



DISCURSOS DE ODIO Y DISCRIMINACIÓN

Redes Sociales

2 0 2 3



Alcance

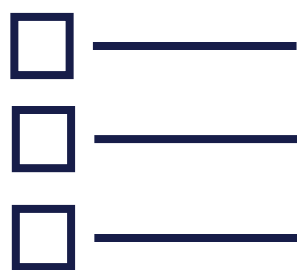
Publicaciones y comentarios en los que se evidencian discursos de odio y de discriminación en las redes sociales.

País: Costa Rica.

Captura de información del 1 de mayo del 2022 al 31 de mayo del 2023.

Monitoreo de publicaciones y comentarios en perfiles públicos de Twitter y Facebook.





Índice

Principales hallazgos

¿Qué son los discursos de odio?

Discursos de odio y discriminación en las redes sociales

Principales hitos que detonaron las conversaciones

Análisis por tipo de discriminación:

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

Información de la empresa

Metodología

Glosario de definiciones

Principales hallazgos

1. Discursos de odio y discriminación crecen un 50% en el último año. Desde 2021 se han triplicado.
2. No es problema de unos pocos. 632 mil autores únicos. 65% más que 2022.
3. Crece la violencia y la intención de agredir. Intencionalidad directa aumenta en 7 puntos porcentuales.
4. Política - realidad nacional, xenofobia y género fueron los temas que más expresiones de odio y discriminación generaron. Política fue por mucho la mayor.
5. Hombres son los principales emisores de discursos de odio y discriminación, pero participación de mujeres está en aumento.
6. Twitter concentra el 60% de los mensajes de odio y discriminación. 40% restante está en Facebook. Tiktok empieza a hacerse sentir.

Principales hallazgos

7. Ataques a periodistas, medios y al “periodismo”.
206,413 mensajes de odio y discriminación identificados.
231% más que el 2022.
8. Rechazo a los señalamientos de odio y discriminación.
“Censura a la libertad de expresión. Ahora todo es discriminación”.
9. Mujeres tienden a ser más atacadas por su apariencia física, hombres por orientación sexual.
10. Los hitos o eventos desencadenantes son diversos y no siempre están interrelacionados:
Eventos, conferencias y declaraciones políticas.
Promulgación de proyectos de ley o actividades parlamentarias.
Fútbol: Justin Campos y mundial de fútbol.
Efecto Shakira: lanzamiento canción, pero también concierto Bad Bunny, caso Depp - Heard.
11. Espiral de violencia y odio. Respuesta a ataques utilizan también lenguaje violento.

¿Qué son los discursos de odio?

- A** Mensajes **verbales, escritos, por imágenes** o conductas que usan **lenguaje ofensivo y discriminatorio** en contra de una persona por su nacionalidad, etnia, género, orientación sexual, lugar de origen, creencias o cualquier otra característica de su identidad.
- B** Pueden incitar al **rechazo, exclusión**, pero también a la **violencia y agresión**.
- C** Destruyen **el tejido, la cohesión social**, la oportunidad **de dialogo constructivo y solidario**.

Directa

Incitan directamente al odio, violencia, agresión

Intencionalidad

Nautral/No directa

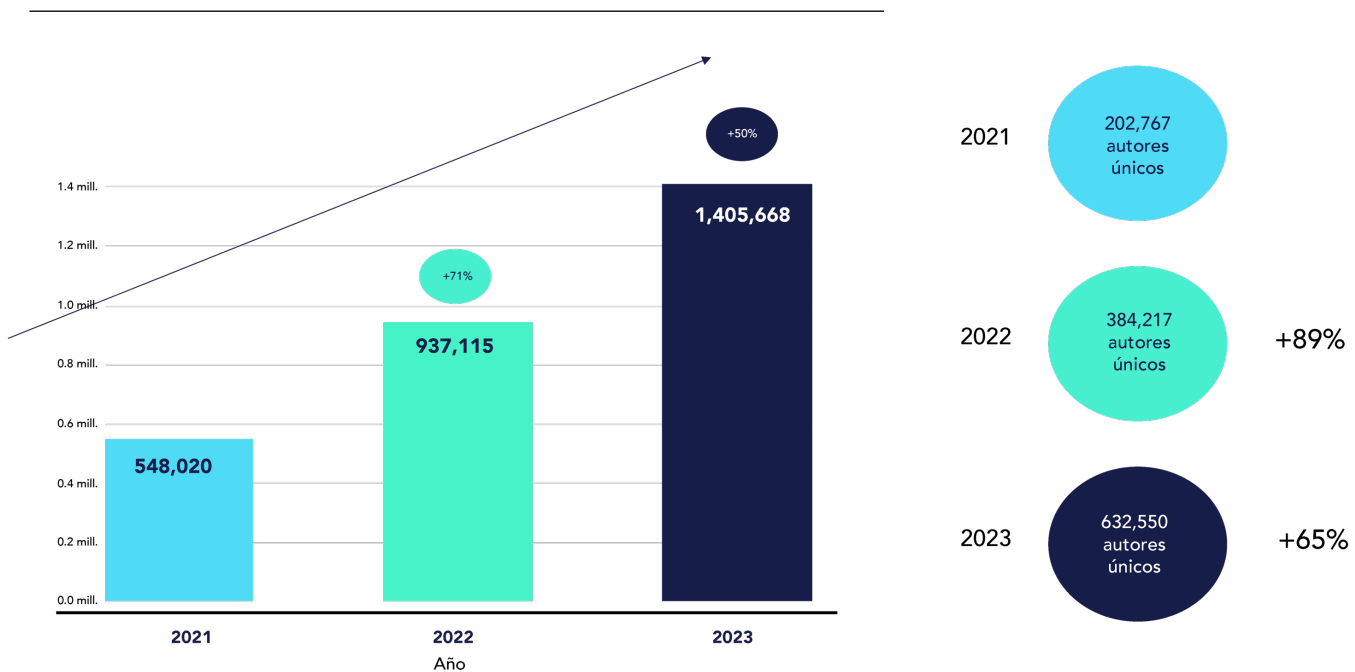
Trasmiten prejuicios, generan discriminación y rechazo contra grupos específicos



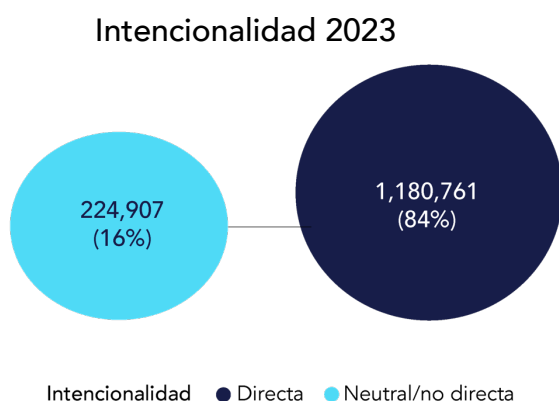
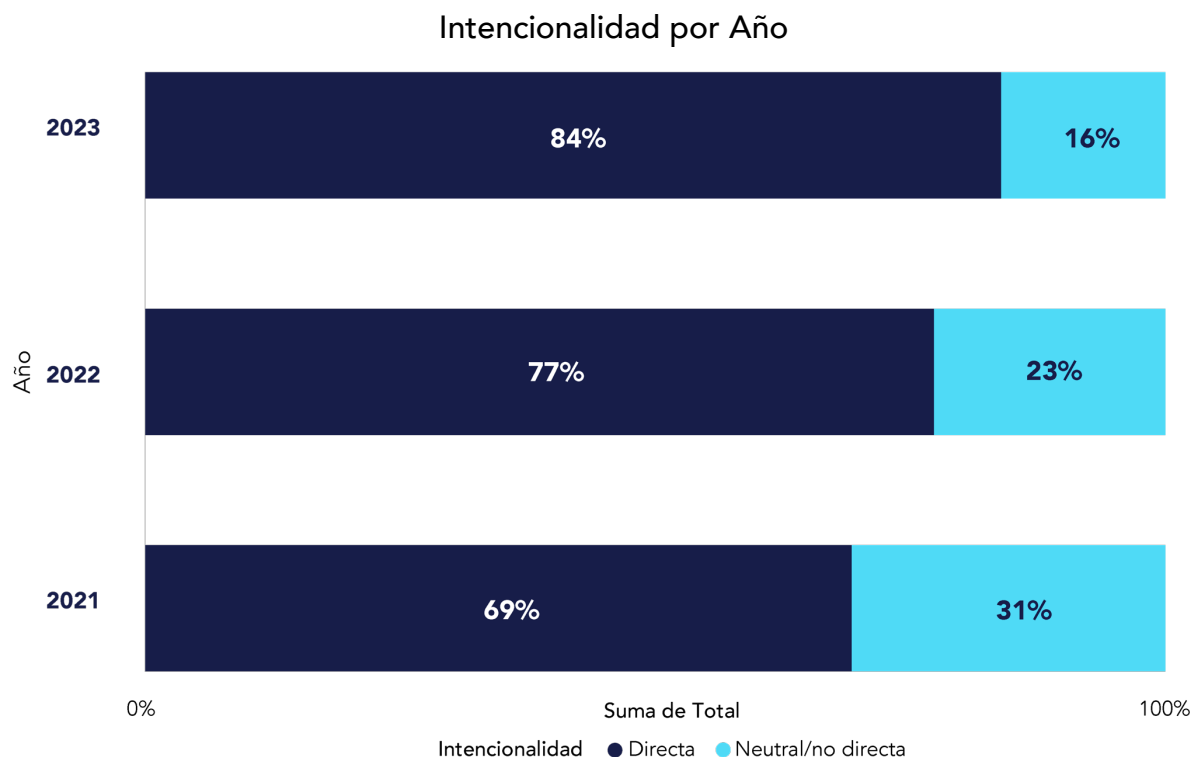
Discursos de odio y discriminación en las redes sociales

