



# Discursos de Odio y Discriminación

Análisis de redes sociales

Julio, 2021



Coes Análisis de Medios se une con Naciones Unidas para identificar más de medio millón de conversaciones ligadas a discursos de odio y discriminación en redes sociales desde Costa Rica.

Las redes sociales han adquirido un papel muy relevante en nuestras vidas. Constituyen una forma de interacción entre la sociedad, donde se comparten gustos, preferencias y creencias. A pesar de que son uno de los principales medios de comunicación en la actualidad, la vulnerabilidad de las personas es constante y uno de los principales riesgos es la discriminación que se puede generar a partir de discursos de odio o incluso frases y comentarios que los mismos usuarios no reconocen como negativos, pero que generan estereotipos y prejuicios a diversos grupos.

El estudio nace como apoyo al nuevo Plan Costa Rica contra los discursos de odio y discriminación, elaborado por Naciones Unidas con el apoyo de distintos sectores: Estado, sociedad civil, academia y personas comprometidas con el tema.

Allegra Baiocchi, Coordinadora ONU Costa Rica, destacó que es fundamental identificar las expresiones de odio y discriminación, pero además buscar soluciones para proteger a las personas más afectadas por estas manifestaciones. “Esto es fundamental en una era en la que el acceso a redes sociales y medios digitales unido a la desinformación, la proliferación de noticias falsas y el aprovechamiento de la vulnerabilidad educativa, cultural y tecnológica de ciertos grupos, potencia los ataques a los grupos en mayores condiciones de exclusión”.

Con los resultados preliminares, Coes refuerza su compromiso en la lucha contra la discriminación y su apoyo en nuevas investigaciones que permitan identificar diversas conductas y patrones para sustentar las incitativas y estrategias de Naciones Unidas.



**NACIONES  
UNIDAS  
COSTA  
RICA**



## Hallazgos clave

### Discursos de odio en las redes sociales

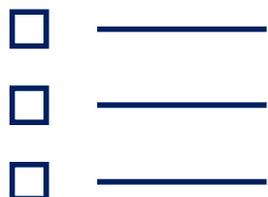
#### Análisis por tipo de discriminación:

- *Xenofobia*
- *Género*
- *Orientación sexual e identidad de género*
- *Política*
- *Racismo*
- *Choque generacional*
- *Religión*
- *Discapacidad*

#### Información de la empresa

#### Metodología

#### Glosario de definiciones



# Índice

# 5 Hallazgos clave

1. Hay **evidencia de discursos de odio y discriminación** en Costa Rica. Más de **medio millón** de entradas de redes sociales relacionadas con odio y discriminación.
2. Categorías con más discursos de odio y discriminación: **xenofobia, género, orientación sexual**, política, racismo, choques generacionales.
3. **Hombres**, personas de **más edad**, residentes de **San José** son los principales emisores de estos discursos.
4. Publicaciones de **medios, influenciadores y memes** son detonantes de los discursos de odio.
5. Preocupa la alta **intencionalidad** pero también los **discursos no conscientes** y que sí causan discriminación.

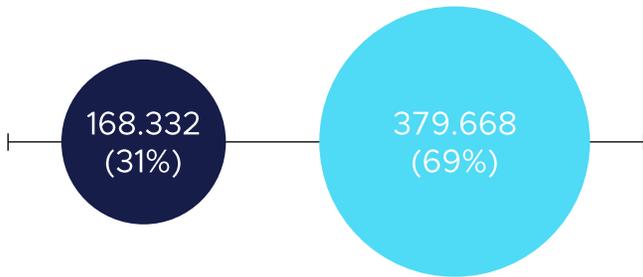
# Discursos de odio en las redes sociales

En redes sociales se capturaron

**548,020** conversaciones que incluyen lenguaje discriminatorio hacia grupos diversos.

## Intencionalidad

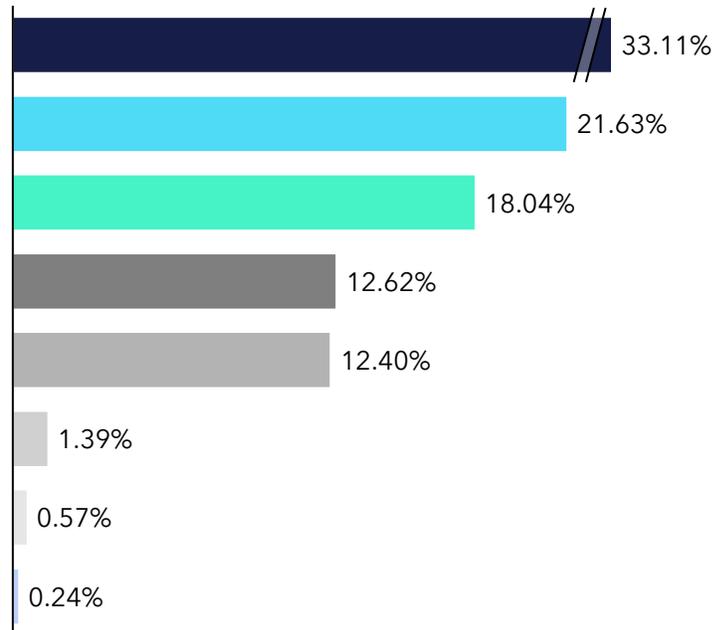
■ Neutral/negativa ■ Directa



El 69% de las conversaciones fueron escritas con una intención directa (de discriminar), mientras que el 31% incluyen lenguaje discriminatorio u ofensivo, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

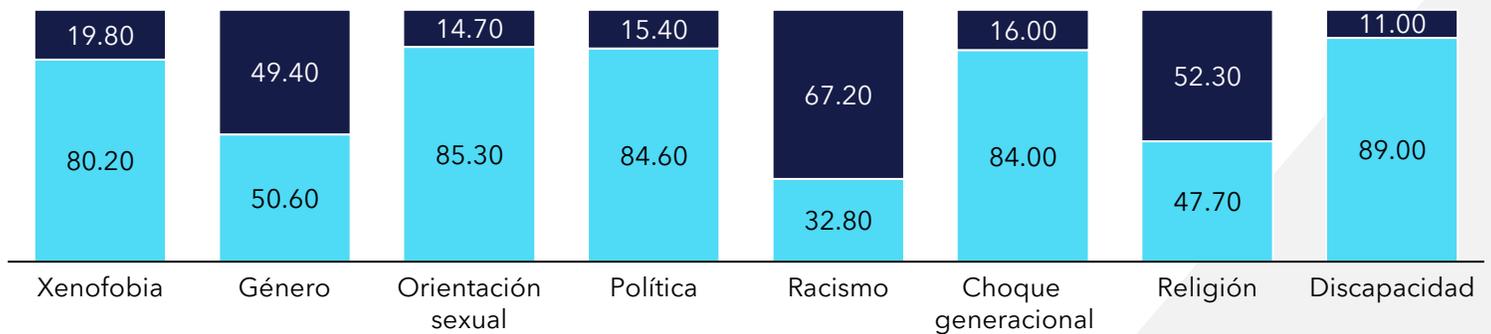
## Total por temas

■ Xenofobia ■ Género ■ Orientación sexual ■ Política  
 ■ Racismo ■ Choque generacional ■ Religión ■ Discapacidad



