



COES

•Análisis de medios•

Noticias | Publicidad | Redes Sociales

# Análisis de Información Xenofobia en Redes Sociales

Julio, 2020



**MISIÓN**  
Brindar información valiosa  
de manera oportuna

### VISIÓN

Ser la empresa líder de investigación, análisis y monitoreo de medios de comunicación en Centroamérica, con la mejor tecnología, servicio y un equipo de trabajo comprometido



Coes Análisis de Medios es una empresa que se dedica al monitoreo y análisis de información en Costa Rica y Centroamérica. Desde el 2006 y con más de 13 años en el mercado Coes ha desarrollado una tecnología de minería de datos que le permite capturar la información de manera masiva en tiempo real y con inteligencia artificial lo cual le ha permitido capturar, procesar y analizar más de 35 millones de documentos solamente en un año

### ALCANCE DEL ANÁLISIS

El contenido de la información se obtuvo de los fan pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

La información fue capturada y procesada por la herramienta Metrix Bi.

Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020  
Tema: Xenofobia en Redes Sociales

**Total de mensajes capturados: 63,739**

# En Costa Rica muchas empresas y personas se han anunciado en apoyo a las iniciativas de diversidad e inclusión, sin embargo cuando se trata del tema de xenofobia, los comentarios y publicaciones negativas han incrementado significativamente a la vez que aumentan los casos de Covid-19.

Desde que se anunció el primer caso de Covid-19 en Costa Rica, las conversaciones de xenofobia y discriminación han aumentado en un 62% y el incremento es aún mayor conforme aumentan los casos.

Solo de mayo a junio las conversaciones aumentaron en 80% en Redes Sociales. Lo más preocupante es que la mayoría de estas conversaciones tienen connotación negativa.

Del 6 de marzo al 30 de junio, 2020, el sentimiento negativo de los mensajes relacionados a xenofobia ha aumentado de 44% a 65%, y el 96% de estos mensajes incluyen lenguaje soez u ofensivo.

La mayoría de conversaciones hacen referencia a las personas con nacionalidad nicaragüense, seguidas por los asiáticos. Sin embargo, de la muestra total de mensajes, 5% discrimina a personas costarricenses que viven en las zonas de más alto riesgo de transmisión del Covid-19, lo que identifica que esta discriminación incluso se expande entre los mismos ticos.

Siempre han existido prejuicios relacionados a los extranjeros que se quedan permanentemente en el país, entre ellos predominan las creencias de que incrementan la delincuencia y que disminuyen la cantidad de oportunidades laborales.

Recientemente se han identificado nuevos prejuicios que derivan de la preocupación y miedo por la transmisión y aumento de contagios, especialmente porque un gran número de personas considera que van a ser los culpables de que se saturen los centros de salud.

A pesar de que esta situación ha aumentado significativamente la xenofobia en el país, existen iniciativas activas que han incentivado la diversidad e inclusión de todas las personas. Por ejemplo, el Matrimonio Igualitario y el movimiento de Black Lives Matter. Ambos temas han generado una gran cantidad de mensajes positivos y han llenado de esperanza las redes sociales. Con respecto a xenofobia, un 8% de los mensajes capturados son positivos. Estos usuarios piden respeto y freno a la discriminación, además no culpan a los inmigrantes por la propagación del virus, más bien hacen un llamado a las empresas que los contratan para que mejoren las condiciones de esta población.

Ahora más que nunca, la diversidad e inclusión es imperativa en el desempeño de una empresa. Un estudio realizado por McKinsey & Company<sup>1</sup> afirma que existe una relación entre la diversidad de personas en una empresa y el desempeño financiero de esta. Sin embargo, para que esto suceda, los objetivos de las iniciativas deben ir enfocados en una estrategia que efectivamente permita el crecimiento del negocio.

