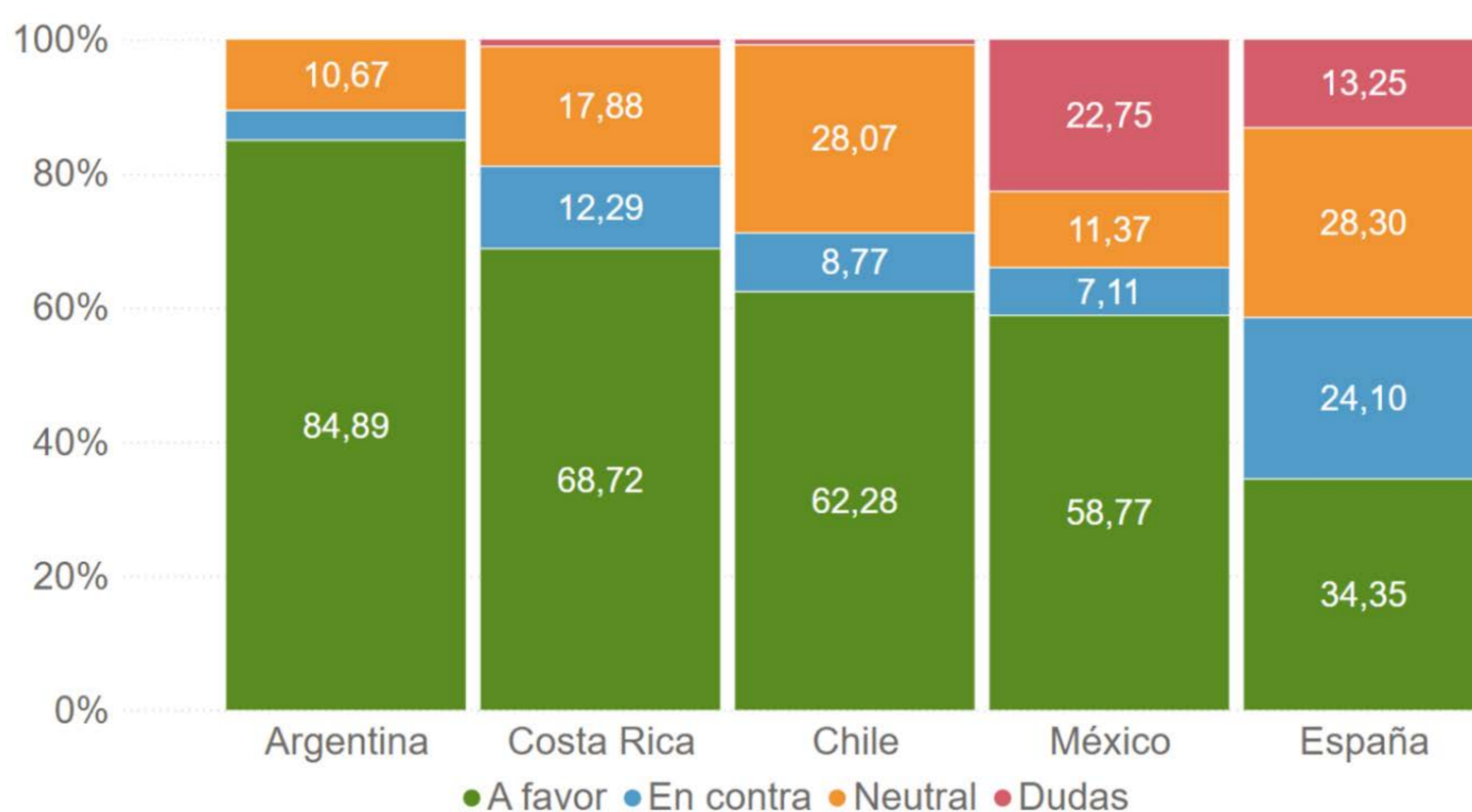
3.2 Posiciones ciudadanas sobre la vacunación por COVID-19

A partir de los datos obtenidos de la opinión pública expresada en comentarios en redes sociales, particularmente en Facebook, de cinco países presentes en la Figura 3 respecto a la vacunación contra la COVID-19, se pueden identificar diversas tendencias y realizar algunas observaciones clave.

Argentina muestra el porcentaje más alto de personas a favor de la vacunación (84,89%), lo cual indica una alta confianza en las vacunas y, posiblemente, en el sistema de salud pública. Además, no obtuvo frecuencia de personas con dudas, lo que sugiere una mayor aceptación general.

En México, aunque más de la mitad de la población está a favor de la vacunación, tiene el mayor porcentaje en la variable de dudas (22,75%). Esto podría indicar una necesidad de campañas de información más efectivas para reducir la incertidumbre y aumentar la confianza en la vacunación.

Figura 3. Posiciones ciudadanas en torno al debate público en la vacunación contra la COVID-19



Fuente: elaboración propia, 2024.

Como se observa, Costa Rica y Chile obtuvieron valores cercanos en sus porcentajes a favor de la vacunación, pero hay un segmento significativo en contra, principalmente en Costa Rica, que podría afectar los esfuerzos de vacunación masiva. Algunos comentarios que ejemplifican lo comentado son: *“De los casos que conozco que cerraron antes, fue porque se agotaron las dosis que disponían, lo cual indica que la vacunación fue un éxito en esas regiones. Por otra parte, es una pena ver comentarios oportunistas con finalidad tan politiquera”* (Mensajes de Facebook, Costa Rica); *“Y porque no van a los lugares de trabajo como cuando se va vacunar niños van casa por casa”* (Mensaje de Facebook, México); *“VACUNACIÓN OBLIGATORIA para tod@s sin excepciones”* (Mensaje de Facebook, México).

España presenta el porcentaje más bajo de apoyo a la vacunación (34,35%) y el más alto de oposición (24,1%), junto con un porcentaje más alto de dudas (13,25%). Esto sugiere una fuerte polarización y desconfianza hacia las vacunas, lo cual podría estar influenciado por factores culturales, políticos o mediáticos. Se requerirían intervenciones significativas para mejorar la percepción pública. Un ejemplo de un comentario español es: *“NO me pienso vacunar! Y creo q no me quemaria si pongo la mano en el fuego si digo q la mitad de los altos cargos no estan vacunados realmente”* (Mensaje de Facebook, España).

En términos generales, se pueden destacar algunos puntos sobre la confianza en la vacunación: Argentina destaca por su alta confianza en la vacunación, mientras que España muestra una baja confianza y un alto nivel de escepticismo. En cuanto a las dudas y desconfianza: España y México tienen niveles significativos de dudas, lo que resalta la necesidad de estrategias de comunicación eficaces para abordar las preocupaciones

de la población. Y en lo que respecta a la oposición a vacunarse, España es el único país con una oposición significativa (24,1%) a la vacunación, lo que podría estar influenciado por una variedad de factores sociales y políticos.