## Total por temas e intencionalidad

■ Neutral/negativa ■ Directa



- La mayoría de conversaciones con lenguaje discriminatorio que se generan en el país están relacionadas a la xenofobia, discriminación de género y orientación sexual.
- Las conversaciones de racismo y religión contienen lenguaje discriminatorio, sin embargo, la mayoría de mensajes no fueron escritos con una intención negativa. Por ejemplo, cuando se utilizan frases que se consideran de uso coloquial como “si la va a hacer negra, hágala trompuda”.
- Existen términos que se utilizan de manera incorrecta para expresar ideas o pensamientos en redes sociales. Los usuarios no tienen claro como estos términos pueden ser nocivos en nuestra sociedad. Por ejemplo, “boomer”, “feminazis”, “nigga”, “gorda”.
- La intencionalidad directa en las conversaciones tiende a ser un impulso emocional. Por ejemplo, cuando los usuarios se sienten ofendidos por sus creencias, preferencias e ideologías.

Período – 1 Mayo 2020 al 15 de Junio del 2021 – Alcance: Monitoreo de discurso de odio en redes sociales. País: Costa Rica



Existe una correlación entre las publicaciones que realizan los medios de comunicación e influenciadores con respecto al volumen de conversaciones de discursos de odio de los usuarios. La intencionalidad de los titulares o publicaciones para atraer la atención del público provoca interacciones y comentarios en su mayoría negativos a pesar de que el mensaje del medio no es explícitamente discriminatorio.



Ejemplos de publicaciones de medios e influenciadores:

*Pérez espantó al gorilla.*

*Ejército nica amenaza ticos con fusilarlos.*

*Maes no se pueden quejar de que Jafet le dijera conquistador a Lleida si uds le pasan diciendo carelitro al hombre. Pocos de doble moral.*

*Celebro esto, pero al mismo tiempo me pregunto si el “medio” eligió la foto al propio sabiendo que mucha gente no está de acuerdo y que suele atacar el físico de Paola en cualquier oportunidad.*

*“Hoy es un día triste para la mayoría de costarricenses”, dice diputado de Nueva República.*

*PAC: el partido más corrupto.*

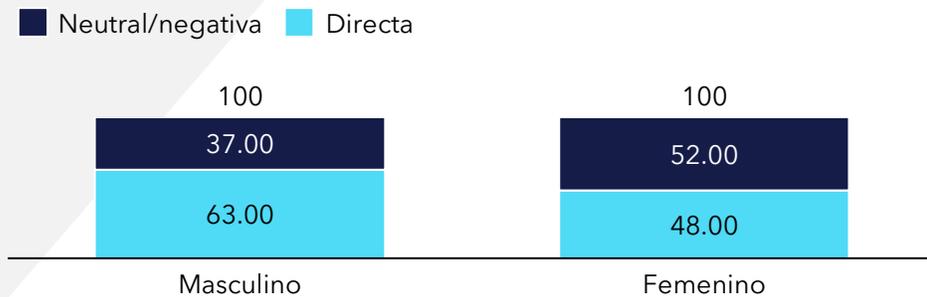


# Discursos de odio en las redes sociales – Demografía

## Total por género



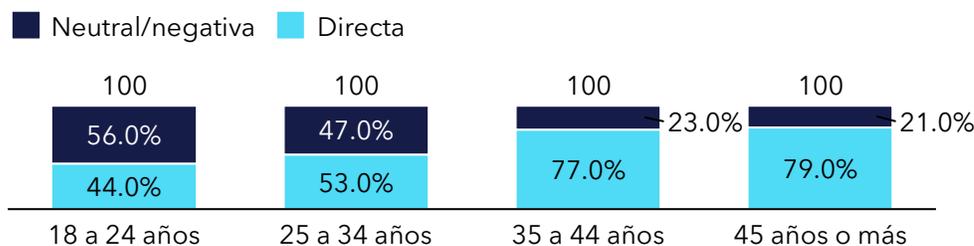
## Total por género e intencionalidad



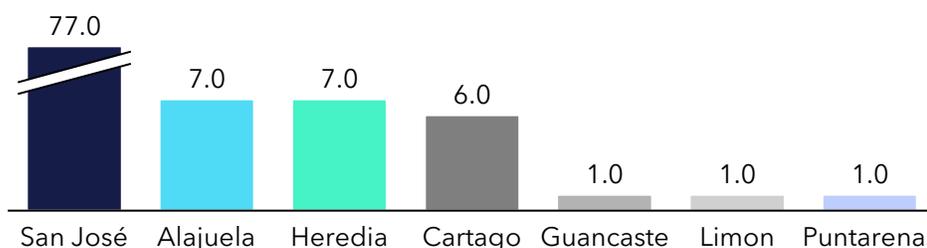
## Total por edades



## Total por edades e intencionalidad



## Total por provincia



- El 66% de las conversaciones con lenguaje discriminatorio son generadas por hombres y el 34% por mujeres. La mayoría de conversaciones que se generaron por mujeres no tienen una intencionalidad directa, mientras que la mayoría de conversaciones que se generaron por hombres sí tenían connotación y propósito discriminatorio.
- La mayoría de conversaciones se generaron por usuarios de 18 a 34 años. Estos usuarios utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la mayoría no tienen intencionalidad directa, mientras que en los usuarios de 35 años en adelante predominan los comentarios con propósito negativo directo. Las generaciones mayores realizan más publicaciones discriminatorias de temas como orientación sexual, género y política. Los usuarios de 18 a 34 años realizan más publicaciones con lenguaje discriminatorio de choque generacional, discapacidad, religión y racismo. Xenofobia es una de las temáticas que se distribuye de manera similar por edad.
- Las provincias en las que más se generan comentarios son San José, Alajuela y Heredia, mientras que Limón, Puntarenas y Guanacaste detonan menos conversación sobre estos temas.



# Memes



Quando tu amiga lesbiana habla sobre su vida amorosa.