En el 2023 se capturaron 1,405,668 conversaciones que incluyen lenguaje discriminatorio. Aumentaron 50% con respecto al año anterior

Volumen por Año

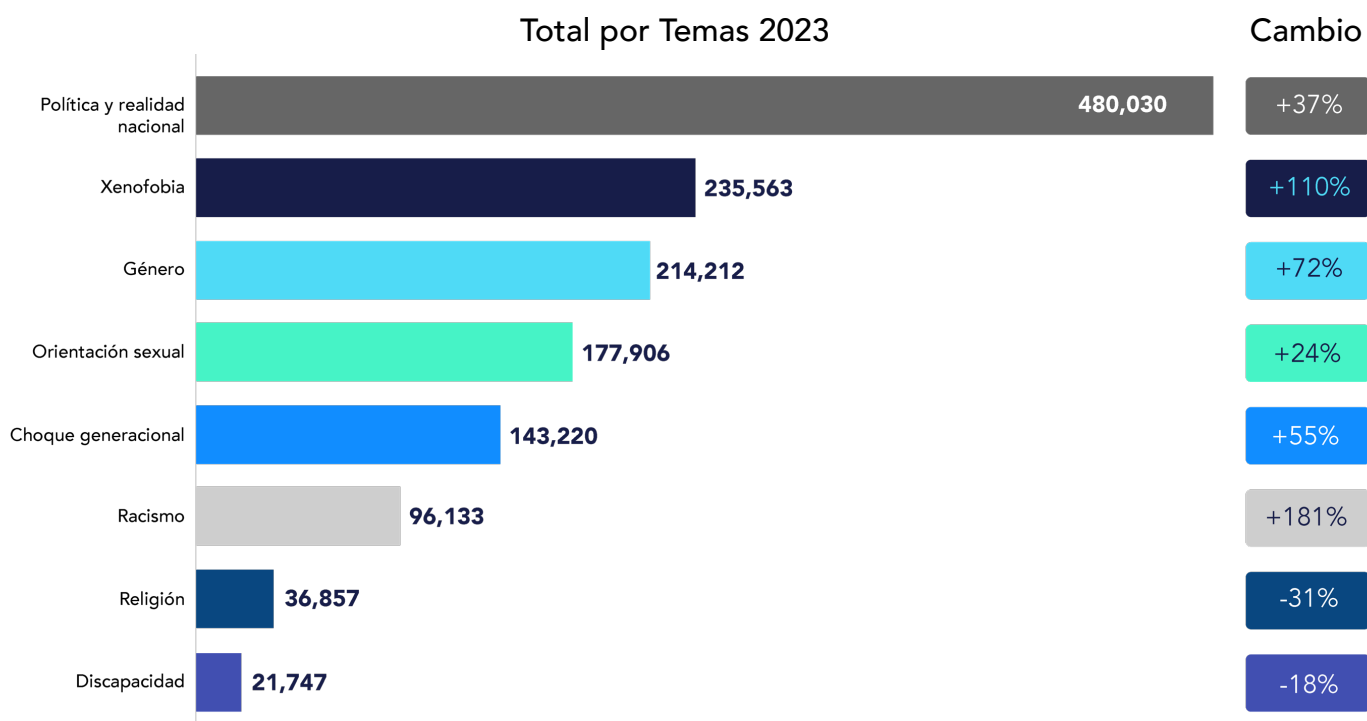


El 84% de las conversaciones fueron escritas con una intención negativa directa, mientras que 16% incluyen lenguaje discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica una intencionalidad directa de discriminación



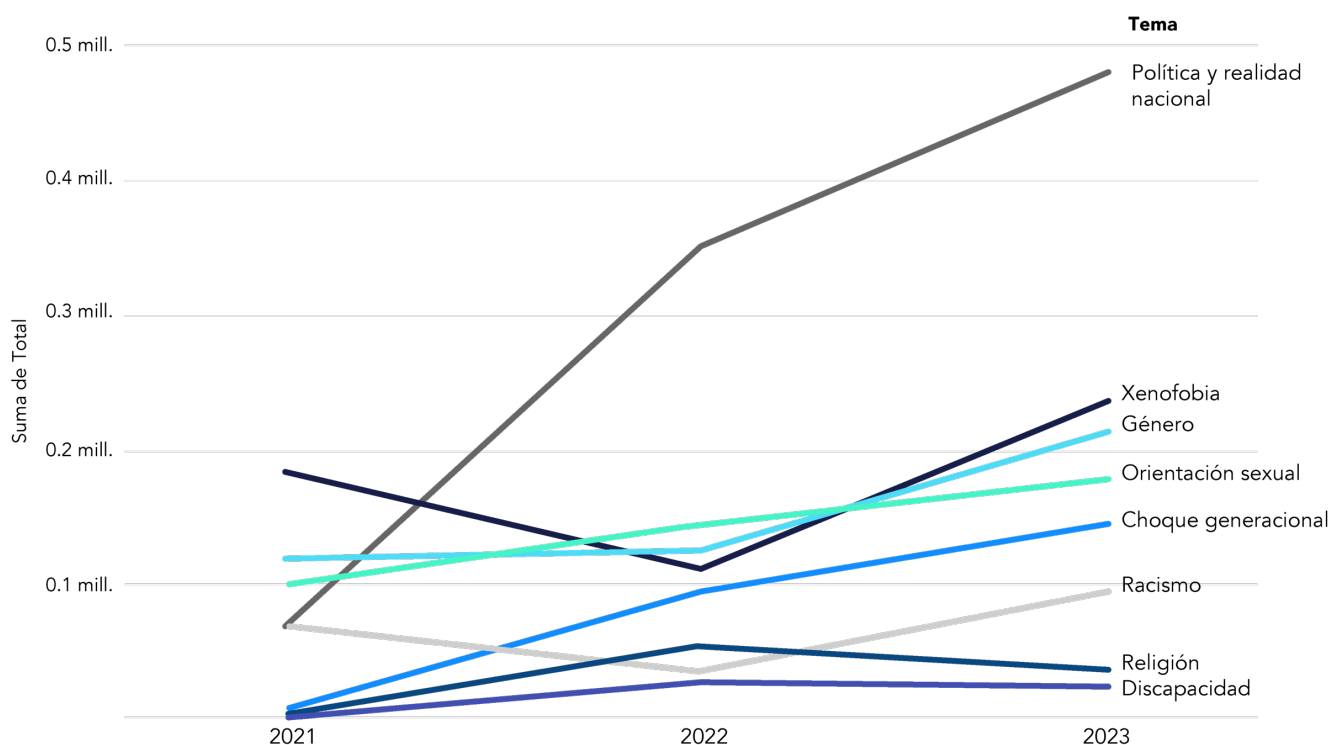
La intencionalidad directa aumentó 7 puntos porcentuales con respecto al período anterior.

La mayoría de conversaciones con lenguaje discriminatorio que se generan en el país están relacionadas a política y realidad nacional, xenofobia y género



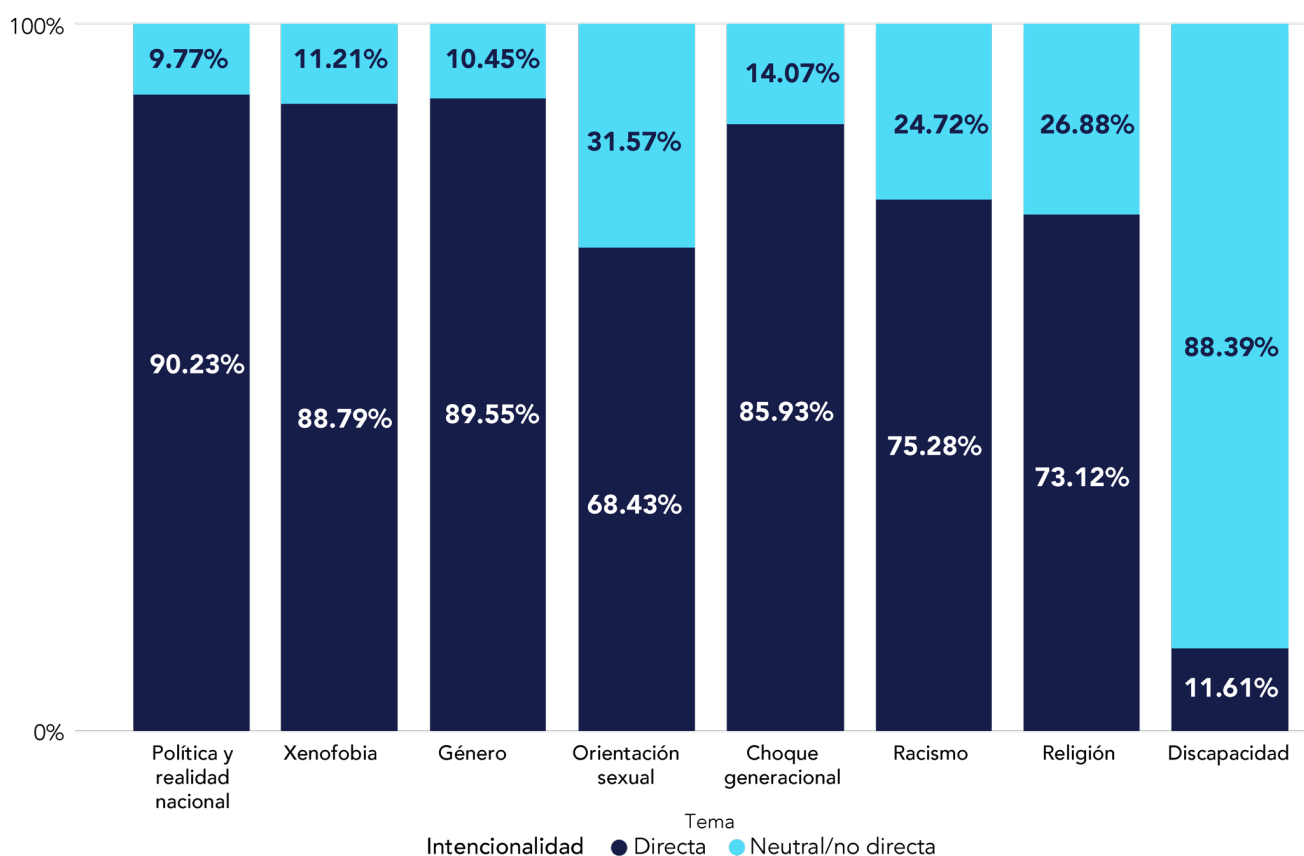
Las conversaciones de odio y discriminación por religión y discapacidad disminuyeron en el 2023, mientras que las de racismo, xenofobia y género han aumentado significativamente