La percepción pública sobre la vacunación contra la COVID-19 varía significativamente entre los países analizados. La aceptación, oposición y dudas reflejan la necesidad de estrategias de comunicación personalizadas y transparentes que aborden las preocupaciones específicas de cada población. Un enfoque participativo y continuo en el monitoreo de las redes sociales puede ayudar a mejorar la percepción pública y la cobertura de vacunación.

3.3 La desinformación, los efectos secundarios y la presencia de evidencia científica

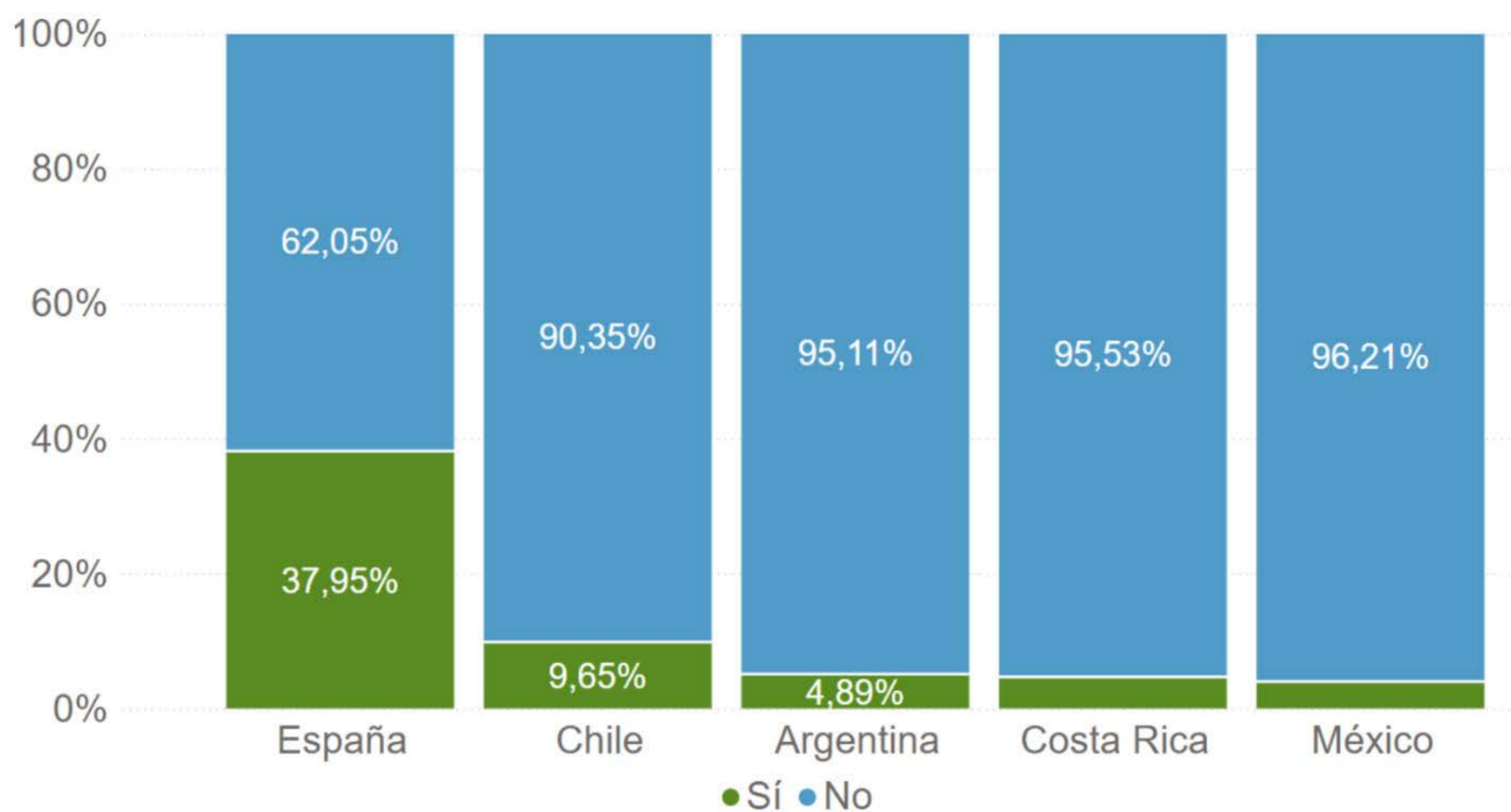
Debido a la gran cantidad de información circulando durante la pandemia por COVID-19, mucha de esta fue perdiendo integridad tras su difusión por distintas redes. Algunas, incluso, al cambiar por completo el mensaje inicial y provocar una desinformación sin sustento científico que generaba instancias de discusión en la población.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) entiende la desinformación como “información falsa que se difunde intencionalmente para causar un grave perjuicio social” (ONU, 2022). Esta es especialmente grave en situaciones en las cuales se vive un estado de emergencia sanitaria y el estado aplica políticas de salud para poder controlar o morigerar los efectos de una pandemia, que en este caso alcanzó la condición de global y sincrónica por primera vez en la historia. En este caso, durante la pandemia por COVID-19 se puede apreciar que la realidad de Hispanoamérica difiere

entre los países estudiados.

Dentro de los mensajes de desinformación (ver Figura 4), se puede hacer un arco semántico entre aquellos que son asociados a conspiraciones globales donde la ONU y la OMS, como agencias globales, ocupan un lugar relevante entre quienes son acusados de haber producido esta nueva realidad, donde la pandemia resulta provocada o una realidad ficticia, como en el siguiente mensaje: “Ud. se refiere a la OMS s.a.???... Uds. compran todo lo que dice la OMS siendo una entidad privada que está conformada principalmente por laboratorios y empresas tecnológicas que distan mucho del área de la salud. Todo es mentira... transparenten el objetivo” (Mensaje de Facebook, Chile).

Figura 4. Desinformación en opiniones ciudadanas en torno a la vacunación COVID-19



Fuente: elaboración propia, 2024.

Además, están aquellos que dan cuenta de un experimento masivo por parte de gobiernos e industria farmacéutica y rechazan ser parte del proceso de vacunación: “Señores es un experimento directo sobre los humanos, nunca probado” (Mensaje de Facebook, Argentina). De hecho, se acusa de “ovejas” a las personas que aceptan la vacuna promovida por los gobiernos, observado en la nube de palabras de México o, como sostiene alguien en España, se trata de una forma de control poblacional: “Quiere matarnos no le importa si tú tienes más enfermedades no están verificando si tú tienes algunas patologías ni nada, manda mensaje la hora y el sitio y va las ovejas una después de otra...” (Mensajes de Facebook, España).