"La homosexualidad es una enfermedad"



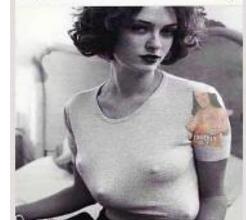
"Una chica dice algo minimamente sexual"  
El wey que huele a sobaco:



ANTES DE CRITICAR A LOS DIPUTADOS PÓNGANSE EN SUS ZAPATOS



Quando hace frío en Chernobyl



made with pixelart

¿Notan algo raro en la foto? Exacto, no hay celulares, ni tablets, ni video juegos, sólo niños de Atajuelita jugando.

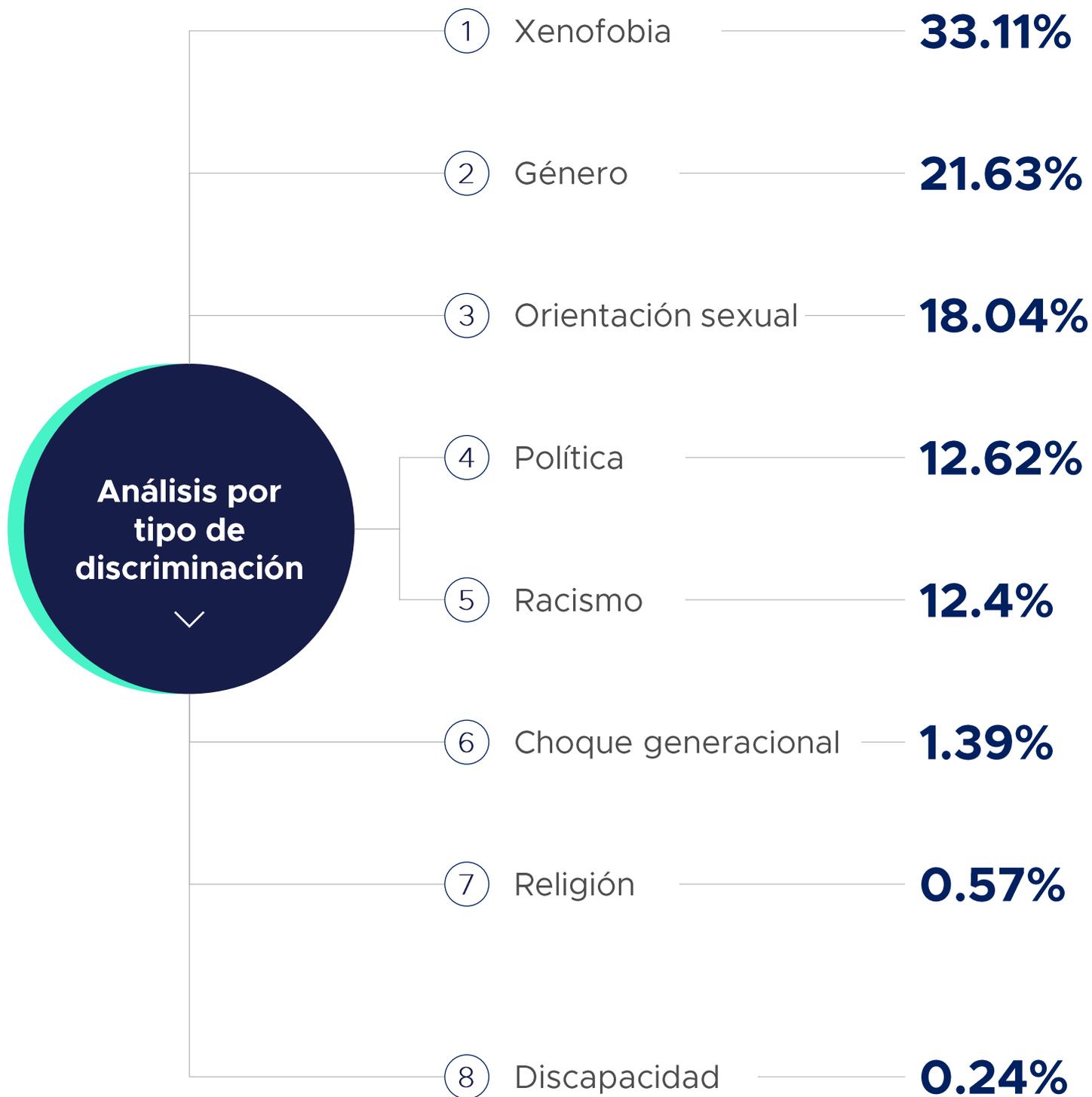


AYER LLORANDO POR TODO



HOY MENSTRUANDO, SABIENDO QUE NO ERA ASÍ DE DEBIL





## Xenofobia

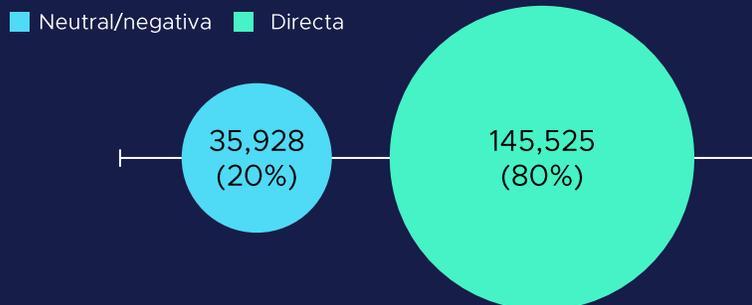
# 33,11%

de las conversaciones

<sup>1</sup> Miedo o rechazo hacia los extranjeros, por lo general, expresado hacia grupos étnicos y/o raciales.

Se capturaron **181,453** conversaciones que hacían referencia a xenofobia. De estas el 80% tienen intencionalidad directa, mientras que el 20% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

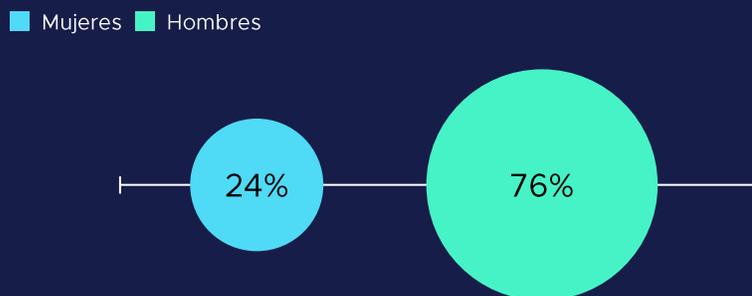
### Total por intencionalidad



### Hallazgos

- Los nicaragüenses son la población que se ve más afectada por la discriminación en el país.
- La mayoría de las reacciones generadas por los usuarios se detonan en publicaciones relacionadas al tema sucesos porque asocian el crimen, acoso y abuso sexual con los extranjeros. Se tiende a generalizar.
- Los programas de televisión, en especial las telenovelas siguen generando estereotipos en la sociedad.
- En Junio del 2020 se presentó el mayor pico de resultados (18.94%) por el incumplimiento de las medidas sanitarias.
- La pandemia aumentó el número de comentarios discriminatorios por el miedo a la falta de atención médica por brindar espacios para los extranjeros.
- Los actos discriminatorios se tratan de justificar cuando los usuarios mencionan que no son xenofóbicos, pero la realidad es que sus mensajes se acompañan de frases y palabras discriminatorias.