Total por Temas por Año



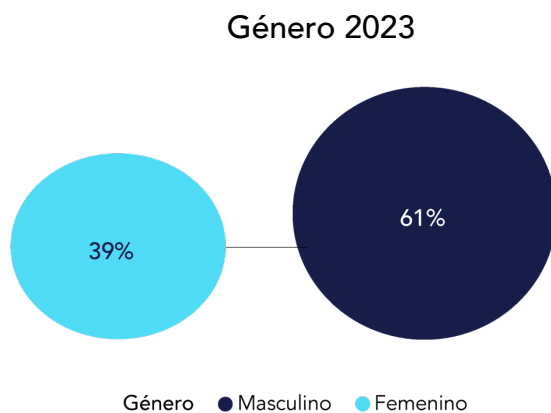
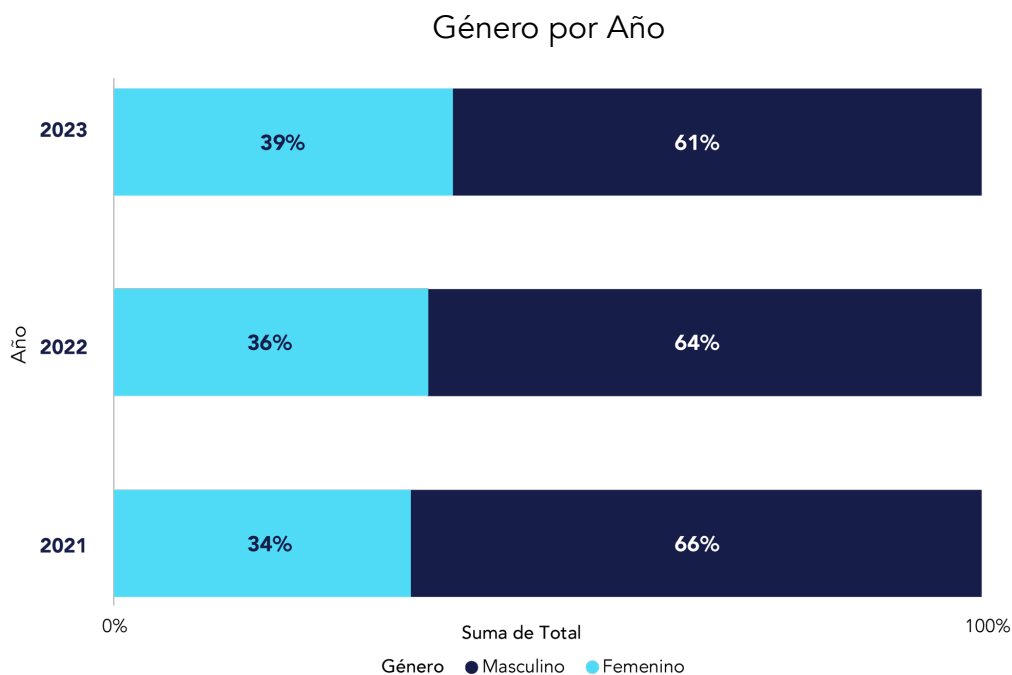
Política y realidad nacional, xenofobia, género y choque generacional son los temas con un porcentaje más alto de intencionalidad directa

Intencionalidad por Tema 2023



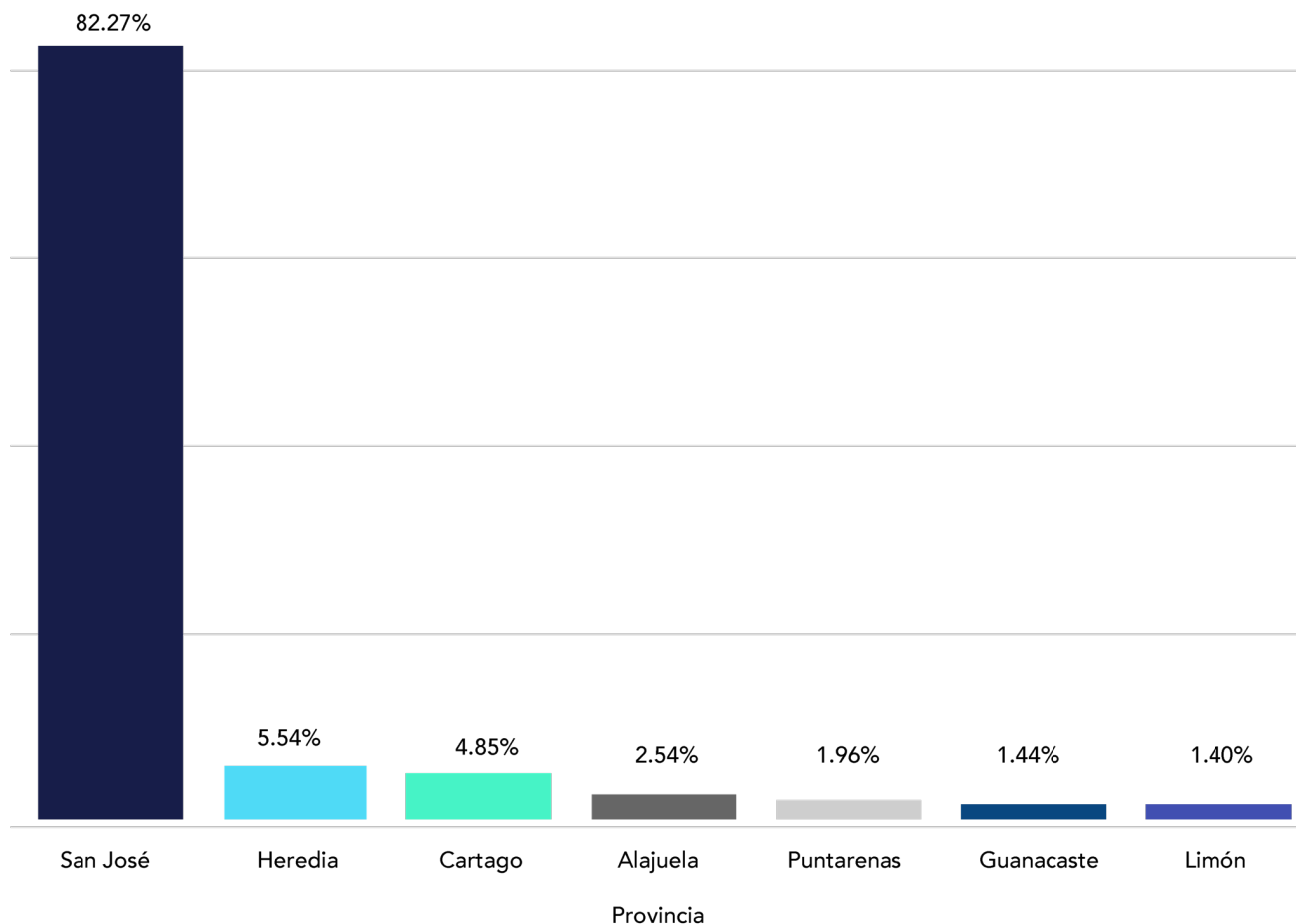
Las conversaciones con elementos de discriminación por discapacidad son las que tienen una intencionalidad directa más baja.

A pesar de que la mayoría de conversaciones con elementos de discriminación se generan por hombres, la participación de las mujeres ha aumentado en los últimos años



San José, Heredia y Cartago son las provincias en donde se generan más discursos con elementos de discriminación

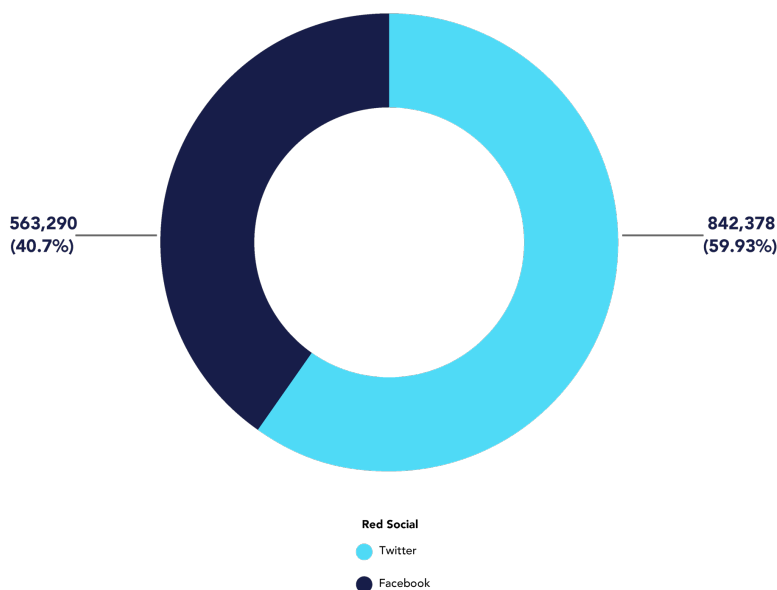
Total por Provincia 2023



En el 2021 y 2022 las provincias con mayor volumen de conversaciones fueron San José, Alajuela y Heredia. Mientras que en el 2023, las conversaciones de Heredia y Cartago superaron las que se generaron en Alajuela.