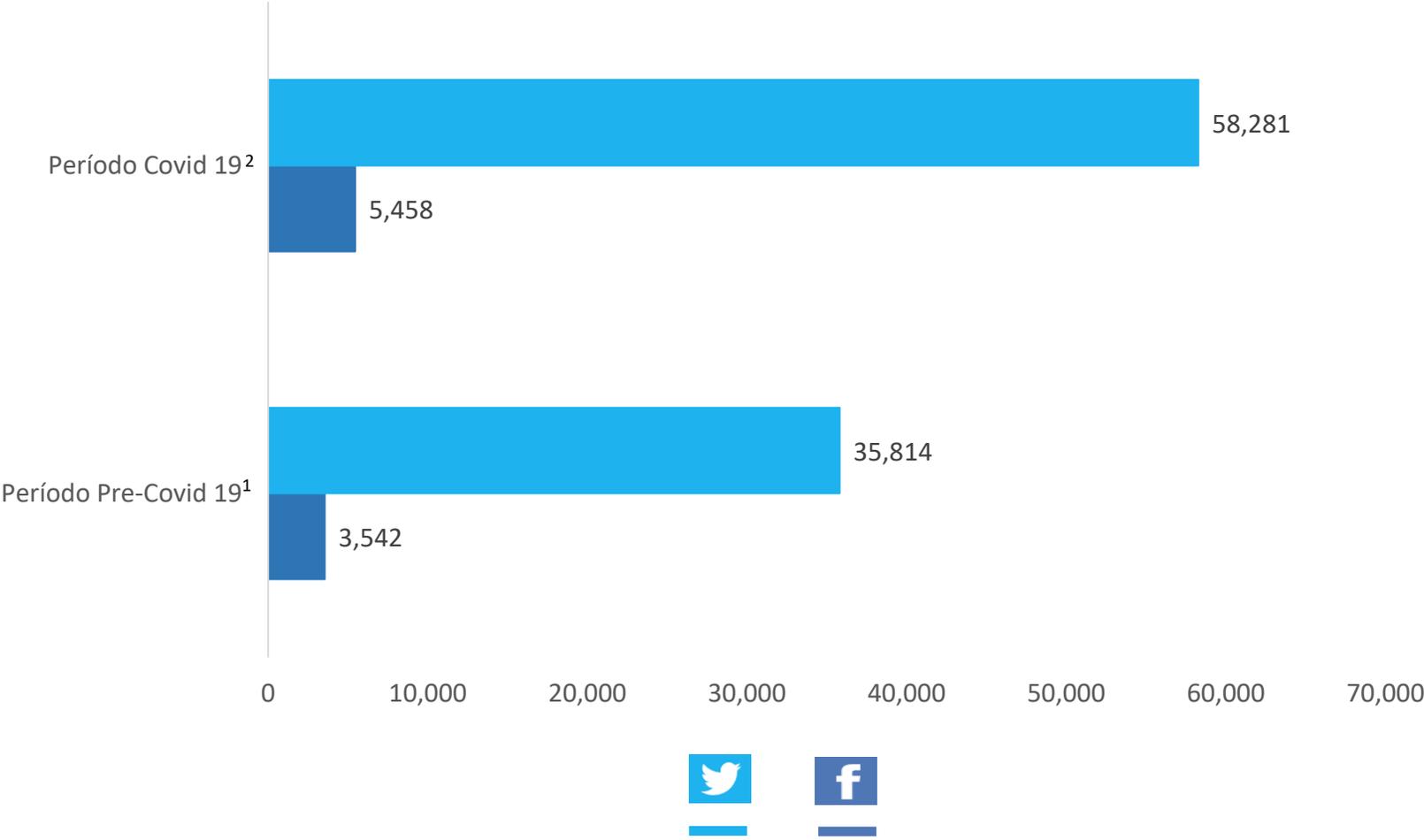
En Costa Rica, más de 100 empresas han comunicado su compromiso con la diversidad e inclusión. De estas empresas, solo 1%, correspondiente a una Fundación, enfocó sus iniciativas en disminuir la xenofobia en el país, ya que la mayoría se enfoca en apoyar a las comunidades LGBTIQ+ y la igualdad de género.

Dentro de estas predominan empresas transnacionales de las industrias de Manufactura, Tecnología y sector Financiero. Es probable que los objetivos de diversidad e inclusión de estas empresas estén enfocados en atraer y retener este tipo de talento humano, y que además se han adecuado a los movimientos que se han generado en el país. Por ejemplo, luego de que el matrimonio igualitario fue aprobado, más de 38 empresas se comprometieron con la "Declaración de San José".

Es importante que tanto las personas como las empresas, identifiquen el crecimiento de una cultura xenofóbica que no fomenta el ambiente de crecimiento diverso e inclusivo. La aplicación de programas de educación y las iniciativas de las empresas y del Gobierno deben seguir unidas para que se continúe con su compromiso en políticas y prácticas que protejan los derechos humanos y que fomenten la diversidad e inclusión en el país.

# Desde que se anunció el primer caso de Covid-19 en Costa Rica, las conversaciones de xenofobia y discriminación aumentaron en Redes Sociales.

Cantidad de mensajes por período y fuente



Del 6 de marzo al 30 de junio, 2020 se capturaron más de 60 mil mensajes en Redes Sociales relacionados al tema de xenofobia y discriminación en Costa Rica. Mientras que durante el período pre-covid se encontraron aproximadamente 24 mil mensajes menos.

En el período Covid-19 los mensajes y comentarios de discriminación aumentaron en 62%.

1 Período Pre-Covid 19 va del 1 de enero al 5 de marzo, 2020 = n=39,356. 2 Período Covid 19 va del 6 de marzo al 30 de junio, 2020 = n=63,739. Fuente: Coes. Herramienta: Metrix Bi. Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020. País: Costa Rica. Alcance: Fan Pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

# A medida que aumentan los casos de Covid-19 en Costa Rica, también se ve un aumento en las conversaciones de xenofobia y discriminación.

En junio, aumentaron en 80% los mensajes de xenofobia y discriminación en Redes Sociales en comparación a la cantidad de mensajes generados en mayo.