### Total por género



1. Fuente: Naciones Unidas

“

## Intencionalidad neutral/negativa

*Amo las novelas de Netflix, especialmente cuando salen esos narcocolombianos tan sexys.*

*No soy xenofóbico, pero hay que admitir que hay muchos nicas en el país.*

*La niquita de la tienda me dijo que le gustaba mi jeans.*

## Intencionalidad directa

*De fijo el mae que la violó es nica.*

*Mae no sea necio siempre q matan a una turista y violan a una mujer es un hp Nic\*a de mierda me les cago aquí no los queremos NO VENGAN son una escoria.*

*Tenía que ser nica la muy hp ladrona.*

”

## Género (1/2)

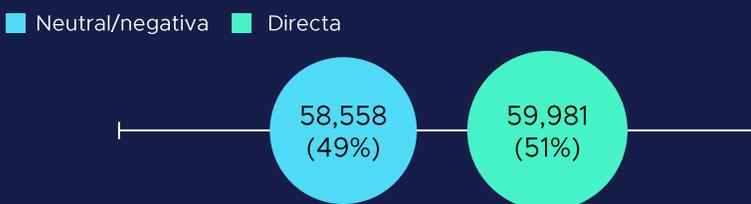
# 21,63%

de las conversaciones

<sup>1</sup> Roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada en un momento dado considera apropiados para hombres y mujeres. Estas realidades se construyen socialmente y se aprenden a través de la socialización. Son específicos al contexto y al tiempo y están sujetos a cambios.

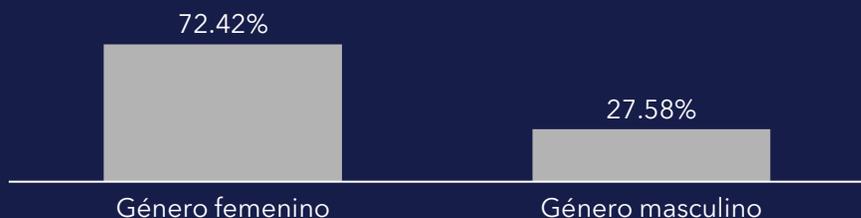
Se capturaron **118,539** conversaciones que hacían referencia a género. De estas el 51% tienen intencionalidad negativa, mientras que el 49% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

### Total por intencionalidad



### Hallazgos

- El 72,42% de los mensajes son discriminatorios para el género femenino y el 27,58% para el masculino.



- Existe una fuerte cultura de sexualización de la mujer en el que muchas veces se toma como un "chiste".
- Se utilizan términos que pueden ser ofensivos o de estereotipo para hacer referencia al feminismo como la palabra "feminazis". Se tiene una confusión con el término feminista y feminazi.
- El volumen de mensajes del género masculino aumenta significativamente en fechas como el Día Internacional de la Mujer porque manifiestan una victimización al considerar que no pueden expresarse abiertamente o que no existe igualdad para ellos. Por ejemplo: "ya no se puede decir nada porque todo se lo toman a mal" y "¿por qué no hay un día del hombre?".
- "Onvrez": es una de las palabras más utilizadas en redes sociales para descalificar a los hombres. Se identifica que muchos de los mensajes no tenían una intencionalidad negativa directa, pero son discriminatorios por el término. Es más utilizada entre los 18 y 34 años, sin embargo, de 18 a 24 años se utiliza más en son de broma o todavía se desconoce el término y de 25 a 34 años es constantemente relacionada al machismo y a la masculinidad tóxica.

1. Fuente: Naciones Unidas

## Género (2/2)

# 21,63%

de las conversaciones

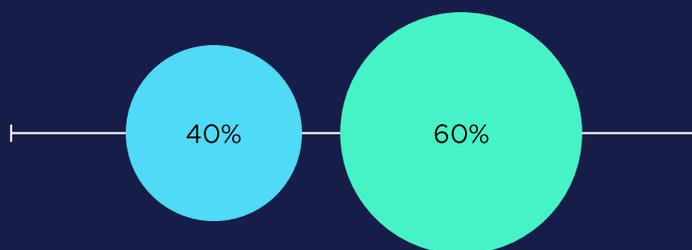
<sup>1</sup> Roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada en un momento dado considera apropiados para hombres y mujeres. Estas realidades se construyen socialmente y se aprenden a través de la socialización. Son específicos al contexto y al tiempo y están sujetos a cambios.

### Hallazgos

- La exposición de vídeos y fotos de mujeres sin su consentimiento es un detonante de conversaciones en las que se ataca o generaliza al género masculino. Por ejemplo, el escándalo del grupo de Telegram.
- "Locas", "sensibles", "anda con la regla", "regluda" son de las expresiones más utilizadas por hombres en las redes sociales.
- Se han encontrado diferentes situaciones en las que figuras públicas e influenciadores han demostrado una cultura machista que genera defensa por parte de las mujeres en redes sociales. Estas reacciones usualmente son hacia la persona en específico en vez de utilizar generalismos.
- Cuando se detonan temas de acoso y abuso sexual se tiende a generalizar al género masculino.
- Existe un bajo porcentaje de discriminación de mujer a mujer potencialmente porque cuando se han generado estos mensajes la misma comunidad ataca y señala que la conducta está incorrecta lo que puede tachar a las personas en sus redes sociales.

### Total por género

■ Mujeres ■ Hombres



1. Fuente: Naciones Unidas

“

## **Intencionalidad neutral/negativa**

*Muy rica esa guilita, más con esa foto, que rico chuparle todo.*

*Si soy una loca feminista y qué? Es lo que se necesita ahora.*

*Seguro anda con la regla, hoy pasó de mal humor.*

*Los onvrez de mi vida, son tan guapos.*

## **Intencionalidad directa**

*Todas las feminazis a favor del aborto.*

*Qué asco los onvres que ponen "nacé para cuidar a la mujer", se les salió lo machista.*

*Se ponen para que les den, obviamente si usan esa ropa de puta les van a gritar en la calle.*

”

# Orientación Sexual e identidad de género

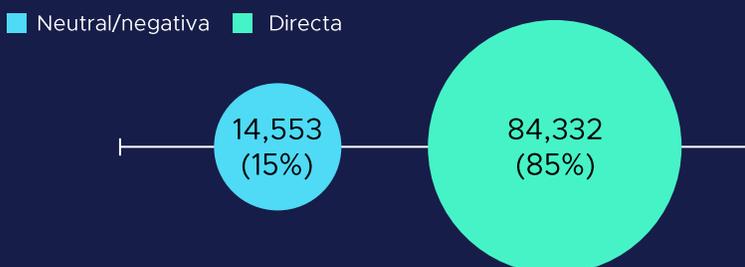
# 18,04%

de las conversaciones

<sup>1</sup>La capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género.