También se duda de su eficacia o se cataloga a las personas como irresponsables al no estar pensando en los posibles y desconocidos efectos secundarios. Como muestra la Figura 4,

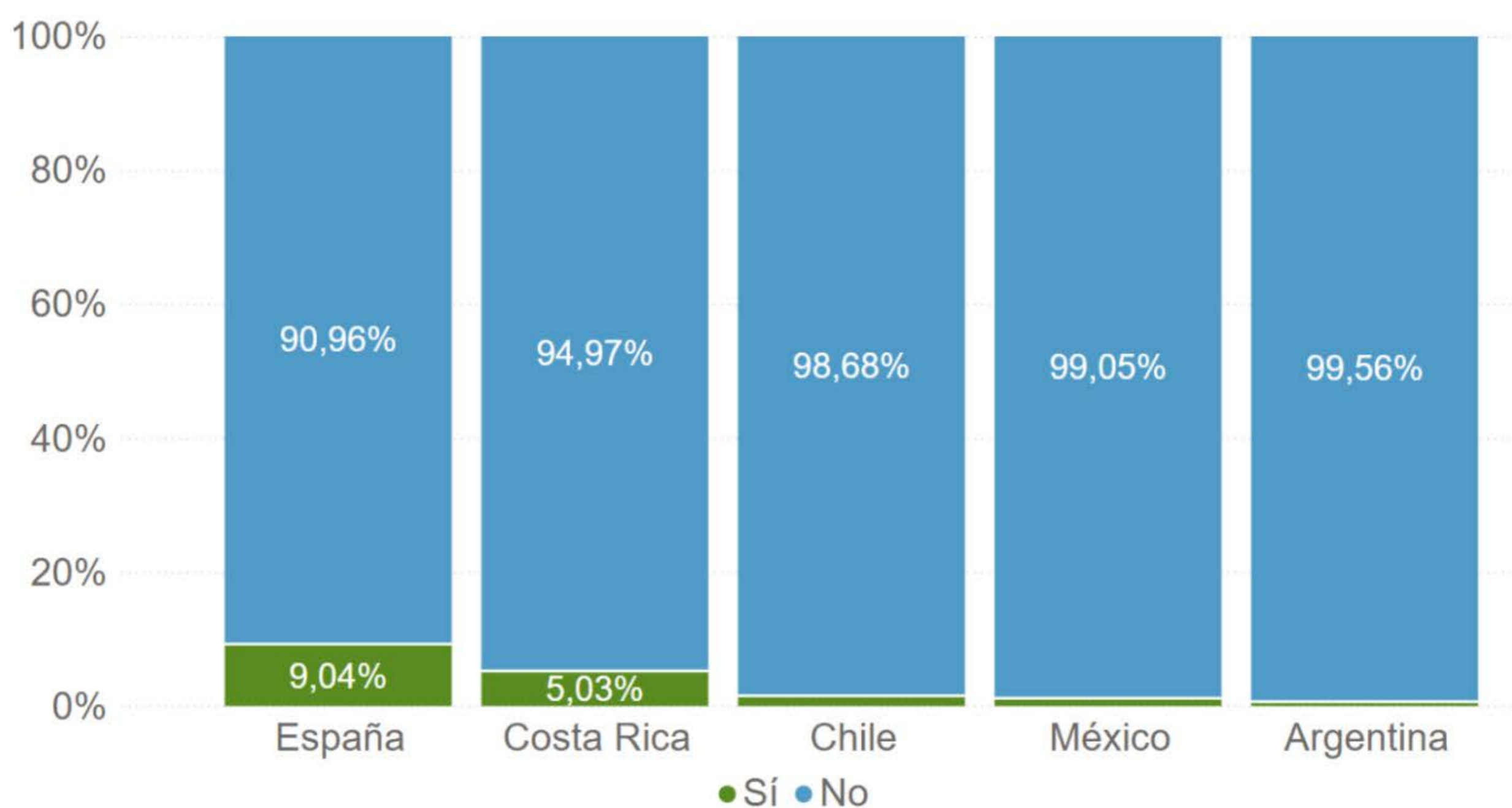
España es el país con la mayor acumulación de mensajes de desinformación, llegando a un 37,95%, lo que implica una realidad digital de alta circulación de mensajes en las plataformas digitales. Le sigue el cono sur de América, con una acumulación media de países como Chile, con un 9,65% de mensajes de desinformación. En cambio, Argentina presenta un 4,89%, estando más cerca de la subregión del Caribe y del Norte de América, donde existe baja acumulación de mensajes de desinformación, las cuales resultan en Costa Rica, con un 4,47%; y en México, con un 3,79%.

De este modo, es posible observar que los mensajes de desinformación durante la pandemia por COVID-19 no lograron generar alarmas en la población, exceptuando, tal vez, a España. Sin embargo, en el caso de mensajes de ciudadanos que preguntaron por los posibles efectos secundarios (debido a que las vacunas estaban en un proceso

acelerado de ser probadas, producidas, distribuidas y administradas a la población dentro del período de pandemia), no lograron marcar el 2% de los casos en países como Argentina, España y Chile. En Costa Rica y México no lograron aproximarse al 6% de los mensajes. Lo anterior da cuenta de que, aunque es una preocupación extremadamente obvia, dado el riesgo del proceso de pruebas de vacunas y que podía ser objeto de campañas del terror por parte de los activistas de desinformación, no lograron su objetivo de generación de miedos colectivos para desincentivar el proceso de vacunación. Este resultado implica que, a pesar de la desinformación circulando, hubo confianza en las vacunas y en las políticas sanitarias de los estados.

Se puede observar en la Figura 5 que la evidencia científica no tuvo un papel relevante en la discusión ciudadana en las plataformas digitales de la región.

Figura 5. Evidencia científica en opiniones ciudadanas en torno a vacunas COVID-19



Fuente: elaboración propia, 2024.