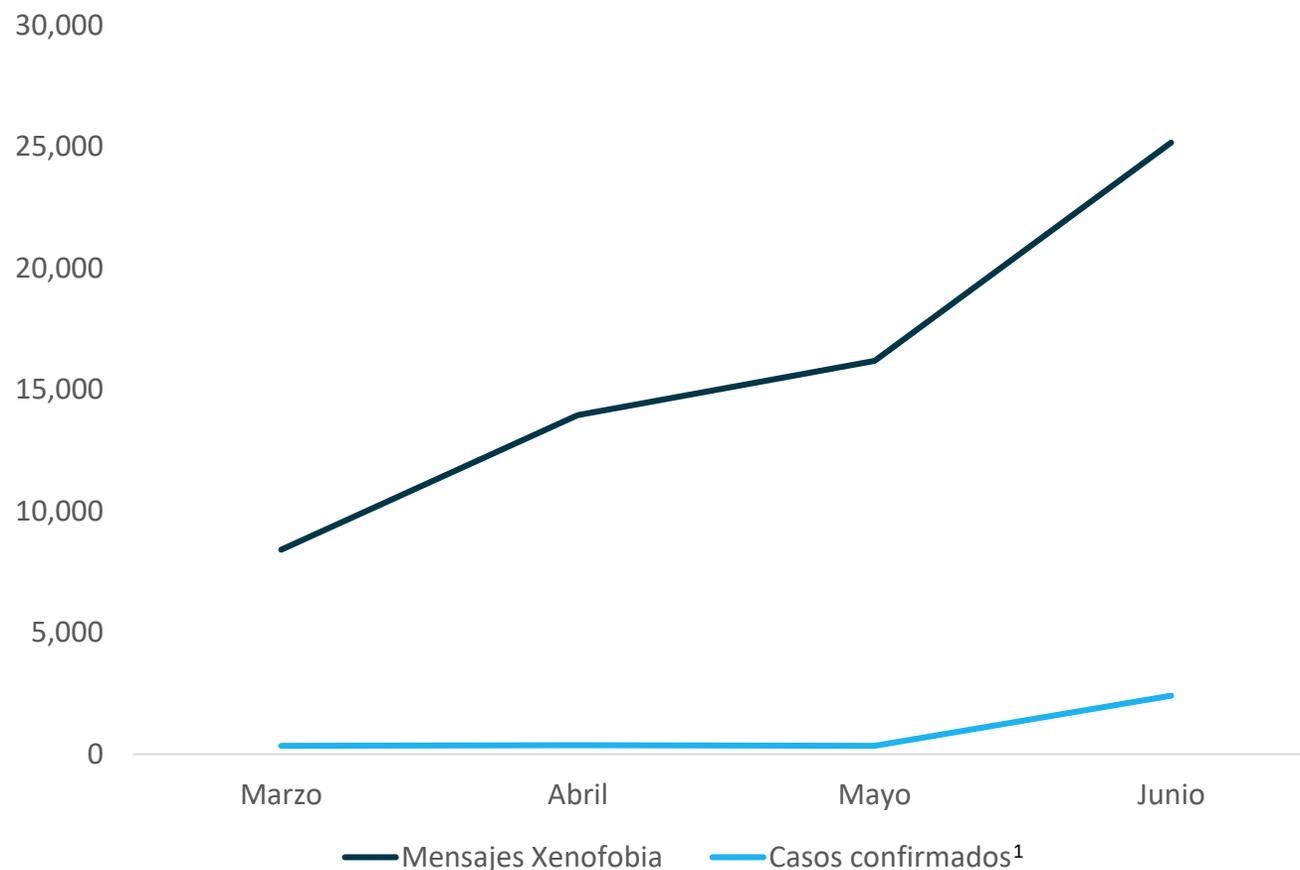
**Sabias qué en promedio se generan + de 16 mil mensajes por mes del tema xenofobia.**