Se capturaron **98,865** conversaciones que hacían referencia a orientación sexual. De estas el 85% tienen intencionalidad directa, mientras que el 15% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

## Total por intencionalidad



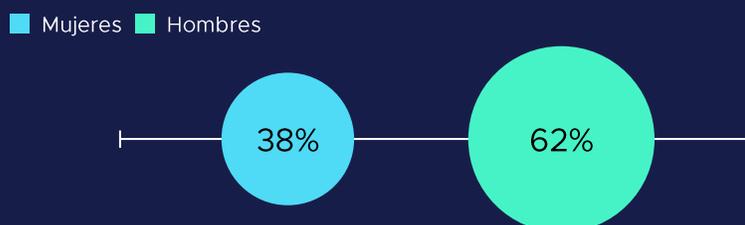
## Hallazgos

- La mayoría de conversaciones con lenguaje discriminatorio están enfocados a la atracción entre hombres y hombres.



- Los mensajes que corresponden a otros, en su mayoría están relacionados a la falta de conocimiento de los términos.
- "Playo": se utiliza tanto para discriminar a las personas homosexuales como para ser un sinónimo de "mae".
- "Maricón": es una palabra muy utilizada para asignar estereotipos femeninos a los hombres. Por ejemplo, si lloran.
- 78% de los resultados en los que se ofendía con las palabras maricón y playo fueron realizados por hombres y 22% fueron realizados por mujeres.
- Con el matrimonio igualitario se generaron más mensajes por el tema de adopción que por el hecho del matrimonio en sí. Los mensajes de matrimonio estaban directamente relacionados a la opinión en religión y derechos humanos.
- La preferencia sexual de mujer a mujer usualmente se ve asociada a términos como "feminista" y "marichama". Incluso se asocian con el odio al hombre. "Todas las lesbianas odian a los hombres".
- Una de las palabras más utilizadas fue "asco". Se relacionaba principalmente a la ignorancia de los términos y realidades como las enfermedades sexuales.

## Total por género



1. Fuente: Naciones Unidas

“

## **Intencionalidad neutral/negativa**

*Mae estamos igual playo.*

*Yo si que amo a los playos, mis mejores amigos.*

*Soy una marica y qué?*

## **Intencionalidad directa**

*Los homosexuales son los que violan a los niños, paren de decir que es la iglesia.*

*Que asco los bananos de mierda que se visten de mujer.*

*Las lesbianas todas son marimachas, el que me diga lo contrario está mal.*

”

## Política

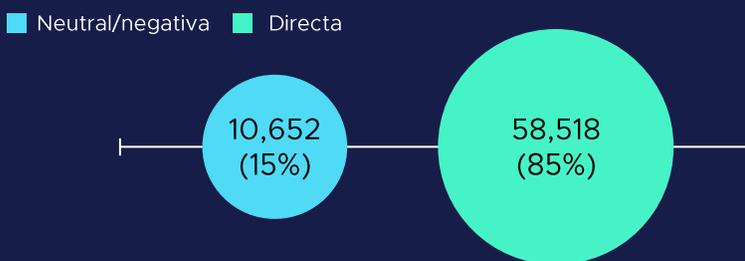
# 12,6%

de las conversaciones

<sup>1</sup> Arte, doctrina u opinión referente al gobierno de los Estados.

Se capturaron **69,170** conversaciones que hacían referencia a política. De estas el 85% tienen intencionalidad directa, mientras que el 15% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

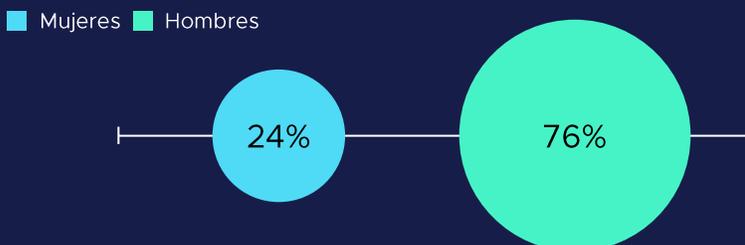
### Total por intencionalidad



### Hallazgos

- La situación económica del país y la corrupción son las principales causas por las que se detonan conversaciones en las que se discrimina por preferencias políticas o por formar parte de un partido político.
- Los resultados de las encuestas que se realizan a nivel nacional detonan la mayoría de conversaciones directas para el Gobierno actual.
- Desde que se inició con las elecciones de los precandidatos políticos las conversaciones de odio han aumentado significativamente con respecto al año anterior. De la información capturada un 80% corresponde a discriminación por ideología.

### Total por género



1. Fuente: RAE

“

## Intencionalidad neutral/negativa

*Hablan de Gobierno corrupto y no se fijan en sus chanchullos.*

*Encuesta Gallup. Casi 6 de cada 10 Ticos piensa que gobierno es corrupto!! Quien iba a decirlo, el partido de la moral, ética y anticorrupción 🇹🇼.*

*Ese partido es el menos corrupto.*

## Intencionalidad directa

*Estos hp diputados se creen jueces a ellos se les olvidan lo ineficientes que son malparidos.*

*XXXX Hablando de ética? Es q son unos sin asco!*

*La gente que votó por XXXX es realmente una basura, seguramente son millonarios corruptos.*

”

## Racismo (1/2)

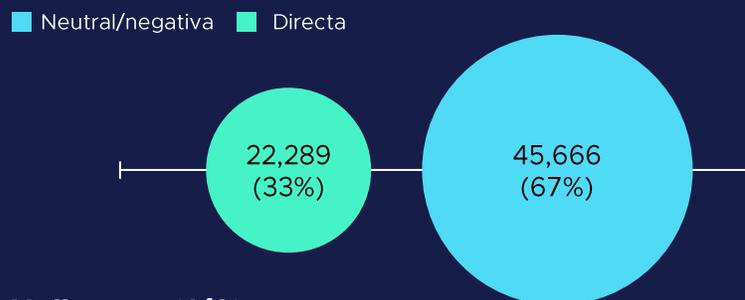
# 12.4%

de las conversaciones

<sup>1</sup> Discriminación que se produce cuando una persona o grupo de personas siente odio hacia otras por tener características o cualidades distintas, como el color de piel, idioma, raza etnia o lugar de nacimiento.