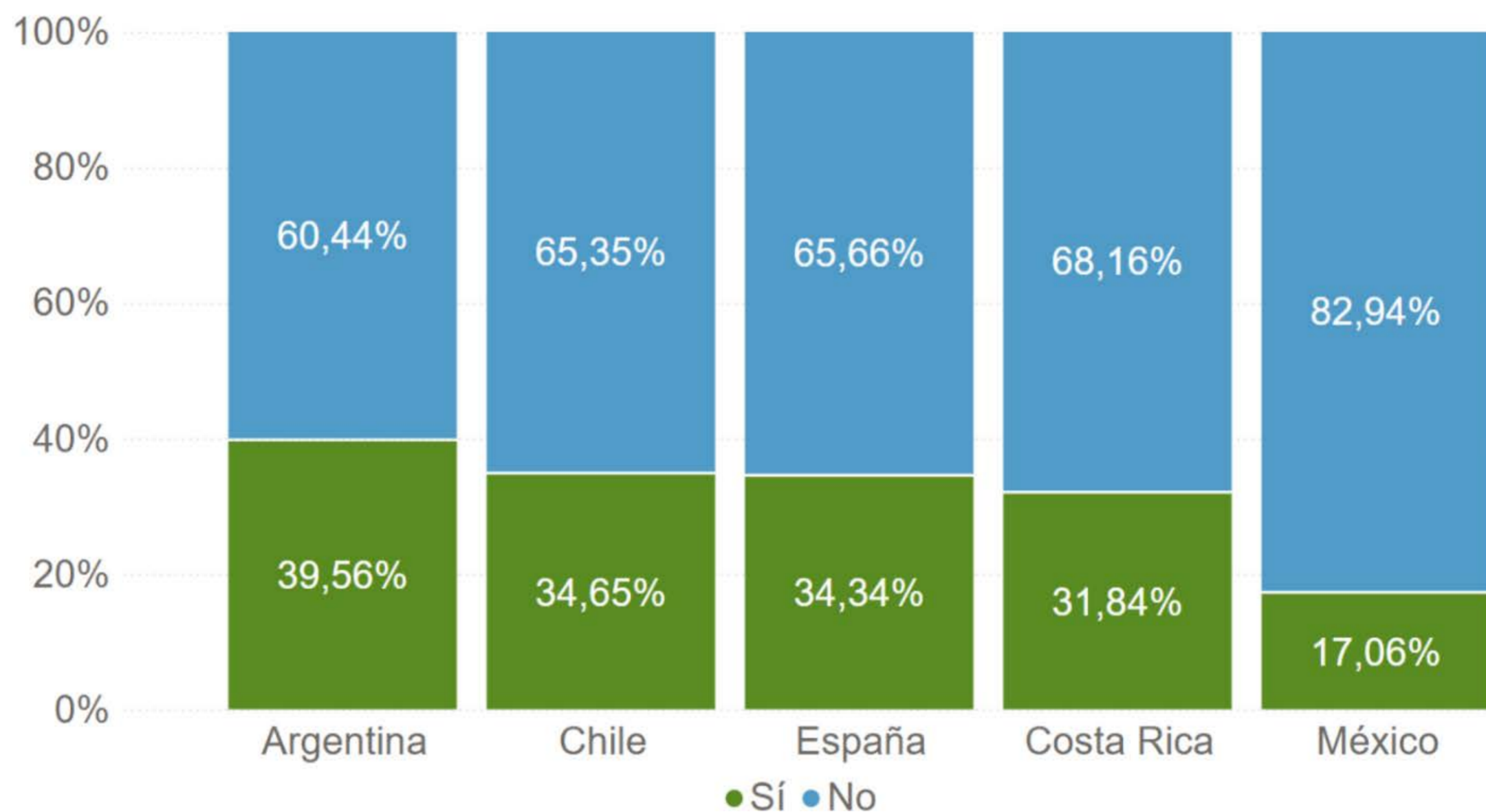
En este caso, hay solo un país que destaca por sobre los demás en la acumulación de recursos científicos en los mensajes, sin embargo, este se mantiene menor al 10%, como da cuenta España, con un 9,04%. El resto de los países de la región no tienen registros mencionables, excepto Costa Rica, con un 5,03%. Como se observa, la discusión científica no fue un tópico de conversación ciudadana en el proceso de pandemia por COVID-19 en las plataformas digitales, excepto en España, donde la difusión de mensajes con evidencia científica, fueron realizados por quienes estaban a favor del proceso de vacunación. Esto sugiere que el proceso de

COVID-19, basado en un problema de salud con gran cantidad de hallazgos científicos producidos, estuvo marcado, en mayor medida, por opiniones y comentarios de valor más que por su base científica.

3.4 Consultas sobre logística y reclamos a las autoridades gubernamentales

En este apartado se abordan las consultas sobre la logística para el proceso de vacunación, así como los reclamos o denuncias que se presentaron de dicha situación y se mencionan en los comentarios en Facebook en los cinco países objeto de estudio (ver Figura 6).

Figura 6. Presencia de consultas sobre el proceso de vacunación por COVID-19



Fuente: elaboración propia, 2024.

Dado el contexto de suma preocupación e incertidumbre, la ciudadanía presentaba una gran cantidad de dudas sobre cómo sería el proceso de vacunación, entendiéndose como las preguntas ciudadanas vinculadas al tipo de población que se puede vacunar, fechas y sedes de vacunación y otros requisitos.

De manera general, Argentina, Chile, Costa Rica y España presentan datos similares de presencia de consultas a este respecto, estando en torno al 32 y 40% de los comentarios analizados (ver Figura 6). Sin embargo, los comentarios de Facebook procedentes de México muestran una menor presencia de dudas sobre el proceso de vacunación, estando solo

presente en el 17% de los comentarios. Este dato viene a señalar que es posible que en México no tuvieran tantas dudas acerca de los mecanismos de control y logística de la vacunación y sus consultas estuvieran relacionadas con otros temas de interés para la ciudadanía. Al mismo tiempo, la similitud en el resto de los países estudiados también indica que, si bien ha sido una variable importante a considerar durante la inoculación de la vacuna, no ha sido un contenido de suma relevancia en las opiniones de la ciudadanía que comentaba los posts en redes sociales.