Se analizaron 842,378 conversaciones de Twitter y 563,290 de Facebook

Total por Red Social 2023



Se analizan conversaciones de Facebook y Twitter al ser de las redes sociales más utilizadas para la escucha social en Costa Rica.

Es importante recalcar que el uso de plataformas como TikTok e Instagram ha ido en aumento en el país, principalmente por usuarios de 16 a 35 años. Dentro del estudio se analiza contenido de estas redes sociales que se replica de manera pública en Facebook y Twitter.

De los usuarios únicos de Twitter se identifica que 171,632 (28%) tienen más de 5,000 seguidores y que 4,502 (1%) tienen la marca de verificación azul de Twitter que se adhiere a las nuevas políticas de la red social. Es importante mencionar que de acuerdo a las modificaciones que realizó Twitter, los usuarios ahora deben pagar para tener el sello de verificación azul. La red social estima que solo un 5% de los usuarios que originalmente tenían el sello han optado por el nuevo servicio de Twitter Blue.

Adicionalmente, se identifica que cada vez más los usuarios hablan de reportar, denunciar o bloquear cuentas porque están en desacuerdo con el contenido que generan. Se encontraron 4,536 conversaciones que mencionaban este tema.

Principales hitos que detonaron las conversaciones

- Eventos, conferencias y declaraciones políticas son fuertes detonantes de las conversaciones.
- Mayo 2023 es el mes en el que se encontraron más conversaciones, seguido por noviembre y mayo del 2022.
- Mayo, junio y julio del 2022 son los meses en los que se generaron más ataques a los medios de comunicación y periodistas.

Mayo 2022: Traspaso de poderes.

Junio 2022: Johnny Depp gana juicio contra Amber Heard.

Julio 2022: Cierre de Parque Viva.

Agosto 2022: Informe de los 100 días de Gobierno.

Septiembre 2022: Influenciadora tica es víctima de acoso.

Octubre 2022: Proyecto de ley regulación de la Imagen de las Mujeres en la publicidad.

Noviembre 2022: Concierto de Bad Bunny.

Diciembre 2022: Partidos de fútbol del mundial en los que pierde Costa Rica.

Enero 2023: Troles en las redes sociales. / Lanzamiento de canción de Shakira.

Febrero 2023: Renuncia de la Ministra de Salud.

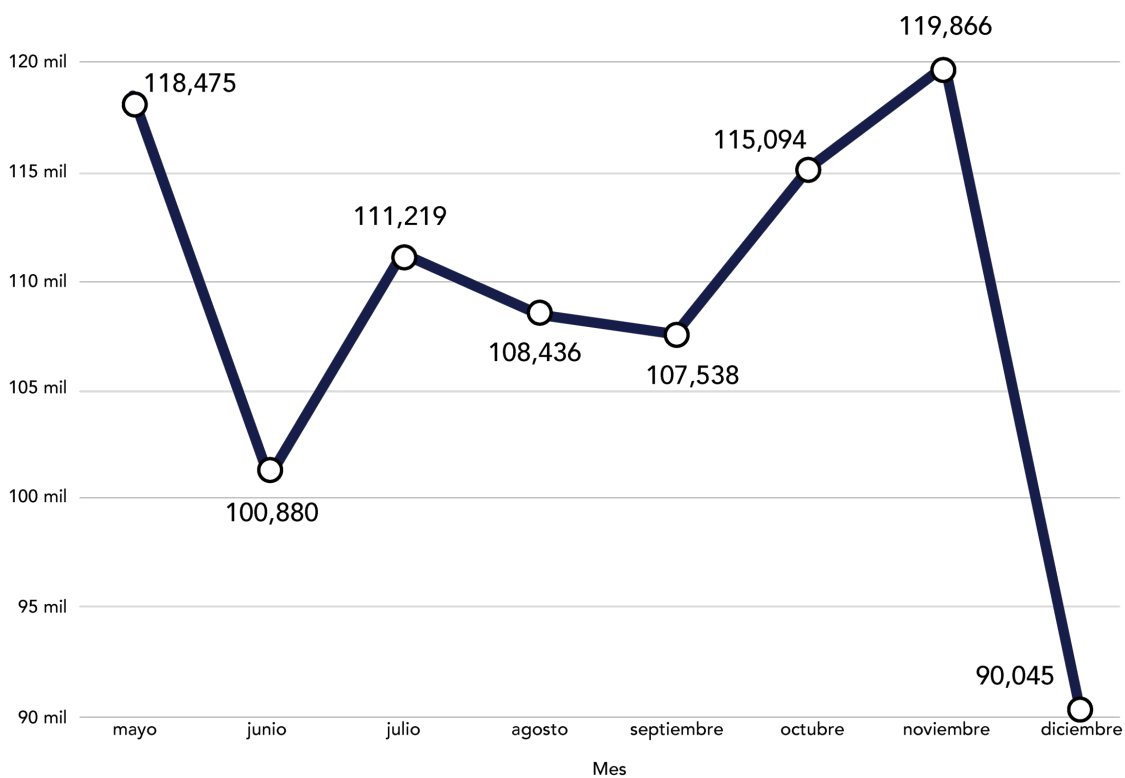
Marzo 2023: Despido de JeAustin Campos.

Abril 2023: Caso Keibril.

Mayo 2023: Gobierno rompe con Cinde convenio de atracción de inversión extranjera.