Se capturaron **67,956** conversaciones que hacían referencia a racismo. De estas el 33% tienen intencionalidad directa, mientras que el 67% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

### Total por intencionalidad



### Hallazgos (1/2)

- La población que se ve más afectada por el racismo en redes sociales es la afrodescendiente.



- Marcas, usuarios e incluso medios de comunicación utilizan frases discriminatorias hacia la comunidad afrodescendiente sin darse cuenta de que están transmitiendo un mensaje de discriminación. Por ejemplo: "sí la va a hacer negra, hágala trompuda", "que suerte tan negra", "soy la oveja negra de la familia", "es por ser negro" y "trabajé como negra".
- Blackface: usuarios critican que las personas afrodescendientes son muy susceptibles al blackface porque consideran que el pintarse la cara toda de negro no es un acto malintencionado. Estas conversaciones surgen a raíz de la actuación de un influenciador en un programa nacional en el que se pinta la cara.

1. Fuente: Naciones Unidas

## Racismo (2/2)

# 12.4%

de las conversaciones

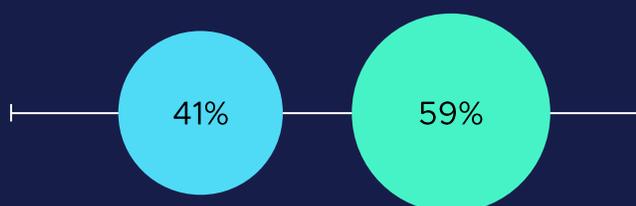
<sup>1</sup> Discriminación que se produce cuando una persona o grupo de personas siente odio hacia otras por tener características o cualidades distintas, como el color de piel, idioma, raza etnia o lugar de nacimiento.

### Hallazgos (2/2)

- #Nigga: usuarios que no pertenecen a la cultura afrodescendiente suben fotos en las que creen que están imitando sus costumbres o preferencias y tienden a utilizar hashtags como #nigga, sin muchas veces darse cuenta de que están creando estereotipos.
- "Virus chino": una de las frases más utilizadas a raíz de la pandemia que discrimina a las personas asiáticas y muchas veces se utiliza de manera inconsciente. También existen otras frases que se utilizaron durante la época que si tienen connotación negativa: "come rata/murciélago" y "chino cochino".
- También se encuentra discriminación por imitaciones del acento asiático en vídeos de Tik Tok y memes.
- Medios de comunicación han utilizado palabras como "gorila" o "mono" para referirse a jugadores de fútbol del equipo de Limón. Los usuarios imitan este vocabulario para darle continuidad a la conversación.
- Caracterizaciones raciales que siguen estereotipos en memes, vídeos y stickers. Por ejemplo: cuando a una persona afrodescendiente le agregan siempre trenzas en las ilustraciones.
- Prejuicios raciales ("racismo inverso"): existen usuarios afrodescendientes que critican "el privilegio blanco". Muchos de los mensajes están enfocados en destacar las desigualdades en el comportamiento de la sociedad e infieren que las personas que no son afrodescendientes no tienen derecho de quejarse por temas como el hostigamiento de figuras de autoridad.

### Total por género

■ Mujeres ■ Hombres



1. Fuente: Naciones Unidas

“

## Intencionalidad neutral/negativa

*Si la hizo negra hágala trompuda.*

*Trabajando hoy como negra.*

*En esta foto me salen los labios como negra #nigga.*

## Intencionalidad directa

*Tenía que ser negro para oler feo.*

*Chino cochino come ratas.*

*Mira ese negro viene a decirme como hablar, si solo saben hablar patua.*

”

# Choque generacional

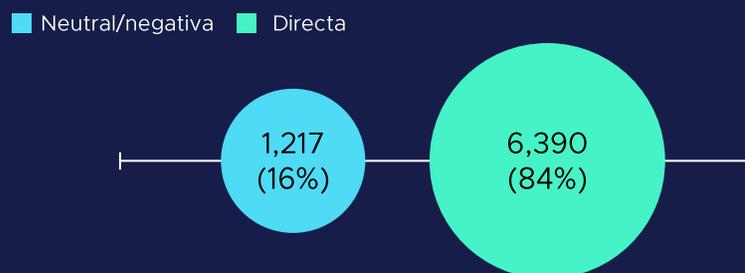
# 1.39%

de las conversaciones

<sup>1</sup>Una relación social asimétrica entre las personas adultas, que ostentan el poder y son el modelo de referencia para la visión del mundo, y otras personas, generalmente infancias, adolescencias, juventudes o personas mayores.

Se capturaron **7,607** conversaciones que hacían referencia al choque generacional. De estas el 84% tienen intencionalidad directa, mientras que el 16% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

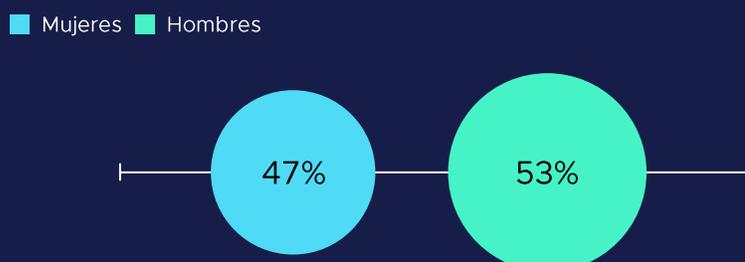
### Total por intencionalidad



### Hallazgos

- Se encuentran críticas a tendencias como TikTok, a música como el reggaeton y cantantes como Bad Bunny, estas tendencias son asociadas a generaciones jóvenes.
- Los usuarios entre 18 y 24 años se sienten discriminados por generaciones mayores que asocian la edad con el grado de profesionalismo, madurez y capacidad para tener opiniones sobre la realidad nacional.
- Hemos iniciado la era de la imagen y vídeos. Los usuarios entre 18 y 34 años prefieren comunicarse e informarse por medio de imágenes, memes, gifs y stickers. Se critica a generaciones mayores por muchas veces desconocer la terminología que se utiliza en este tipo de conversaciones, por ejemplo cuando incluyen palabras como: "cringe", "ghosting", "crush", "fuck boy", "trambólicos" y "onvrez".
- "Ok, boomer": es una respuesta despectiva que los más jóvenes dan a los mayores, cuando estos les dicen algo que perciben como anticuado o desfasado, sobre todo si viene acompañado de cierto aire de superioridad.
- Las generaciones más jóvenes critican y generalizan constantemente a las generaciones mayores por ser "mente cerrada" y por no comprender o apoyar diferentes movimientos sociales o tendencias de la actualidad.