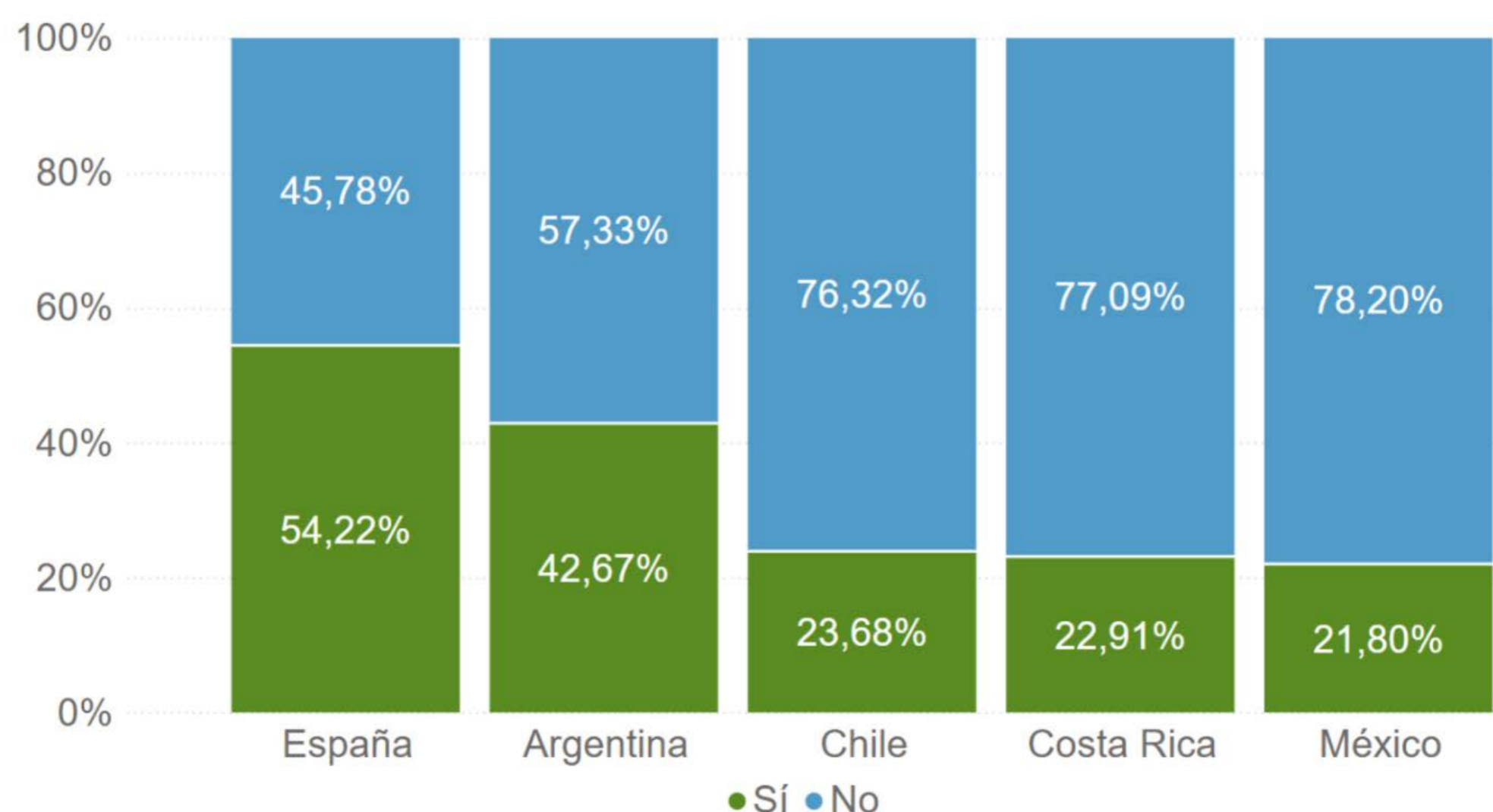
Algunos ejemplos que reflejan la presencia de las consultas de vacunación pueden ser los siguientes: *“Alguien sabe si el punto de vacunación es en el estadio o en centro comercial???”* (Mensaje de Facebook, España).

“Se vacunan todos en Tecamalucan #EnPortada #VacunaCovid Región.- Desde Córdoba, Fortín y otros municipios, estuvieron arribando jóvenes mayores de 18 años en la sede de vacunación contra el Covid-19 en la comunidad de Tecamalucan; en Mariano Escobedo y Río Blanco, hoy es el último día para la segunda dosis para mayores de 40 años” (Mensaje de Facebook, Argentina).

En cuanto a los reclamos en el proceso de vacunación, en el que se abordan quejas sobre el procedimiento empleado, distribución de vacunas, prioridad de algunos sectores y otros, los datos indican más diversidad entre los países, a diferencia de las consultas sobre el proceso de vacunación.

En este caso lidera España con un 54,22% de presencia de reclamos, quejas y denuncias sobre el proceso de vacunación, seguido de Argentina con un 42,67% (ver Figura 7). Un ejemplo de esa desesperación identificada en las interacciones sería el siguiente: *“Llevo toda la mañana llamando por otro asunto y no cogen el teléfono. Un servicio vergonzoso”* (Mensaje de Facebook, España). Este dato se puede deber a una gestión deficitaria en cuanto a la distribución de las vacunas, lo que llevaba a los usuarios de Facebook a manifestarse con más desacuerdo frente al resto de países.

Figura 7. Presencia de reclamos ciudadanos en la vacunación por COVID-19



Fuente: elaboración propia, 2024.

El resto de países muestran unos resultados más similares, es decir, con una menor presencia de tal variable, ya que entre el 21 y 23% de los individuos que participaban en redes sociales comentaron post donde se muestra el desagrado con la gestión durante el proceso de vacunación en Chile, Costa Rica y México. Estos resultados también pueden indicar una correcta gestión del proceso de inoculación de la vacuna contra la COVID-19 y esfuerzos de comunicación, por tanto, un grado de conformidad por parte de la ciudadanía que comentaba los posts de Facebook.

3.5 La politización de la vacunación y la creciente polarización inicial

En análisis retrospectivos sobre la pandemia por COVID-19 se denuncia recurrentemente la politización de la crisis sanitaria en 2020 y 2021, cuyo eje puede ser diverso: mascarillas, vacunas, restricciones medidas económicas u otros. La crítica está especialmente dirigida a las acciones de los gobiernos, pero también de los partidos políticos activos, quienes querían cosechar voluntades a su favor, ya sea por procesos electorales cercanos o para demostrar su poder político en la arena pública. A manera de ejemplo, se pueden observar publicaciones alusivas a la politización para Argentina (Quintana, 2021), Brasil (Neiburg, 2020), Colombia (Galán, 2021), Costa Rica (Vega, 2022), Estados Unidos (Dans, 2022) o México (Pazos, 2021), junto a muchos más. En el periodo de estudio, el mundo tenía diferentes tipos de elecciones, por lo que también existieron diferentes intereses políticos (Padilla, 2020).

Las acusaciones de uso de la pandemia -y sus medidas de prevención y mitigación- para fines políticos se emplearon desde distintos

grupos de interés, desde la academia y los medios de comunicación y, por supuesto, esto se ve reflejado en los comentarios recopilados para este trabajo: asociar la pandemia con un plan amañado por el partido político en el poder fue uno de los recursos usados por la ciudadanía, como se muestra en los siguientes dos comentarios, que aluden al Partido Acción Ciudadana (PAC), en ese momento partido oficialista en Costa Rica: *“Increíble! Ahora la élite también va a ponerle el chip a los animalitos ! 🐼 Paren la PACdemia 🗳️”* (Mensaje de Facebook, Costa Rica); *“Que bueNo! Ya vacunaron a la mitad de la población de la Tierra!! Es que ni para dar cifras sirve el PAC Socialismo...”* (Mensaje de Facebook, Costa Rica).

Era recurrente también la opinión ciudadana desde el apoyo o el rechazo a ideologías, posturas o desigualdades: la izquierda o la derecha, lo liberal o lo conservador, lo religioso o lo ateo, los ricos o los pobres; sector privado o sector público; construyendo así mundos binarios con cada etiqueta y profundizando la polarización social. Un ejemplo de ello se ve a continuación: *“Eso es coacción, muy propio de países comunistoides”* (Mensaje de Facebook, Costa Rica).

La crítica está especialmente dirigida a las acciones de los gobiernos.