+ de **3,850** por semana

+ de **550** por día

+ de **22** por hora

Volumen de mensajes y casos<sup>2</sup>

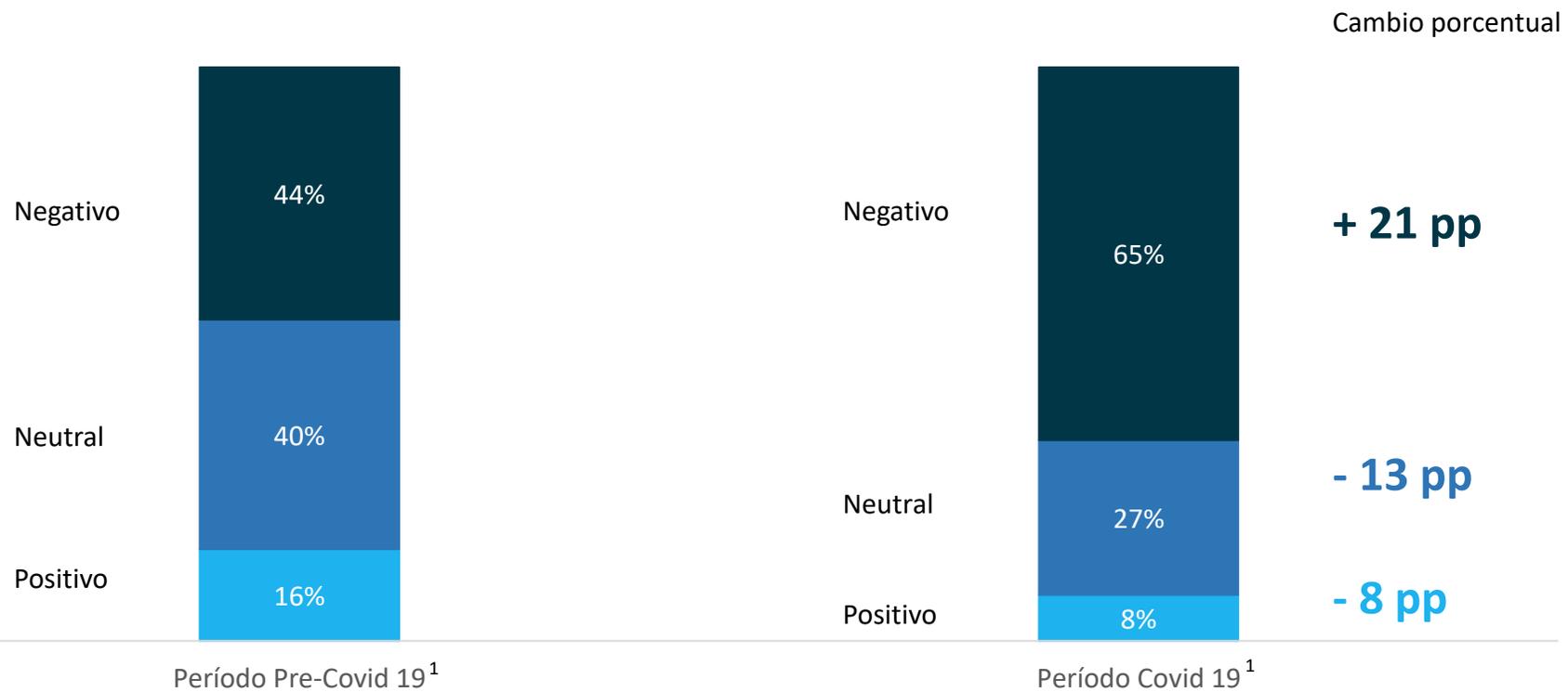


El Día Mundial de los Refugiados fue el acontecimiento que generó mayor cantidad de resultados relacionados a xenofobia y discriminación.



# El sentimiento negativo de los mensajes relacionados a xenofobia ha aumentado de 44% a 65% desde que se anunció el primer caso Covid-19 en Costa Rica.