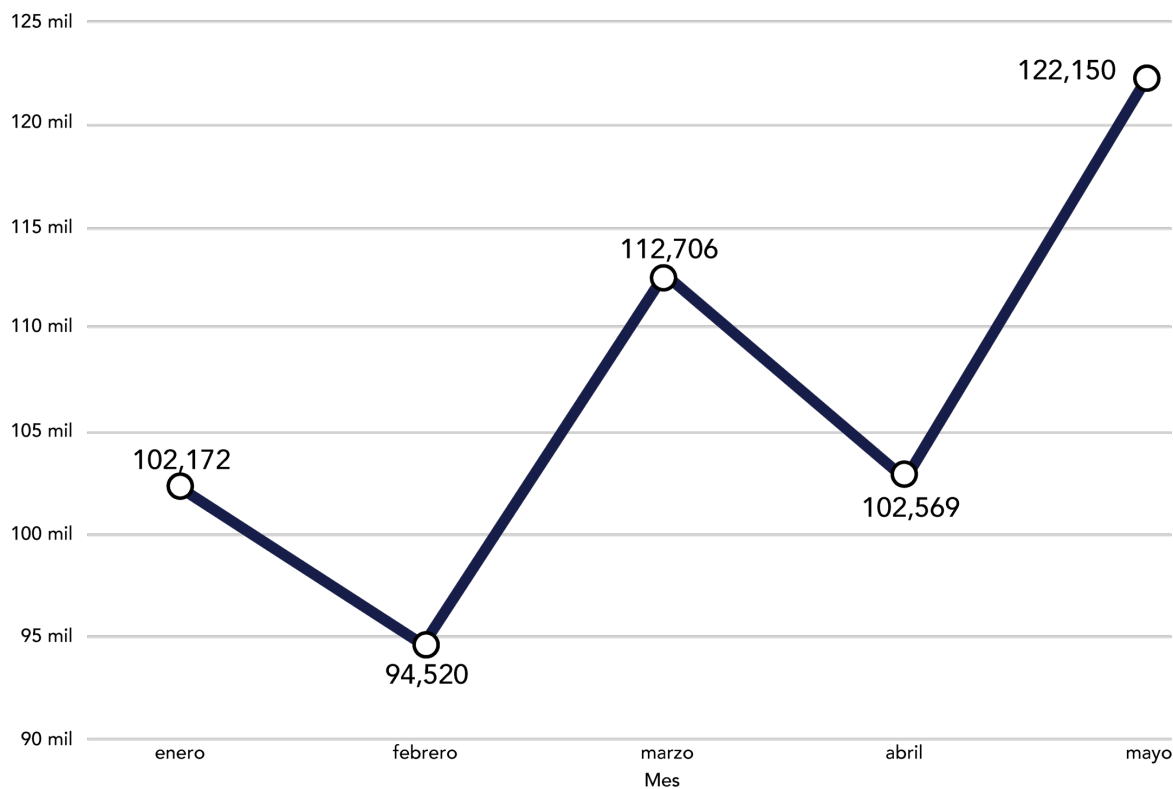
2022

Volumen por Mes

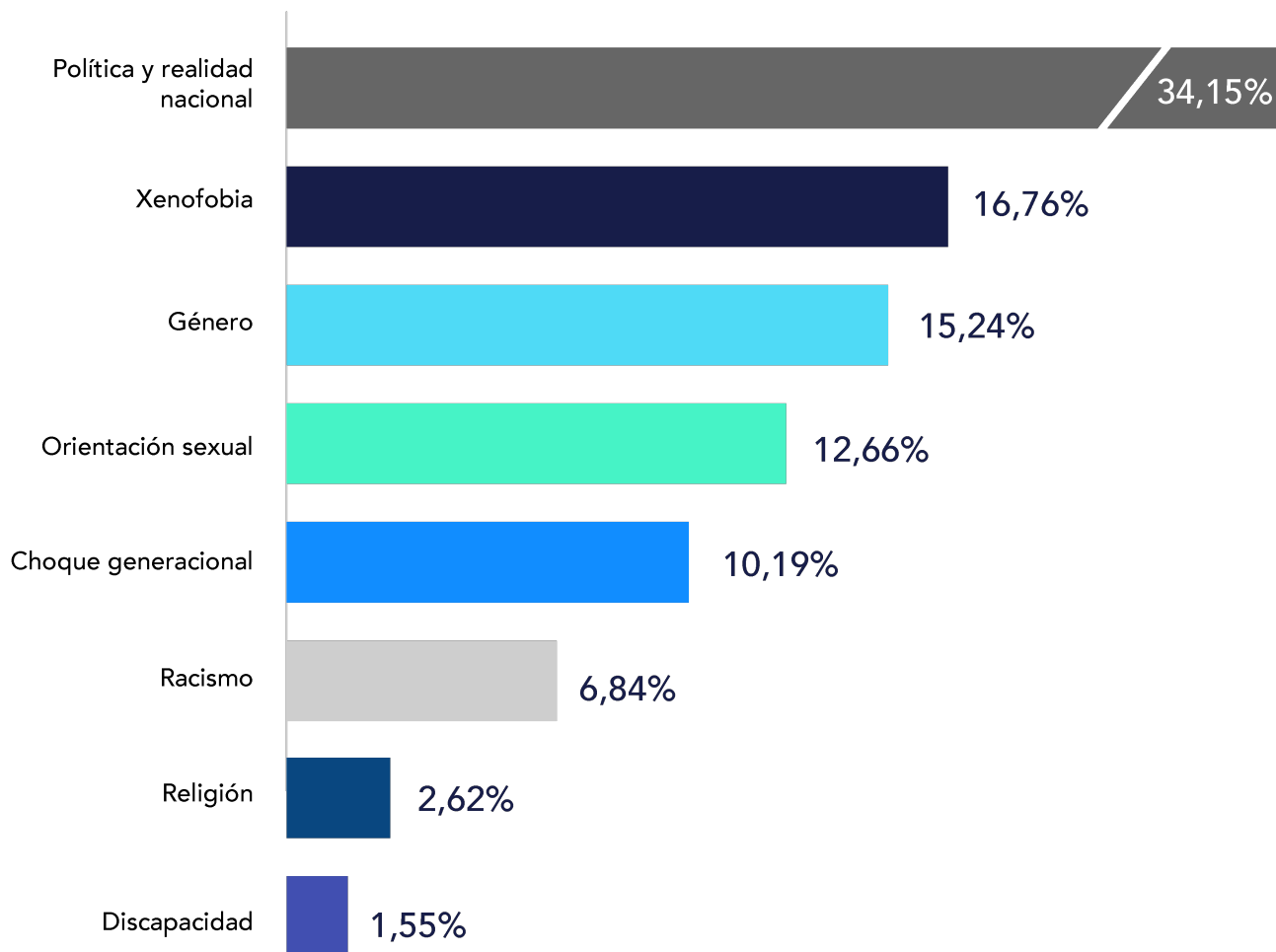


2023

Volumen por Mes



Análisis por tipo de discriminación



Política y realidad nacional

- Se capturaron **480,030** conversaciones que hacían referencia a política y realidad nacional. **37%** más que el año anterior.

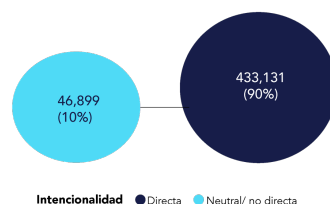


En el período de análisis del 2022 fue cuando las conversaciones de política y realidad nacional aumentaron de manera significativa por las elecciones presidenciales.

- 90% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 10% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa aumentaron 39% con respecto al año anterior.



Intencionalidad 2023

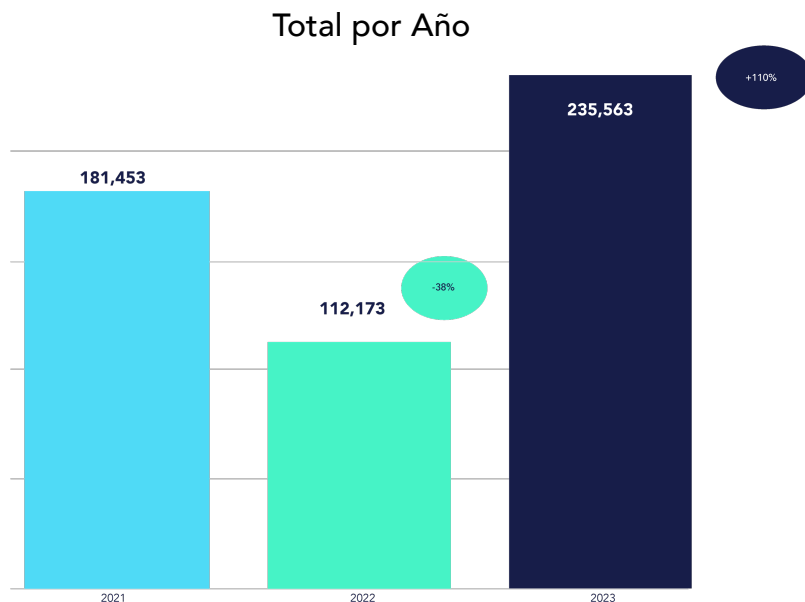


Política y realidad nacional

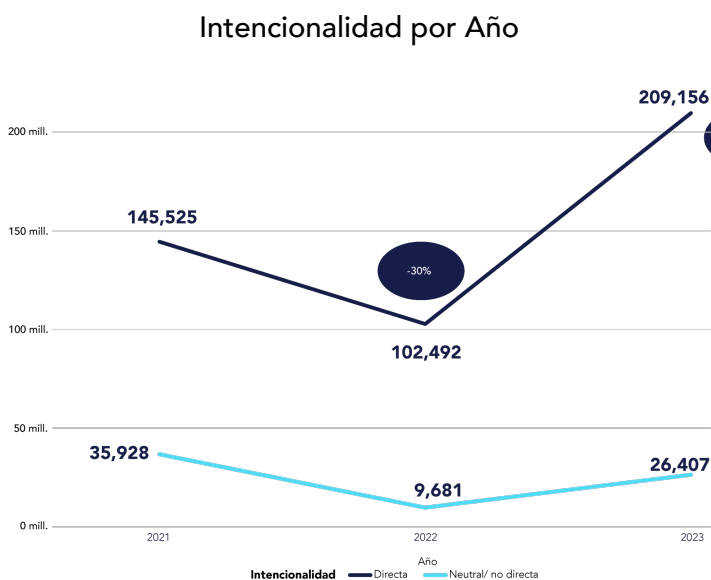
- Aumento de ataques a periodistas, medios de comunicación y "al periodismo" en general. El 43% (206,413) de las conversaciones de política y realidad nacional son ataques a medios de comunicación y al periodismo. 231% más que el año anterior.
- El 57% restante corresponde a ataques a políticos y a personas por sus ideologías políticas.
- Los discursos políticos son los principales amplificadores de las conversaciones.
- Los principales detonantes son la corrupción, el tráfico de influencias, el manejo de la publicidad, transparencia, el periodismo de calidad, roce de opiniones y ataques entre políticos.
- Se ve con más frecuencia preocupación y denuncia de uso de troles para atacar a personas en las redes sociales.

Xenofobia

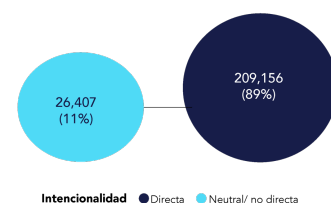
- Se capturaron **253,563** conversaciones con elementos de xenofobia. **110%** más que el año anterior.



- 89% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 11% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa aumentaron 104% con respecto al año anterior.



Intencionalidad 2023



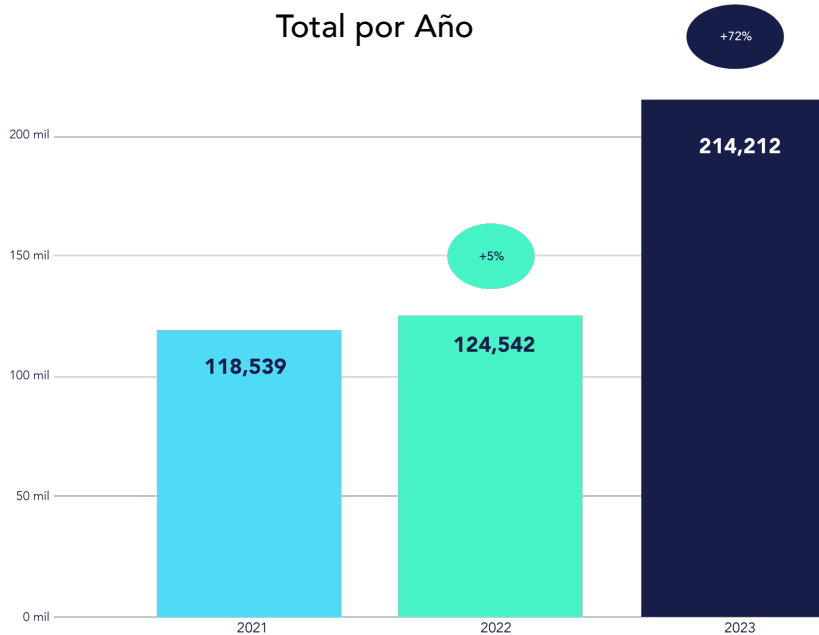
Xenofobia

- El hombre más guapo del mundo. NamJoon (cantante de BTS): usuarios denuncian discriminación en programas televisivos de espectáculos que hablan de: "pelo teñido", "trompa pintada", "achinado".
- A extranjeros residentes en el país se les achacan crímenes sin evidencia.
- Venezolanos: tienen una percepción más positiva que los nicaragüenses, pero aumentan los mensajes negativos por su presencia en las calles (+266% que el período anterior).
- Delincuencia y preocupación por la seguridad son los principales detonantes.
- Otras preocupaciones: disminución de oportunidades laborales para costarricenses, campos en la educación, saturación de servicios de salud.