### Total por género



1. Fuente: Naciones Unidas

“

## Intencionalidad neutral/negativa

*Si no sé lo que significa “crush” es que soy boomer???*

*Me acabo de dar cuenta que no seguí el tweet. Bueno ya que no se usar Twitter soy boomer.*

*Generación de cristal: fuck boys.*

## Intencionalidad directa

*La gente boomer de “ese medio” no es mas clasista porque no es mas grande, que señora mas majadera con la misma mierda.*

*Mae nunca había visto tanto boomer queriendo pasarse por inteligente como en los comentarios.*

*Generación de cristal, la decadencia de la sociedad.*

”

## Religión

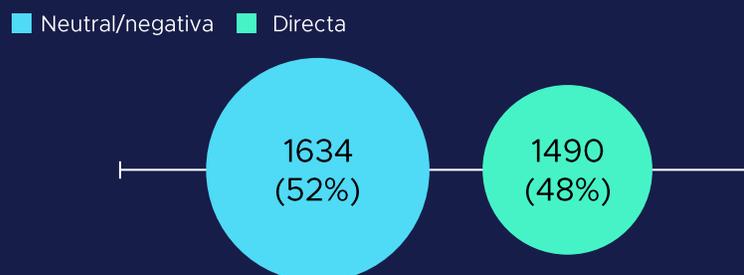
# 0,57%

de las conversaciones

<sup>1</sup> Conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad, de sentimientos de veneración y temor hacia ella, de normas morales para la conducta individual y social y de prácticas rituales, principalmente la oración y el sacrificio para darle culto.

Se capturaron **3,124** conversaciones que hacían referencia a religión. De estas el 48% tienen intencionalidad directa, mientras que el 52% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

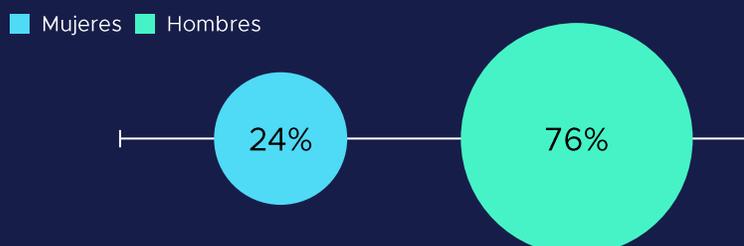
### Total por intencionalidad



### Hallazgos

- Cuando se realizan ataques a las ideologías religiosas se identifica que las conversaciones se generan a raíz de una relación con temas como la toma de decisiones políticas, la comunidad LGBTQ+, vacunación y medidas sanitarias.
- Los usuarios consideran que un candidato que se deja influenciar por la religión para la toma de decisiones no es positivo para el país.
- El 5,8% de las conversaciones se crean por usuarios que defienden a la comunidad LGBTQ+ a través de lenguaje negativo. Estos ataques surgen cuando la religión está envuelta en escándalos o cuando la religión da una opinión de la comunidad sobre temas de adopción y matrimonio igualitario.
- Existe un grupo de usuarios que critican la participación y celebración de actividades religiosas como la romería y semana santa. Por lo general este tipo de usuarios mencionan que son ateos o agnósticos en sus perfiles. Este tema también tiene relación con las medidas sanitarias por la pandemia del COVID-19 ya que se criticaba la celebración de las actividades religiosas a pesar de la situación del país.
- Un 29,68% de las conversaciones se generan por temas asociados a la pedofilia. El volumen más alto de mensajes se genera a partir de casos relacionados con sacerdotes y abuso a menores de edad.
- La información capturada relacionada al tema de vacunación surge por la crítica a las personas que no confían en la vacuna por las opiniones que se desarrollan dentro de la iglesia a la que pertenecen.

### Total por género



1. Fuente: Naciones Unidas

“

## Intencionalidad neutral/negativa

*Esto de verdad es preocupante, la semana pasada me contó un amigo que están batallando con la mamá por qué rechazó la vacuna por comentarios que le hicieron sus pastores en la iglesia.*

*En un matrimonio el esposo le falla a la esposa y viceversa, y no por eso ya se dejan. La Iglesia falla pero hay más sacerdotes buenos que pocos conocen; solo exponen a los malos.*

*Es por ser católico.*

## Intencionalidad directa

*Pandereta ignorante que asco ramasheko bañaso.*

*Que asco ese Padre Mauricio Viquez. Y todos los Sacerdotes violadores protegidos por otros Sacerdotes y el Vaticano, me les cago. Asquerosos de mierda. Que asco la iglesia católica.*

*Claro, como el pastor les dice que no se vacunen los ignorantes no lo hacen.*

”

## Discapacidad

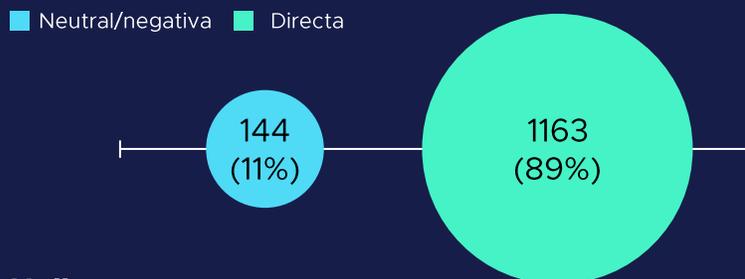
# 0,24%

de las conversaciones

<sup>1</sup> Una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Una deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.

Se capturaron **1,307** conversaciones que hacían referencia a discapacidad. De estas el 89% tienen intencionalidad directa, mientras que el 11% utilizan lenguaje discriminatorio, sin embargo, la intención del usuario no está definida.

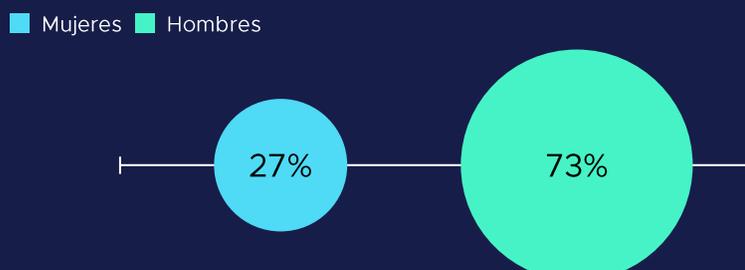
### Total por intencionalidad



### Hallazgos

- Se emplean términos negativos en son de ofensa, sin embargo, usualmente no se dirigen a una persona con discapacidad. Por ejemplo: mongolito y retrasado mental son los que más se utilizan. Muchas veces hacen referencia a cuando las personas se equivocan o cuando el usuario considera que un acto no tiene sentido.
- Términos como "gorda" y "ciego" también son muy utilizados bajo el contexto de exageración: "Yo si que soy ciego, no puedo ver de largo" y "Subí un kilo, me siento como una gorda". Los usuarios no necesariamente quieren ofender a personas que tienen una discapacidad, pero los términos pueden llegar a ser ofensivos para otras personas.
- A pesar de que existen muchas campañas en redes sociales que promueven los diferentes tipos de cuerpo, y en las que los mismos usuarios participan, se identifica que principalmente en las mujeres existe una fobia o miedo hacia la gordura y obesidad cuando se trata de sí mismas.