Sentimiento de los mensajes por período

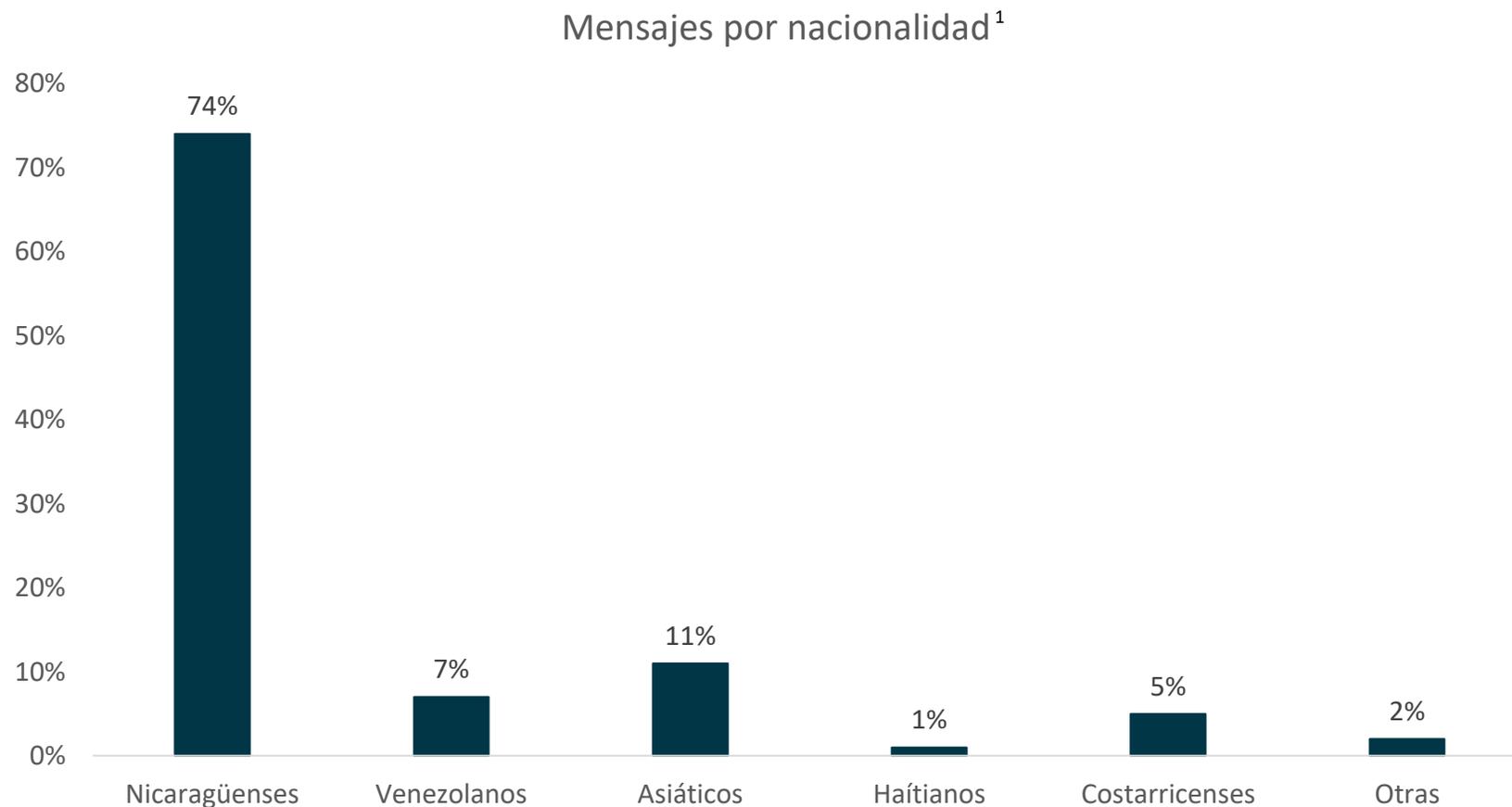


**65% de los mensajes positivos piden respeto y freno a la discriminación.**

**96% de los mensajes negativos incluyen lenguaje soez u ofensivo, mientras que el 4% eran mensajes que no tenían mala intención, pero utilizaban frases racistas que se consideran de uso “normal” en la sociedad.**

1 Período Pre-Covid 19 va del 1 de enero al 5 de marzo, 2020 = n=39,356. 2 Período Covid 19 va del 6 de marzo al 30 de junio, 2020 = n=63,739. Fuente: Coes. Herramientas: Metrix Bi. Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020. País: Costa Rica. Alcance: Fan Pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

La mayoría de comentarios hacen referencia a los nicaragüenses, sin embargo, existe un porcentaje que realiza comentarios discriminatorios a personas costarricenses pertenecientes a las zonas de más alto riesgo de transmisión de Covid-19.



<sup>1</sup> Muestra total = n=63,739. Fuente: Coes. Herramientas: Metrix Bi. Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020. País: Costa Rica. Alcance: Fan Pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

Los usuarios tienen uno o más prejuicios visibles que se pueden identificar en sus publicaciones. Estos prejuicios se relacionan con la entrada de extranjeros al país y predominan los miedos consecuentes del Covid-19.



Considera que disminuye la cantidad de oportunidades laborales.



Los culpa por el incremento en la delincuencia.



Asegura que serán los culpables de saturar los centros de salud.



Los culpa por la transmisión y el aumento de casos de Covid-19.

Existen iniciativas activas en Costa Rica y en otros países, que han incentivado la diversidad e inclusión de todas las personas.

El hashtag **#MatrimonioIgualitarioCR** tuvo un alcance de más de **24.6 millones** de personas en el mundo.

El hashtag **#BlackLivesMatter** ha sido utilizado por más de **100 mil** usuarios en Costa Rica.

### De los mensajes positivos del tema xenofobia... <sup>1</sup>



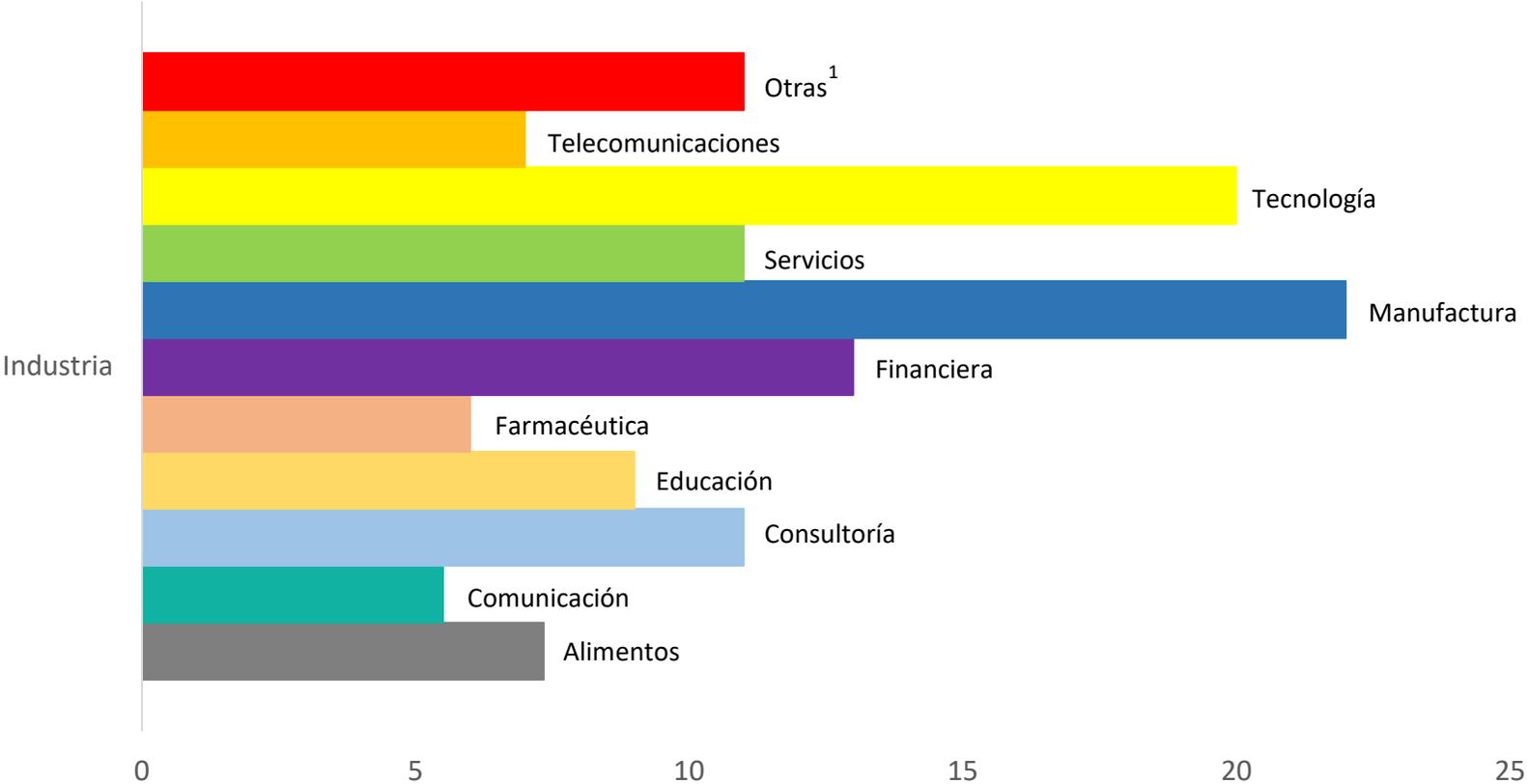
Dicen que la propagación no es culpa de los nicaragüenses, sino que es culpa de las empresas que los contratan y que los mantienen en condiciones precarias y de explotación.