Género

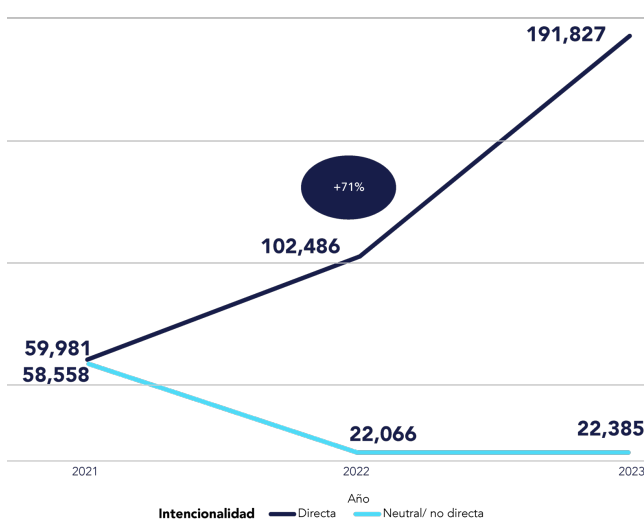
- Se capturaron **214,212** conversaciones que hacen referencia a género. **72%** más que el año anterior.

Total por Año

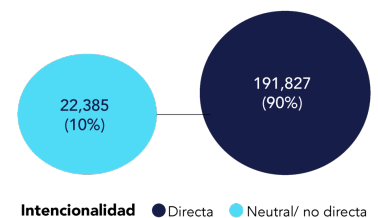


- 90% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 10% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa aumentaron 87% con respecto al año anterior.

Intencionalidad por Año



Intencionalidad 2023

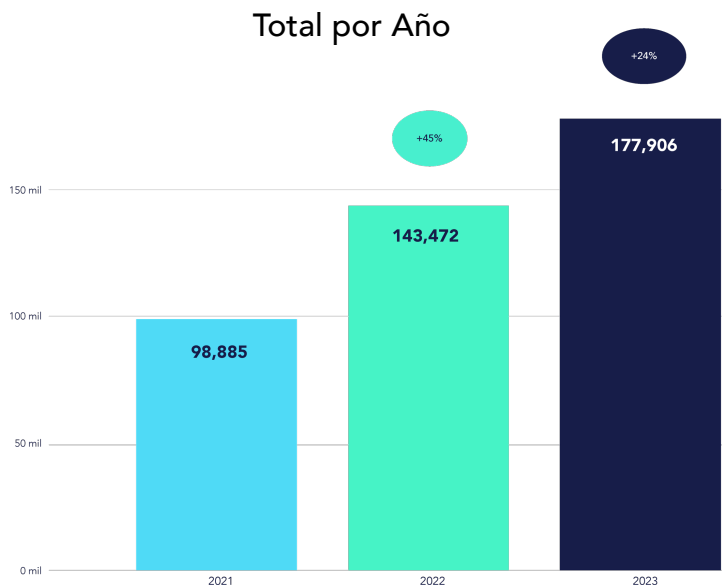


Género

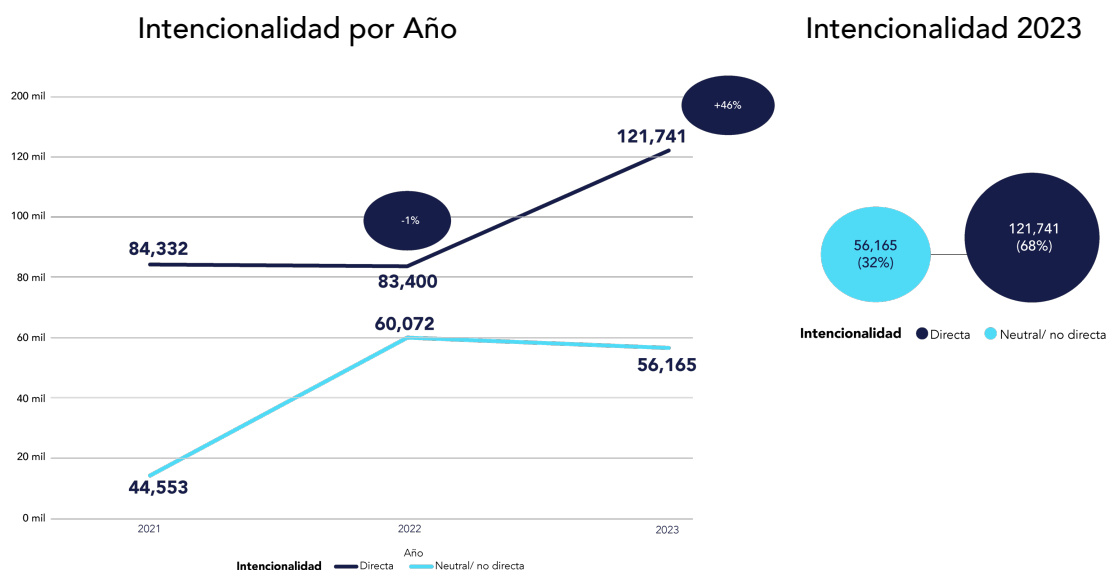
- Se encontraron 97,871 (45%) conversaciones con elementos de discriminación hacia mujeres en política y de medios de comunicación (periodistas, influenciadoras).
- Son más atacadas por su imagen en función de valoraciones físicas, por su forma de vestir, expresiones y acciones, o incluso por el simple hecho de ser mujeres.
- Se realizan fuertes ataques hacia el feminismo por el aborto legal y el Día Internacional de la Mujer (se realiza una asociación negativa con las marchas y las manifestaciones).
- El proyecto de Ley del uso de la imagen de la mujer en la publicidad fue un gran detonante de conversaciones.
- Fuerte aumento de la cosificación de la mujer en las redes sociales. Usuarios aprovechan tecnologías como la inteligencia artificial para crear fotos de mujeres desnudas y perfiles falsos.

Orientación sexual e identidad de género

- Se capturaron **177,906** conversaciones que hacen referencia a orientación sexual e identidad de género. **24%** más que el año anterior.



- 68% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 32% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa aumentaron 46% con respecto al año anterior.

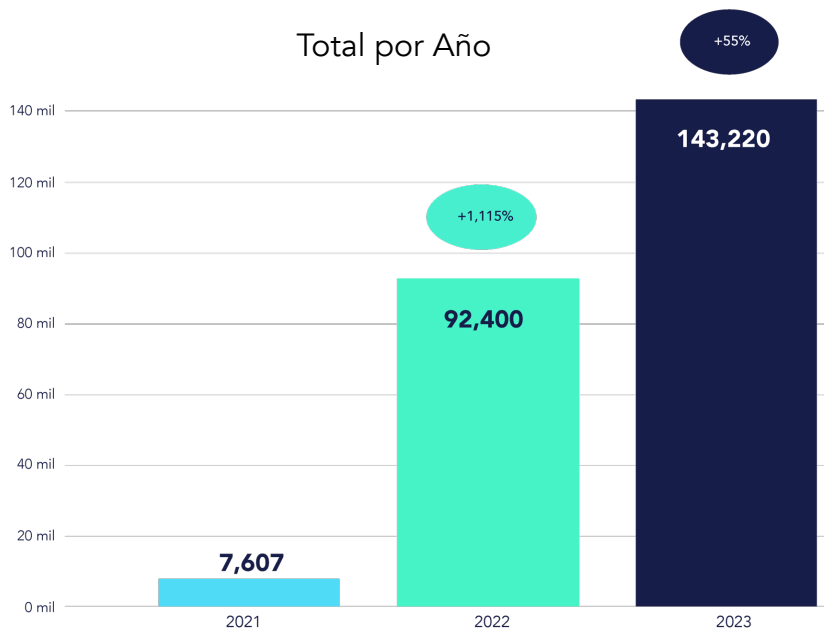


Orientación sexual

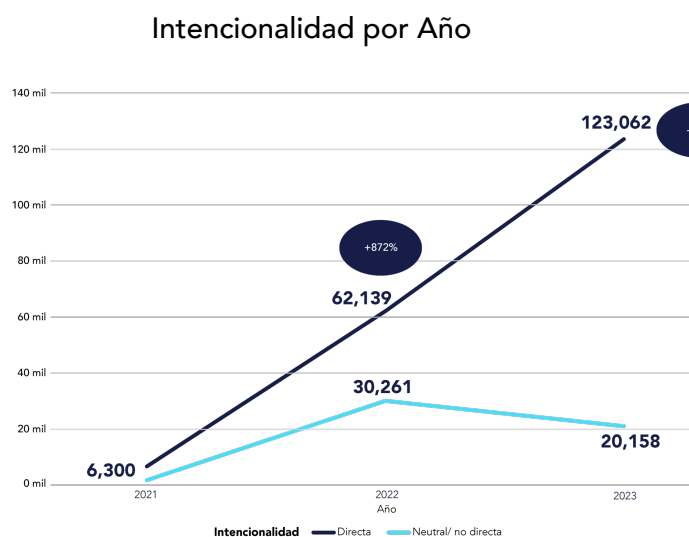
- Viruela del mono: estigmatización que cae en las personas LGBTI+. Información que se comparte en medios de comunicación influye en las conversaciones (por ejemplo titular: "se aconseja a los gays a reducir las parejas sexuales ante el brote de viruela del mono").
- Ataques a la comunidad trans corresponden al 12%. 119% más que el año anterior.
- Memes, burlas y ataques a las personas trans por caso del jugador Kylian Mbappé que tenía una pareja trans.
- Expresiones relacionadas a estar o salir del "closet" generan impacto negativo y expresiones contra estas poblaciones.
- Usuarios reaccionan de manera negativa ante inclusión de comunidad LGBTI+ en películas para niños y jóvenes. Caso del beso en Buzz Light Year y que creadores de Scooby Doo confirman que Velma pertenece a la comunidad LGBTI+.
- Entre los principales detonantes se encuentran temas como: grupos LGBTI+ solicitan izar bandera de diversidad en Casa Presidencial, primera manifestación del orgullo trans en Costa Rica, proyecto de ley para prohibir las torturas de conversión.
- Justificación de ataques por preocupación en la niñez y la educación. Aumentan 23% las conversaciones que utilizan el término ideología de género.