En esa misma línea, en España no solamente circulaba la idea de que la pandemia era un negocio para unos pocos, sino que se denunciaba una nueva clase social basada en la vacunación: quienes contaban con la vacuna de Pfizer eran de un segmento o perfil privilegiado, y quienes les tocaba con AstraZeneca estaban varias escalas más abajo, como se puede evidenciar en el segundo de

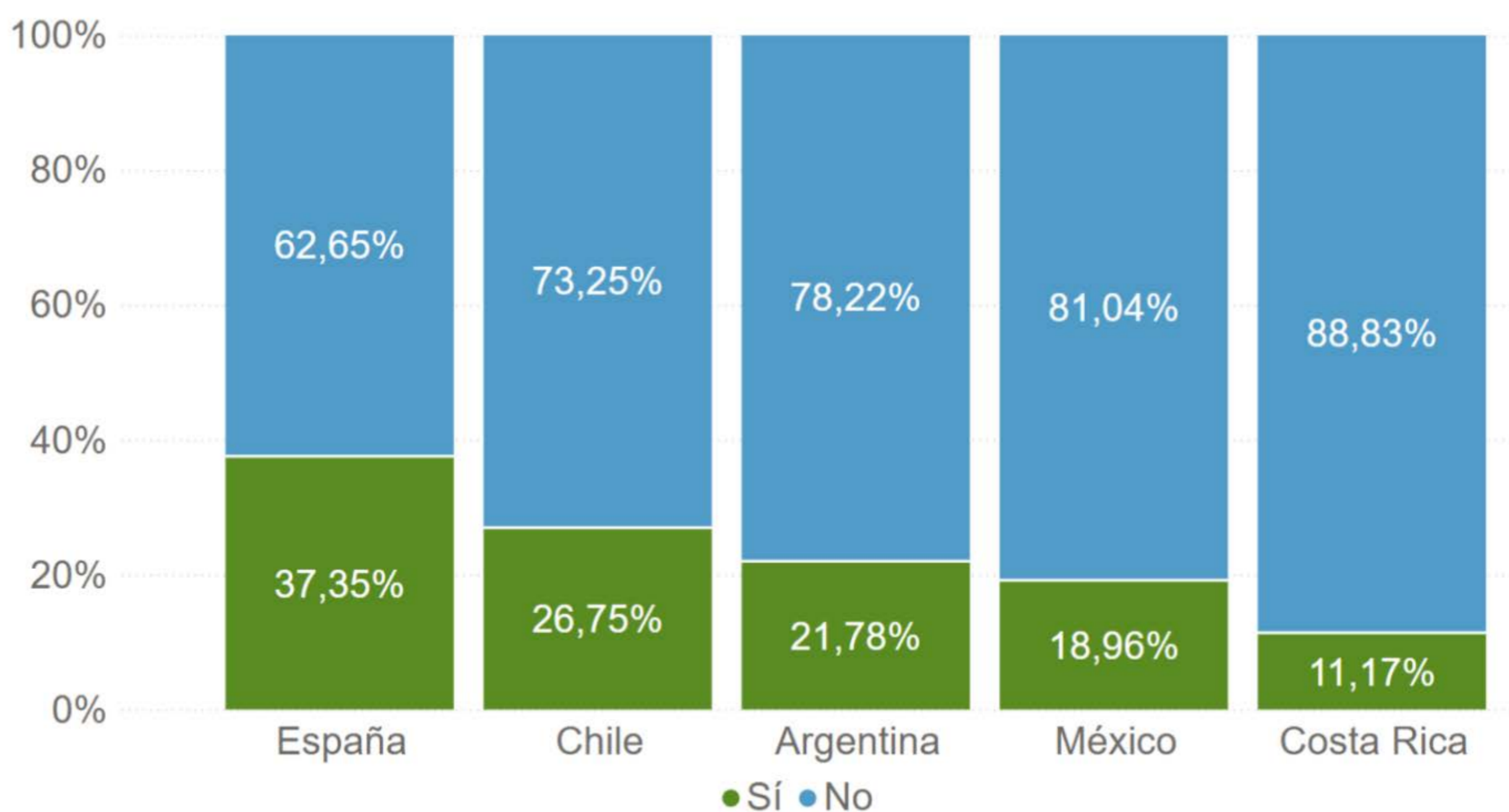
estos ejemplos: “Hay que preguntar a esos expertos si en realidad es tan eficaz esas vacunas o solo negocio para los políticos y laboratorios” (Mensaje de Facebook, España); “Me gustaria saber cuantos politicos llevan puesto la astraZeneca, creo que ninguno..” (Mensaje de Facebook, España).

Este surgimiento de nueva clase social entre los propios vacunados se extendió en todos los países, creando memes al respecto, a la vez que se polarizaba sobre los segmentos de vacunados y no vacunados, los derechos de cada grupo y quienes poseían la verdad.

Por otro lado, la tensión entre partidos políticos estuvo presente con mensajes críticos al gobierno anterior y aduladores hacia el actual, como se ve en México: “A los que critican el gesto de la señora secretaria, son los mismos que aplaudían como focas las excentricidades de la gaviota y Peña Miento, de que los hay, los hay” (Mensaje de Facebook, México); “Así es, el ejemplo empieza por la casa, y ellos lo están demostrando. Total apoyo a morena, la 4T y AMLO, el mejor presidente de mexico en decadas, voto masivo a morena” (Mensaje de Facebook, México).

Como se observa en la Figura 8, los países en estudio oscilan entre el 11% y el 37% de presencia de ideas polarizadoras alrededor de la vacunación, siendo España y Chile donde más estuvieron presentes. Estas ideas, indiscutiblemente, fueron nutridas por la politización imperante, la cual podía cobrar distintas características según el argumento, pero siempre creando otredad en las redes sociales.

Figura 8. Presencia de ideas polarizadoras asociadas a vacunación COVID-19



Fuente: elaboración propia, 2024.

Por último, en los países en estudio, también se evidenció la desconfianza hacia los gobiernos, sistemas de salud y medios de comunicación, como se muestra en estos ejemplos: “De cada día estoy más convencido que los del gobierno nos toman por tontos de remate, y que nos creemos todas las sandeces que sueltan a diario” (Mensaje de Facebook, España); “Legal y mienten este medio república la nación multimedios en fin es pura trama engañan a la gente q cuánto les pago el gobierno o salas para la publicidad” (Mensaje de Facebook, Costa Rica).

Este último mensaje coloca a las empresas de comunicación como aliadas de los gobiernos en “la gran mentira global”, donde el pueblo es a quien siempre se le engaña y a quien toda la verdad se le oculta.

4. Consideraciones finales

Las redes sociales son hoy un altavoz potente de la ciudadanía. Es mediante sus plataformas que las personas usuarias hacen un ejercicio democrático diario de su libertad de expresión, y es allí donde los movimientos sociales se están cohesionando y por donde canalizan sus ideas, temores y demandas, articulando las acciones colectivas más allá de las fronteras nacionales y favoreciendo el activismo digital, fomentado por individuos o grupos organizados.