Defienden a los inmigrantes y mencionan que el tico es hipócrita porque defiende la diversidad para algunos temas, pero por otra parte culpa a los extranjeros por todo.

Empresas de diferentes industrias han comunicado abiertamente su compromiso con promover la diversidad e inclusión. En estas predominan las de Manufactura, Tecnología y el sector Financiero.

Empresas comprometidas por industria <sup>2</sup>



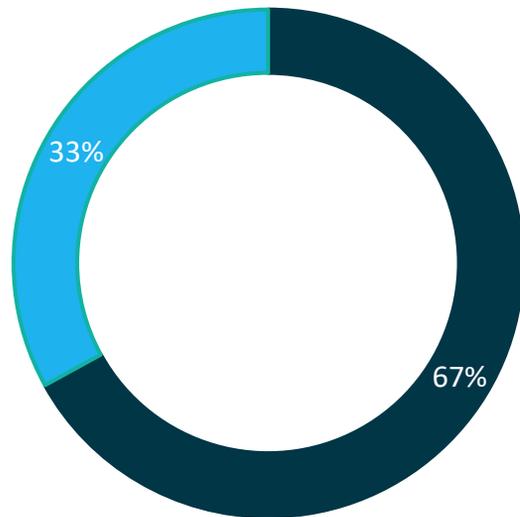
+ de 100 empresas en Costa Rica han anunciado su compromiso con la diversidad e inclusión.

Cada vez más las empresas tienen como prioridad objetivos de Diversidad e Inclusión definidos que conduzcan a una estrategia de crecimiento del negocio.

1 Otras corresponde a las industria con una muestra menor a n=2. 2 Muestra total = Empresas Comprometidas = n=123. Fuente: Coes. Herramientas: Metrix Bi. Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020. País: Costa Rica. Alcance: Fan Pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

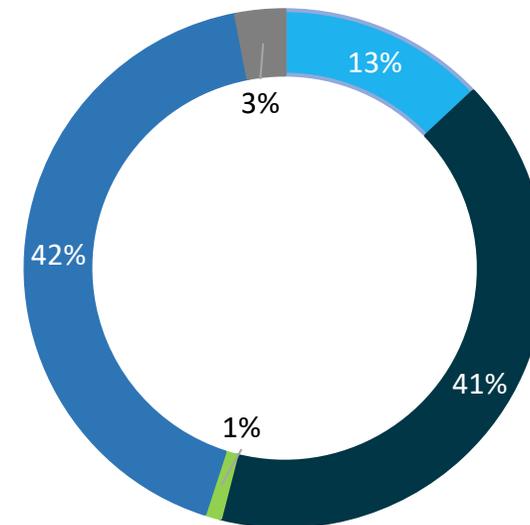
Solo 1% de las empresas se enfoca específicamente en la inclusión y tolerancia de los inmigrantes, la mayoría de las empresas se han enfocado en iniciativas que apoyan a las personas LGBTIQ+ y la igualdad de género.

Tipo de empresa<sup>1</sup>



■ Transnacionales ■ Nacionales

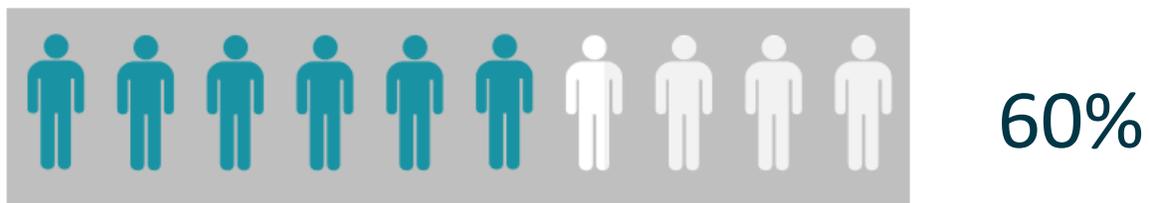
Iniciativas de Diversidad e Inclusión<sup>1</sup>