### Total por género



1. Fuente: Naciones Unidas

“

## Intencionalidad neutral/negativa

*Hoy venía volando con mi plan alimenticio y llegó mi papá a con una porción de Queque Helado de POPS y Díai la vida es muy corta y siempre gordo nunca ingordo.*

*Borracho más necio... Ese gol al Saprissa, estuvo bien anulado... El "offside" de Marcel, fue tan claro, que hasta el ex-diputado Óscar López, quien es ciego, lo hubiera visto.*

*Entiendo la importancia del crédito del FMI, no soy ciego.*

## Intencionalidad directa

*Estoy más ciego que Óscar López.*

*Que vieja mas idiota e inútil esta, seguro creé que el pueblo es retrasado mental o que, se están jineteando esta plata y después cuando uno muera se la terminan de robar.*

*Gorda asquerosa esa guila hp.*

”

# Información de la empresa

Coes es una empresa que se dedica al monitoreo y análisis de información para Costa Rica y Centroamérica.

Con más de 14 años en el Mercado, Coes ha desarrollado una tecnología de minería de datos que le permite capturar información de manera masiva. Esta se clasifica por medio de inteligencia artificial y se visualiza a través de herramientas de inteligencia de negocios que facilitan el análisis de la información.

Además, Coes cuenta con un equipo de profesionales especializados en diferentes áreas como comunicación, tecnologías de la información y análisis de datos, que trabaja constantemente en la innovación de los sistemas y tecnologías.



# Metodología

---



El estudio parte de la captura de información en redes sociales a través de conjuntos de palabras clave llamados "queries". Los queries nos facilitan filtrar por temas específicos, para así obtener la información que se requiere. Los datos se capturan de manera masiva por medio de herramientas de inteligencia de negocios que se conectan directamente a las redes sociales. Además de capturar la información, estas herramientas también la procesan y clasifican a través de inteligencia artificial. El término inteligencia artificial (IA) se refiere a las operaciones de inteligencia ejecutadas por máquinas diseñadas para reproducir las capacidades del cerebro humano por medio de combinaciones de algoritmos. Esto implica la capacidad de ejecutar funciones como el razonamiento, la percepción, el aprendizaje y la resolución de problemas.

Las redes sociales en las que se captura información son Twitter y Facebook. Twitter es una red social abierta que nos permite capturar información de cualquier perfil del mundo. Se utilizan queries para filtrar los resultados y la geolocalización para poder capturar los tweets de usuarios pertenecientes a un país específico. Facebook es una red social privada que limita a todas las herramientas del mundo en las posibilidades de captura. Esto significa que Facebook protege a los usuarios privados y solamente permite capturar información de "fan pages" o lo que conocemos como perfiles abiertos. Coes cuenta con una base de datos del 95% de fan pages de Costa Rica que se monitorean para que a través de las palabras clave también se pueda capturar información de publicaciones y comentarios realizados en estos perfiles públicos. Cabe destacar que mucha de la información que se toma como referencia de Instagram y Tik Tok fue expuesta en Twitter y Facebook.

Una vez que se captura, procesa y clasifica la información, se utilizan otras herramientas de inteligencia de negocios para visualizar y graficar la información de una manera rápida, efectiva y dinámica. Coes cuenta con un equipo especializado en análisis de información que trabaja en todo este proceso y le da vida al estudio.

# Glosario de definiciones

<b>Choque generacional</b>	Una relación social asimétrica entre las personas adultas, que ostentan el poder y son el modelo de referencia para la visión del mundo, y otras personas, generalmente infancias, adolescencias, juventudes o personas mayores.
<b>Discapacidad</b>	Una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Una deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
<b>Discursos de odio</b>	En general no existe un consenso acerca de una definición a nivel internacional. Aún más, tampoco existe un marco normativo nacional que pueda dar luces sobre la temática por lo cual para este plan se tomará como referencia, la definición para Naciones Unidas sobre el discurso de odio. Esta, más allá de definiciones legales que pueden variar de un país a otro o incluso más allá de la convencionalidad y sus correspondientes estándares, determina que es “cualquier tipo de comunicación ya sea verbal, escrita o a través de conductas, que ataquen o usen lenguaje peyorativo o discriminatorio en contra de una persona o un grupo por lo que son, es decir, sobre la base de su religión, etnia, nacionalidad, raza, color, lugar de origen, género o cualquier otro factor constitutivo de la identidad”.
<b>Género</b>	Roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada en un momento dado considera apropiados para hombres y mujeres. Estas realidades se construyen socialmente y se aprenden a través de la socialización. Son específicos al contexto y al tiempo y están sujetos a cambios.
<b>Inclusión</b>	Actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella.
<b>Lenguaje exclusivo</b>	toda expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario masculino para generalizar y no hace evidente el masculino y el femenino.
<b>Lenguaje inclusivo</b>	Toda expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien hace evidente el masculino y el femenino, evitando generalizaciones del masculino para situaciones o actividades donde aparecen mujeres y hombres. El lenguaje de uso diario contiene intrínsecamente un uso no inclusivo de género y su uso está aceptado de manera popular, institucional e incluso académica. Sin embargo, el uso de lenguaje inclusivo se puede integrar en todos estos ámbitos de forma natural y sin entrar en conflicto con el uso apropiado de las normas gramaticales, por lo que no existe una justificación para no emplearlo. Además, permite la ruptura de las nociones sexistas y patriarcales reforzadas habitualmente por el lenguaje no inclusivo.
<b>Orientación sexual</b>	La capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género.
<b>Racismo</b>	Discriminación que se produce cuando una persona o grupo de personas siente odio hacia otras por tener características o cualidades distintas, como el color de piel, idioma, raza etnia o lugar de nacimiento.
<b>Religión</b>	Conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad, de sentimientos de veneración y temor hacia ella, de normas morales para la conducta individual y social y de prácticas rituales, principalmente la oración y el sacrificio para darle culto.
<b>Xenofobia</b>	Miedo o rechazo hacia los extranjeros, por lo general, expresado hacia grupos étnicos y/o raciales.