Aunque los estudios de redes sociales (RRSS) no son fiel reflejo de las opiniones y sentimientos de toda la población (no todos están allí ni hacen el mismo uso), y pueden ser muy efervescentes y cambiantes, proveen insumos de valor para explorar las características que cobra un fenómeno que habita, construye o se nutre del mundo digital en la red y plantear preguntas adicionales, ya sea para generar modelos de investigación y conocimiento

disciplinar o -como en este caso- ahondar en la comprensión de la construcción de sentido en temas vacunales e identificar inquietudes ciudadanas afines que no fueron atendidas por los canales oficiales de los sistemas gubernamentales y de salud.

Este capítulo mostró una línea semejante de sentimientos y preocupaciones en los cinco países estudiados: en todos ellos se muestra la aceptación mayoritaria de la vacuna COVID-19, lo cual finalmente es un reflejo de las tasas de vacunación en todos ellos, pero también es evidencia de que en las publicaciones con mayor engagement en Facebook, que provinieron de medios de comunicación, hospitales, empresas u otras organizaciones civiles (es decir, no gubernamentales), no fueron el espacio convocante para quienes estaban realizando activismo digital contrario a la vacunación.

Los datos también muestran un porcentaje valioso sobre consultas sin respuesta y reclamos públicos ante la logística de vacunación, que incluyó cuestionar a los grupos designados como prioritarios, pero también exigir respuestas ante la escasez de información sobre horarios y lugares para la aplicación. En un contexto de desconfianza ante autoridades y sistemas, la falta de información y las dudas afectaron -y afectan- la gobernanza de las crisis y la gestión de medidas de atención y recuperación.

Lo anterior se suma a la escasa presencia de hechos o evidencia científica para elaborar mensajes en RRSS, lo que implica poco esfuerzo en fomentar la cultura tecnocientífica de los usuarios de la plataforma. Desde las entidades públicas en CTI y salud, y desde los medios de comunicación, una de las funciones de la comunicación digital debería ser la formación teórico-metodológica de sus

audiencias y públicos alrededor de los temas que abordan, lo cual vendría a ser un apoyo a las políticas nacionales de alfabetización mediática e informacional, y fortalecería la construcción de ciberciudadanía de la que habla la CEPAL (Claro et al., 2022).

Por último, las opiniones politizadas -o denunciando politización- tuvieron una presencia importante en los intercambios digitales analizados de estos países. La construcción polarizada de mundos binarios o bandos opuestos a partir de posiciones políticas fue recurrente en las conversaciones sobre las medidas adoptadas en pandemia, pero además es un lente a partir del cual se valora la evidencia y que guía las decisiones de la población, lo que puede terminar siendo muy perjudicial, no solo por las grietas sociales que propician -a menudo irreparables-, sino también por la acentuación de desigualdades en sectores vulnerables.

Las estrategias de comunicación digital para coyunturas de crisis, que tomen en consideración la comunicación y percepción social del riesgo, son fundamentales, pero planificarlas y ejecutarlas requiere de profesionales especializados: deben estar preparados en comunicación estratégica, digital, de riesgo y crisis, pero también en el campo del conocimiento donde ejercen su labor, llámese salud, economía, ciencia, movilidad, ambiente, tecnología, innovación u otros. La contraparte, la población, también debe estar preparada, y para eso deben fortalecerse -con apoyo de políticas públicas- las capacidades sociales para el ejercicio de una ciudadanía digital en todos los extremos, que sea capaz de apoyar la denuncia y control de contenidos desinformantes y construir/divulgar contenidos que estén basados en hechos y realidad.

Agradecimiento

Se extiende un agradecimiento a Monserrat Fonseca Zúñiga, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva de la Universidad de Costa Rica, por el apoyo en la etapa de recolección de insumos de Costa Rica.

Referencias

- Ahmed, W., Vidal-Alaball, J., Downing, J., y Seguí, F. L. (2020). COVID-19 and the 5G conspiracy theory: social network analysis of Twitter data. *Journal of Medical Internet Research*, 22(5), e19458. <https://doi.org/10.2196/19458>
- Bardín, L. (1996). *Análisis de contenido*. Ediciones Akal.
- Boulianne, S. (2020). Social media use and participation: A meta-analysis of current research. *Information, Communication and Society*, 23(2), 233-241. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1494617>
- Boulianne, S., y Theocharis, Y. (2020). Young people, digital media, and engagement: A meta-analysis of research. *Social Science Computer Review*, 38(2), 111-127. <https://doi.org/10.1177/0894439318791527>
- Campos-Vásquez, J.P. (2022). Reflexión sobre los efectos de la ciberciudadanía en el contexto peruano actual. En I. Aguaded y G. Pérez-Postigo (eds.) *Redes sociales y ciudadanía*. Grupo Comunicar. <https://doi.org/10.3916/Alfamed2022>
- CDC - U.S. Centers for Disease Control and Prevention. (s.f.). *Herramientas de escucha social y monitoreo*. U.S. Department of Health and Human Services. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/vaccinate-with-confidence/rca-guide/downloads/CDC-RCA-guide-tools-appendixE-social-listening-monitoring-tools-508-sp.pdf>
- CDC - U.S. Centers for Disease Control and Prevention. (2020). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Communication Resources. Centers for Disease Control and Prevention. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/vaccinate-with-confidence/rca-guide/downloads/CDC-RCA-guide-tools-appendixE-social-listening-monitoring-tools-508-sp.pdf>
- Claro, M., Santana, L.E., Alfaro, A. y Franco, R. (2022). Ciudadanía digital en América Latina Revisión conceptual de iniciativas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/05d308b1-bb24-4e5e-a08e-e3d583407c42/content>
- Dans, E. (19 de enero, 2022) Los republicanos mueren más por Covid que los demócratas. *Periódico El Español*. https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20220119/republicanos-mueren-covid-democratas/643565639_13.html
- De Figueiredo, A., Simas, C., Karafillakis, E., Paterson, P., y Larson, H. J. (2021). Mapping global trends in vaccine confidence and investigating barriers to vaccine uptake: a large-scale retrospective temporal modelling study. *The Lancet*, 396(10255), 898-908. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)31558-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)31558-0)
- Dryhurst, S., Schneider, C. R., Kerr, J., Freeman, A. L. J., Recchia, G., van der Bles, A. M., Spiegelhalter, D., y van der Linden, S. (2020). Risk perceptions of COVID-19 around the world. *Journal of Risk Research*, 23(7-8), 994-1006. <https://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193>
- Ferrer, S. (22 de octubre, 2020). La polarización política y social amenaza la lucha contra la pandemia. *Agencia Sinc*. <https://www.agenciasinc.es/Reportajes/La-polarizacion-politica-y-social-amenaza-la-lucha-contra-la-pandemia>
- Fisher, K. A., Bloomstone, S. J., Walder, J., Crawford, S., Fouayzi, H., y Mazor, K. M. (2020). Attitudes toward a potential SARS-CoV-2 vaccine: a survey of US adults. *Annals of Internal Medicine*, 173(12), 964-973. <https://doi.org/10.7326/M20-3569>