■ Discapacidades ■ Género ■ Inmigrantes ■ Orientación Sexual ■ Personas de color

**El 1% corresponde a una Fundación que enfocó sus iniciativas en apoyar a los inmigrantes del país.**

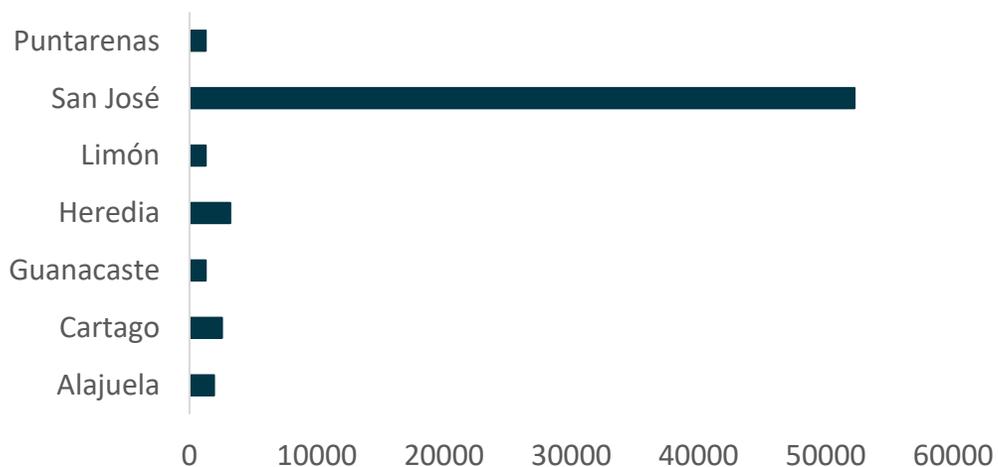
En Redes Sociales, la mayoría de publicaciones fueron realizadas por usuarios que residen en las provincias de San José, Heredia y Cartago.



En total los mensajes fueron publicados por más de 23 mil usuarios de Redes Sociales en Costa Rica.

60% de estos usuarios son hombres.

Distribución de mensajes por provincia<sup>1</sup>

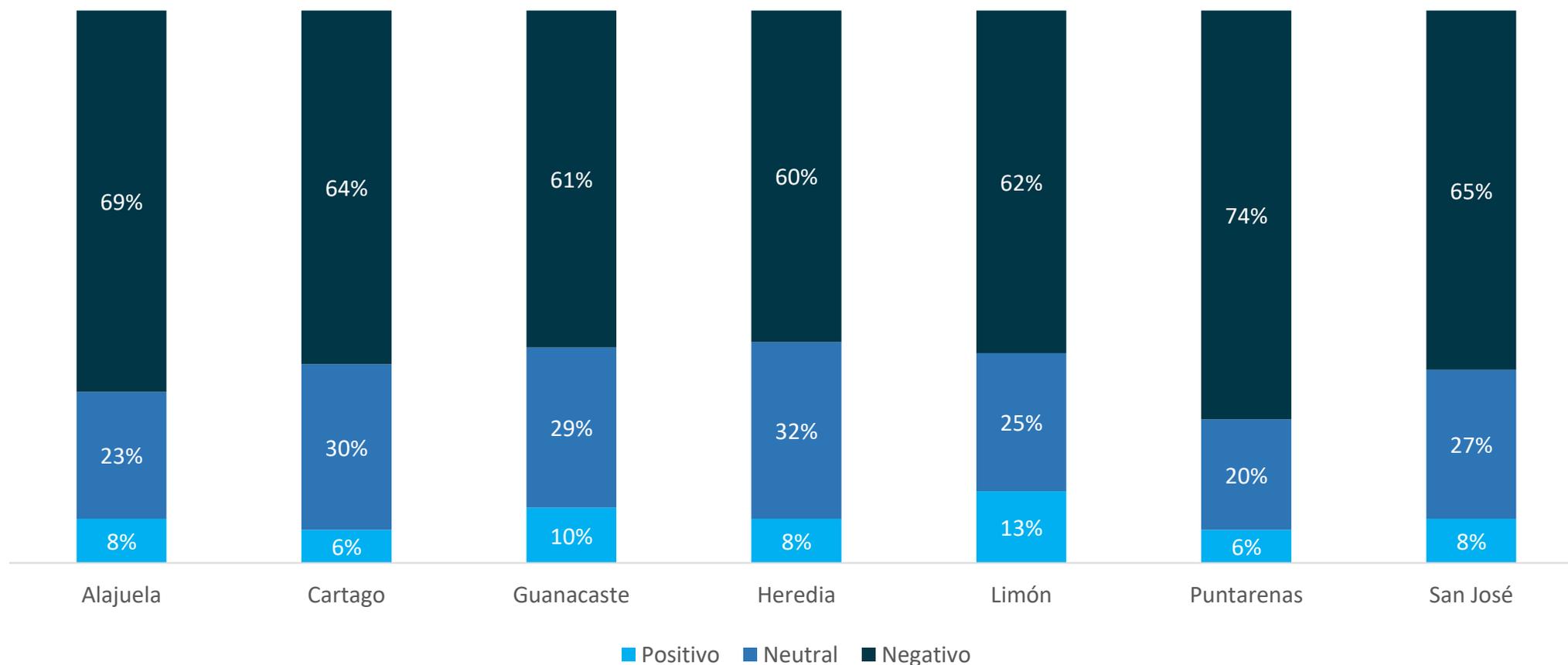


82% de los mensajes capturados fueron realizados por usuarios que residen en la provincia de San José.