Choque generacional

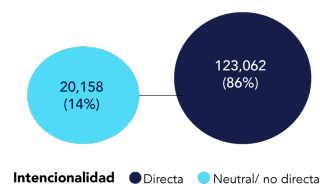
- Se capturaron **143,220** conversaciones que hacen referencia a choque generacional. **55%** más que el año anterior.



- 86% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 14% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa aumentaron 98% con respecto al año anterior.



Intencionalidad 2023



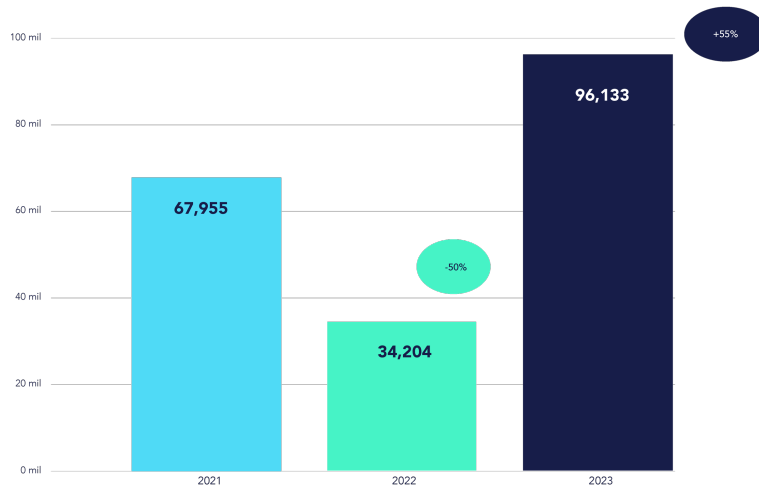
Choque generacional

- Las generaciones más jóvenes son las que están siendo más atacadas en las redes sociales (69% de los ataques). Los principales argumentos se basan en expectativas laborales, formas inclusivas de hablar ("amigues") y ortografía, posición que tienen ante los derechos humanos, música que escuchan y programas que ven, disminución de la natalidad y educación pasiva.
- Aumenta el uso "generación de cristal" y "boomer" como términos negativos para atacar a las personas por su forma de pensar y actuar en las redes sociales.
- Aumento en ataques a las personas influenciadoras de redes sociales por su profesión (+105%). En los argumentos se identifica preocupación por la ética y la influencia que generan en ciertos grupos, la promoción de trastornos alimenticios y mentales, falta de capacidades para ejercer otras profesiones y desconfianza por los servicios que proveen. Dentro de los principales detonantes se identificó polémica con un influenciador de comida y un estudio de la firma Remitly que reveló que el trabajo soñado para los costarricenses es ser influencers.
- De acuerdo a como se observó en el análisis de los discursos de odio y discriminación por género. Las mujeres influenciadoras son las que reciben la mayoría de los ataques.
- Se encuentran ataques "boomer" hacia personas en política porque consideran que "siempre quieren tener la razón" y es momento de brindarle espacio a las generaciones más jóvenes.

Racismo

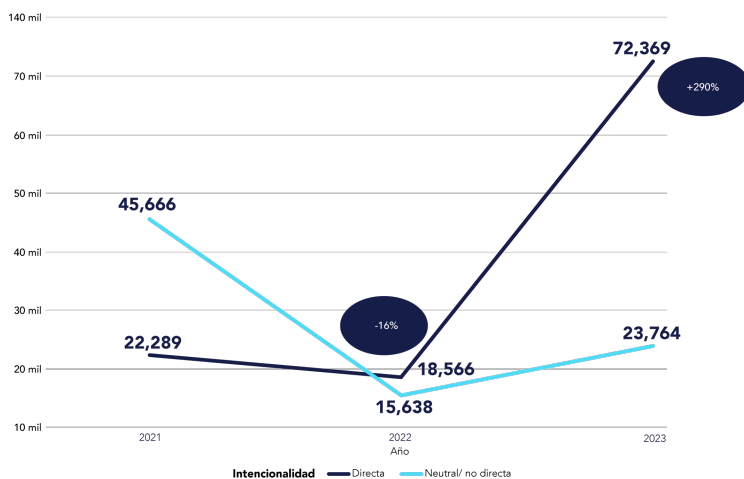
- Se capturaron **96,133** conversaciones con elementos de racismo. **181%** más que el año anterior.

Total por Año

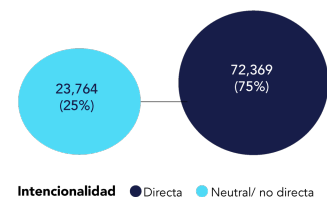


- 75% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 25% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa aumentaron 290% con respecto al año anterior.

Intencionalidad por Año



Intencionalidad 2023

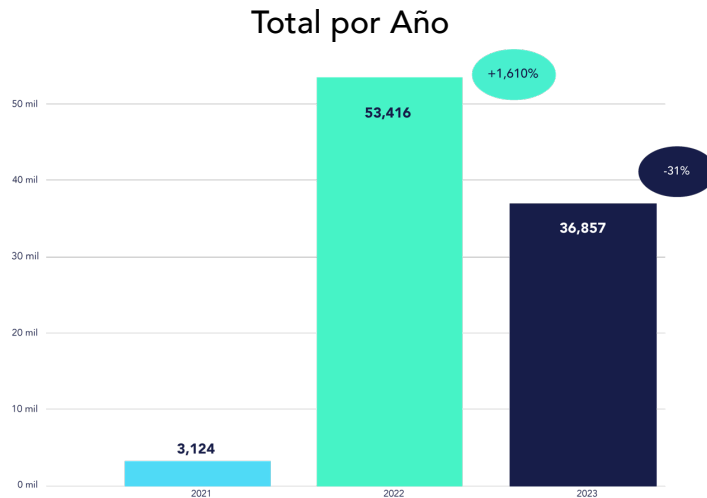


Racismo

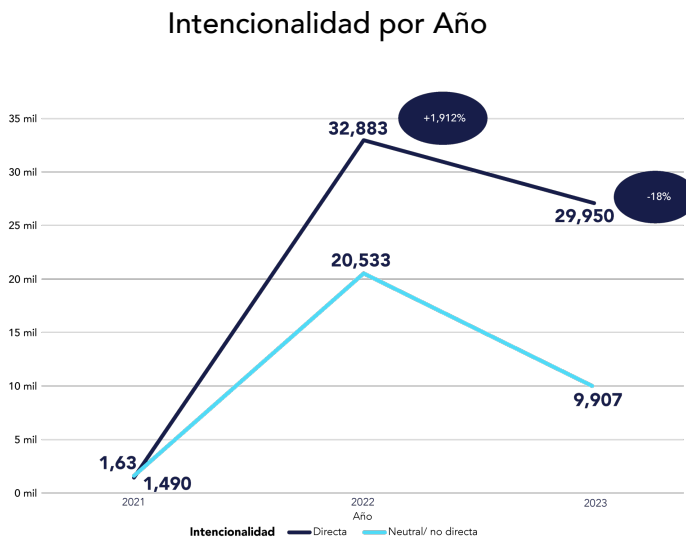
- Racismo en los deportes corresponde a un 77%: a nivel general la mayoría de conversaciones se generan a partir de los partidos de fútbol. El principal detonante durante el 2023 fue el despido de JeAustin Campos que generó ataques hacia Javon East en las redes sociales.
- Medios de comunicación utilizan expresiones tradicionales discriminatorias contra afrodescendientes y asiáticos.
- 2% de las conversaciones se generaron a partir de la película de La Sirenita. Usuarios reprochan los esfuerzos de inclusión que realizan en películas y series.

Religión

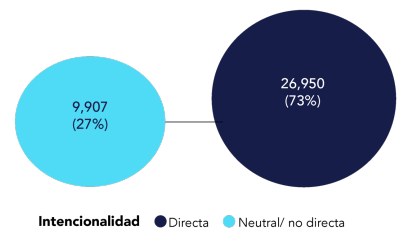
- Se capturaron **36,857** conversaciones que hacen referencia a la religión. **-31%** que el año anterior.



- 73% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 27% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa disminuyeron 18% con respecto al año anterior.



Intencionalidad 2023



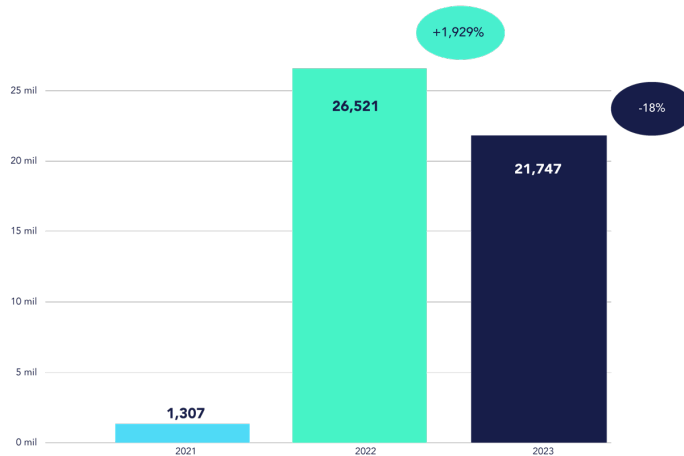
Religión

- Las conversaciones con elementos de discriminación hacia la religión se detonan principalmente cuando existe una relación entre la religión y las políticas del país. Por ejemplo, cuando se realizan consultas a la Conferencia Episcopal y Alianza Evangélica de temas como la legalización de la marihuana, derechos de las personas LGBTI+ y el aborto legal. 68% de las conversaciones son detonadas por estos temas.
- Se identifica una fuerte desconfianza hacia las entidades religiosas y generalización de actos y comportamientos como la pedofilia y el abuso sexual. Este tema corresponde al 27% de las conversaciones (3 puntos porcentuales menos que el año anterior).
- Aumenta el uso del término "discriminación religiosa" utilizada por los usuarios para justificar su libertad de expresión en las redes sociales y atacar a otros grupos que no comparten sus ideologías. Por ejemplo, que es discriminación religiosa no poder mostrar posiciones de la identidad de género de las personas ("ideología de género).
- Se generan ataques a grupos específicos a través del uso de palabras como "pandereta" (7% más que en el 2022).