- Galán, A. (25 de febrero, 2021), Inequidad, politización y “fracasomanía”. *Así vamos en salud*. <https://www.asivamosensalud.org/publicaciones/editorial/inequidad-politizacion-y-fracasomania>
- Gharpure, R., Hunter, C. M., Schnall, A. H., Barrett, C. E., Kirby, A. E., Kunz, J., y Berling, K. (2021). Knowledge and practices regarding safe household cleaning and disinfection for COVID-19 prevention. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 69(23), 705-709. <https://doi.org/10.15585/mmwr.mm6923e2>
- Gozálvez-Pérez, V. (2011). Educación para la ciudadanía democrática en la cultura digital. *Revista Comunicar*, 36, 131-138. <https://doi.org/10.3916/C36-2011-03-04>
- Haber-Guerra, Y. (2019). Postcomunicación: reemergencias y des-acuerdos. En I. Aguaded, A. Vizcaíno-Verdú, y Y. Sandoval-Romero (Eds.), *Competencia mediática y digital: del acceso al empoderamiento*, 147-154. Grupo Comunicar.
- Igartua, J. J. y Humanes, M. L. (2004). *Teoría e investigación en comunicación social*. Editorial Síntesis.
- Kreps, S. E., Dasgupta, N., Brownstein, J. S., Hswen, Y., Lazer, D., y Cohen, G. H. (2020). Public attitudes toward COVID-19 vaccination: The role of vaccine attributes, incentives, and misinformation. *NPJ Vaccines*, 6(1), 73. <https://doi.org/10.1038/s41541-021-00341-4>
- Krippendorff, F. (1997). *Metodología de análisis de contenido*. Paidós Comunicación.
- La Moncloa (26 de julio, 2021). España inicia las donaciones de vacunas a América Latina y el Caribe a través del mecanismo COVAX. Gobierno de España. https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/exteriores/Paginas/2021/260721-maec_sanidad_covax.aspx
- Lazarus, J.V., Wyka, K., White, T.M. et al. (2023). A survey of COVID-19 vaccine acceptance across 23 countries in 2022. *Nature Medicine*, 29, 366–375. <https://doi.org/10.1038/s41591-022-02185-4>
- Martínez, M. (11 de enero, 2022). Los riesgos de la polarización afectiva en pandemia. *The Conversation*. <https://theconversation.com/los-riesgos-de-la-polarizacion-afectiva-en-pandemia-173689>
- Mena-Young, M. (Comp.) (2023). *Reseñas sobre la pandemia por COVID-19 en Iberoamérica: miradas desde la ciencia y la comunicación*. Red Evaprop / CYTED. Universidad de Costa Rica. https://www.cytcd.org/conteudo.php?idm=249&id_rede=115
- Ministerio de Salud de Argentina (24 de diciembre, 2020) Llegaron al país las primeras vacunas SPUTNIK V. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/llegaron-al-pais-las-primeras-vacunas-sputnik-v>
- Neiburg, F. (25 de mayo, 2020), La politización de la pandemia, los féretros vacíos y el abismo brasileño. Friedrich-Ebert-Stiftung. <https://bit.ly/4dFyKjt>
- OMS - Organización Mundial de la Salud (s.f.). COVAX: colaboración para un acceso equitativo mundial a las vacunas contra la COVID-19. <https://www.who.int/es/initiatives/act-accelerator/covax>
- ONU - Organización de las Naciones Unidas. (2022). Contrarrestar la desinformación para promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/countering-disinformation>

- OPS - Organización Panamericana de Salud (s.f.). Covax en las Américas. <https://www.paho.org/es/covax-americas>
- Padilla, M.A. (30 de junio, 2020). La politización del coronavirus. *América Latina en Movimiento*. <https://www.alainet.org/es/articulo/207560>
- Pazos, L. (2021). Politización de las vacunas. *El Financiero México*. <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/luis-pazos/2021/08/11/politizacion-de-las-vacunas/>
- Pulido, C. M., Villarejo-Carballido, B., Redondo-Sama, G., y Gómez, A. (2020). COVID-19 infodemic: More retweets for science-based information on coronavirus than for false information. *International Sociology*, 35(4), 377-392. <https://doi.org/10.1177/0268580920938271>
- Quintana, L.E. (5 de junio, 2021) Análisis de Longobardi. Argentina ha politizado la herramienta sanitaria más importante en el mundo: las vacunas. *CNN Argentina*. <https://cnnespanol.cnn.com/2021/06/05/analisis-la-trampa-ideologica/>
- Red Evaprop (2022). *Línea de tiempo de acciones CTI en pandemia por COVID-19 (2020-2021)*. https://www.cytod.org/conteudo.php?idm=249&id_rede=115
- Rodríguez, R. (2011). La efectividad del uso del miedo como factor persuasivo en la comunicación de riesgo en las crisis sanitarias. *Revista de Comunicación y salud*, 1(2), 33-46. <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/146/92>
- Roozenbeek, J., Schneider, C. R., Dryhurst, S., Kerr, J., Freeman, A. L. J., Recchia, G., Van Der Bles, A. M., y Van Der Linden, S. (2020). Susceptibility to misinformation about COVID-19 around the world. *Royal Society Open Science*, 7(10), 201199. <https://doi.org/10.1098/rsos.201199>
- Seale, H., Heywood, A. E., Leask, J., Sheel, M., Thomas, S., Durrheim, D. N., Bolsewicz, K., y Kaur, R. (2021). Examining Australian public perceptions and behaviors towards a future COVID-19 vaccine. *BMC Infectious Diseases*, 21(1), 120. <https://doi.org/10.1186/s12879-021-05833-1>
- Trejo-Quintana, J. (2022). No todos los ciudadanos tienen el mismo altavoz. Retos para las alfabetizaciones del siglo XXI. En T. Durán Becerra y G. Machuca Téllez (eds.). *Construcción de ciudadanías críticas y fortalecimiento de las democracias en contextos de hiperconexión*, 99-116. Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/17188>
- UNICEF Costa Rica (24 de febrero, 2021) Ghana recibe un primer envío histórico de vacunas COVAX. <https://uni.cf/4dJ4eWb>
- Vega, A. (24 de mayo, 2022). Politización de la pandemia. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/opinion/politizacion-de-la-pandemia/>
- WHO - World Health Organization. (2 de febrero, 2020a). Novel Coronavirus (2019-nCoV) Situation Report - 13. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200202-sitrep-13-ncov-v3.pdf>
- WHO - World Health Organization. (2020b). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public: Mythbusters. <https://bit.ly/3WBjs8E>