<sup>1</sup> Muestra total = n=63,739. Fuente: Coes. Herramientas: Metrix Bi. Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020. País: Costa Rica. Alcance: Fan Pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

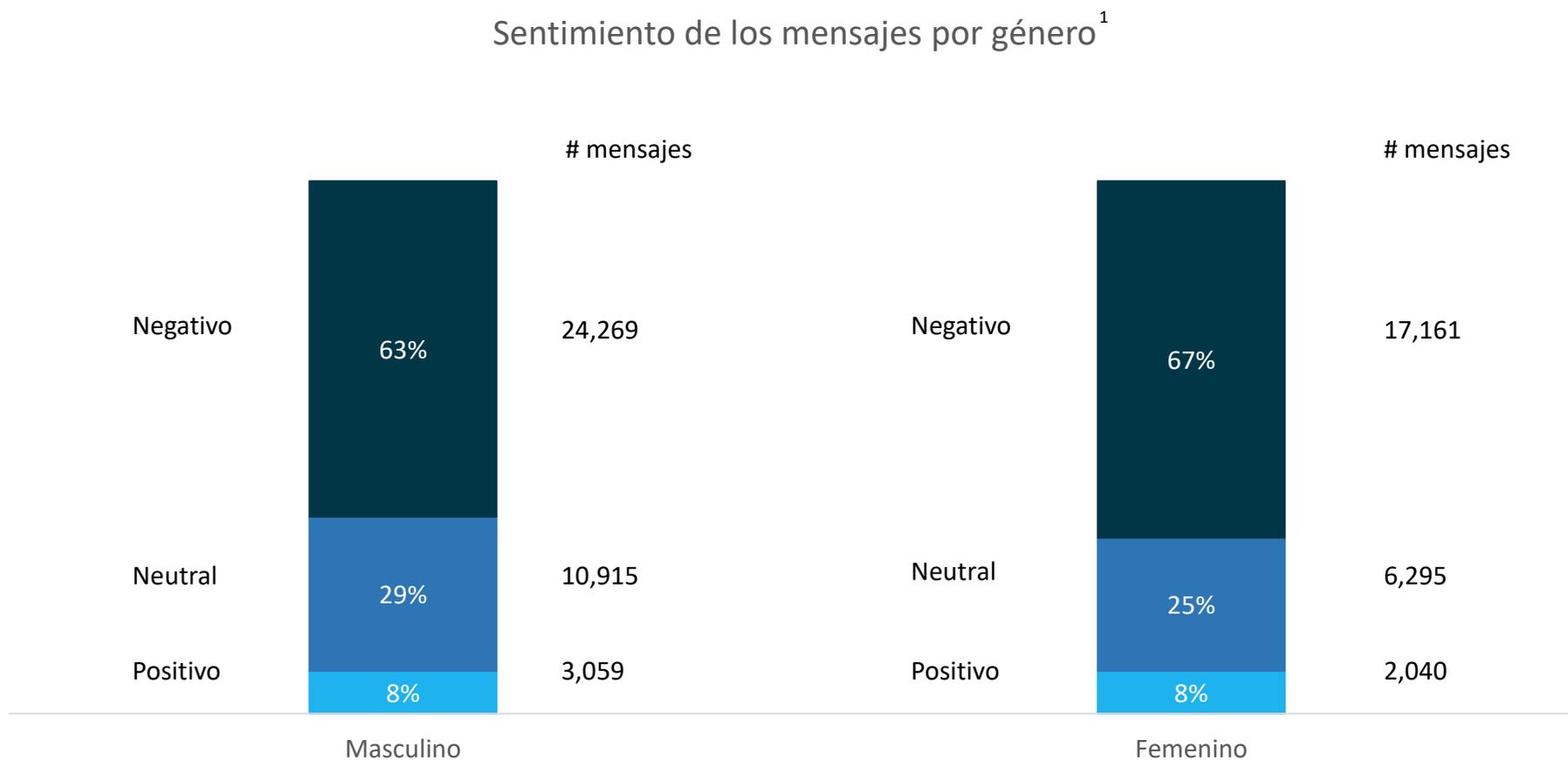
Comparado a las otras provincias, Limón tiene el porcentaje más alto de usuarios que publicaron mensajes positivos, mientras que Puntarenas tiene el porcentaje más alto de usuarios que publicaron mensajes negativos.

Sentimiento de los mensajes por provincia<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Muestra total = n=63,739. Fuente: Coes. Herramientas: Metrix Bi. Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020. País: Costa Rica. Alcance: Fan Pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

A nivel porcentual las mujeres tienen una percepción más negativa que los hombres con respecto al tema de inmigración en Costa Rica.



<sup>1</sup> Muestra total = n=63,739. Fuente: Coes. Herramientas: Metrix Bi. Período: 6 de marzo al 30 de junio, 2020. País: Costa Rica. Alcance: Fan Pages de Facebook y los perfiles de Twitter en Costa Rica.