Discapacidad

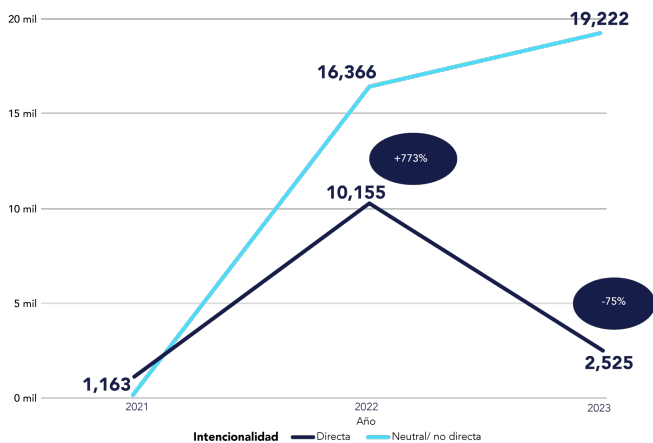
- Se capturaron **21,747** conversaciones que hacen referencia a las discapacidades. **-18%** que el año anterior.

Total por Año

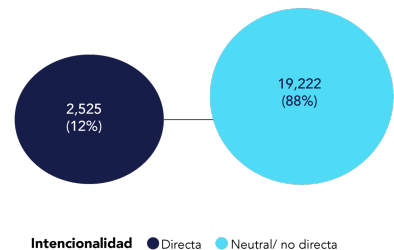


- 12% de las publicaciones tienen intencionalidad negativa directa, mientras que el 88% incluyen lenguaje que puede ser discriminatorio u ofensivo, sin embargo, no se identifica en el mensaje una intencionalidad directa de discriminación. Las conversaciones con intencionalidad directa disminuyeron 75% con respecto al año anterior.

Intencionalidad por Año



Intencionalidad 2023



Discapacidad

- Las conversaciones con elementos de discriminación por discapacidad son las que tienen una intencionalidad directa más baja. En su mayoría, se utilizan palabras que tienen connotaciones negativas, sin embargo, la intencionalidad del usuario no era de discriminar directamente a una persona con discapacidad. Las palabras o frases se utilizan principalmente para atacar a personas por sus acciones o ideologías cuando no coincide con las preferencias del usuario. Por ejemplo, se utiliza la palabra "mongolito" OR "mongolita" para atacar a usuarios por faltas de ortografía en sus publicaciones.
- Existe una falta de consideración y comprensión de las enfermedades mentales como ansiedad, depresión y bipolaridad. Se utilizan frases como "ahora todos son discapacitados" o "ahora todo es una discapacidad" para desacreditar este tipo de enfermedades y situaciones.

Información de la empresa

Coes Análisis de Medios cuenta con más de 16 años de experiencia en el monitoreo y análisis de medios y redes sociales. Somos una empresa que a través de la última y mejor tecnología puede capturar, procesar y analizar datos de cualquier tema y de cualquier país del mundo. Nuestras herramientas cuentan con inteligencia artificial y big data que facilitan el procesamiento y análisis de millones de documentos.

Actualmente trabajamos con clientes de todas las industrias en países como Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Honduras, Guatemala, El Salvador, República Dominicana, México, Colombia y Venezuela. Además de tener experiencia en Estados Unidos, Puerto Rico, Jamaica y Trinidad y Tobago.

En los últimos años, hemos trabajado con organizaciones como PNUD, Naciones Unidas, Unicef y Clacso para realizar estudios con énfasis en hitos sociales, grupos vulnerables y temas de derechos humanos.

Por tercer año consecutivo, Coes se une a Naciones Unidas para identificar y analizar las conversaciones ligadas a discursos de odio y discriminación en las redes sociales de 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.

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



Metodología

Período:

El período analizado para el estudio de Discursos de Odio y Discriminación en Redes Sociales 2023 va del 1 de mayo del 2022 al 31 de mayo del 2023.

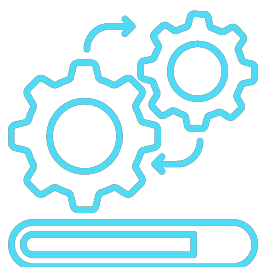
Los datos que se utilizan como referencia del análisis del 2021 y del 2022 abarcan el mismo espacio de tiempo de los años correspondientes.

Objetivo general:

Caracterizar y analizar la evolución del discurso de odio y discriminación en redes sociales en Costa Rica del 1 de mayo del 2022 al 31 de marzo del 2023, considerando el conjunto de prejuicios e ideas fuerza en que se sustenta, las matrices de opinión y matrices de difusión, valorando elementos en común, diferencias y cambios entre los diferentes momentos, temáticas y dinámicas en el periodo contemplado.

Objetivos específicos:

- Determinar las principales temáticas y grupos afectados por las conversaciones de odio que se generan en redes sociales.
- Identificar los acontecimientos puntuales que generan conversaciones discriminatorias e intolerantes en redes sociales.
- Calificar las emociones presentes en el tipo de contenido que incita a la violencia y discriminación que se comparte en redes sociales.



Metodología

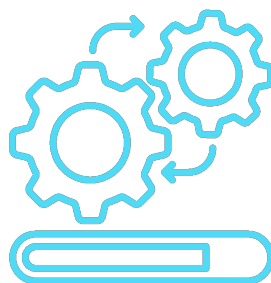
Alcance:

La información se captura de perfiles públicos de redes sociales de Twitter y Facebook, la búsqueda de información se realiza a partir de la geolocalización de los usuarios, por ejemplo, el IP que estén utilizando o bien la localización que ponen dentro de la descripción de su red social. Para Facebook se deben de seleccionar las páginas públicas que se desean monitorear. Coes utilizó una base de datos de más de 5000 páginas de Facebook que incluye los principales medios de comunicación, influenciadores y empresas.

El total de usuarios a analizar se va a determinar una vez que se haya realizado la captura completa de la información. Esto principalmente porque no se puede asegurar de antemano la cantidad de usuarios que generan discursos de odio en las redes sociales. Es importante recalcar que un mismo usuario puede generar más de una conversación por lo que al final se obtienen datos de total de conversaciones vs usuarios únicos que generaron las conversaciones.

De acuerdo a las políticas de privacidad de las redes sociales, solamente se puede capturar información que se haya realizado en perfiles públicos, esto para proteger la privacidad y uso de las redes sociales por parte de los usuarios. El 99% de los perfiles de Twitter son públicos, mientras que en Facebook e Instagram se consideran como públicos los perfiles tipo "fan page". Los comentarios de usuarios privados que se realicen en un perfil público de Facebook si se pueden capturar, ya que una vez que el usuario realiza el comentario está autorizando a que sea publico dentro de la red social.

Los datos demográficos y de preferencia de los usuarios se pueden sacar de los perfiles públicos, principalmente de Twitter. Los perfiles privados que realicen comentarios en perfiles públicos se tratan como "desconocidos" y no se pueden analizar datos demográficos de estos perfiles para respetar las políticas de captura y análisis que tienen las redes sociales. El incumplimiento de las políticas de privacidad de las redes sociales tiene repercusiones legales a nivel mundial.



Metodología

Captura de datos:

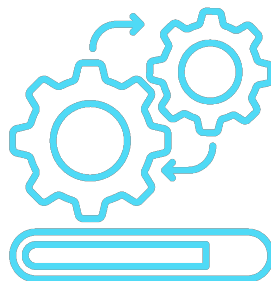
La captura de los datos se realiza a través de herramientas de social listening que tienen permisos y licencias especiales para capturar información de las redes sociales.

Las herramientas tienen la capacidad de capturar millones de documentos en tiempo real y tienen inteligencia artificial y machine learning que permite el procesamiento inmediato de los datos.

Para capturar la información se realizan búsquedas por medio de palabras clave dentro de la plataforma, se seleccionan los idiomas que se quieren monitorear, el país del que se desea obtener información y se incluyen páginas de interés para el análisis. Las páginas de interés fueron brindadas por el equipo de Naciones Unidas y complementadas con otras encontradas por los analistas de Coes.

En conjunto con Naciones Unidas, se creó una lista de palabras clave que atendiera a los objetivos del proyecto y que nos permitiera entender el contexto del país. Estas listas se procesan por nuestros analistas para determinar los conjuntos de palabras que focalicen correctamente los temas que se desean capturar y que brinden la totalidad de conversaciones de contenido preciso. Los conjuntos de palabras clave que se incluyen en el sistema se llaman queries. Los queries o conjuntos de palabras contienen operadores booleanos que conectan las palabras entre sí. Los operadores booleanos más utilizados son AND, OR y NEAR. AND se utiliza como un "y", OR se utiliza como un "o" y NEAR para crear una relación de cercanía entre palabras.

La elaboración de los queries es una parte esencial del proceso ya que va a determinar la información que se captura. Es muy importante la experiencia en la elaboración de queries de temas sociales y derechos humanos porque en las conversaciones de redes sociales de este tipo se utiliza mucho el sarcasmo y el doble sentido. Los conjuntos de palabras clave que se incluyen en el sistema nos permiten capturar todas esas conversaciones que puedan generar o incitar al odio y discriminación y depurar los datos para estén más limpios y listos para el análisis.



Metodología

Limpieza y depuración de los datos:

Una vez que la herramienta finaliza con el procesamiento de los datos, se realizan revisiones manuales de una muestra significativa para mejorar la precisión de la información capturada. El equipo de asesores de Naciones

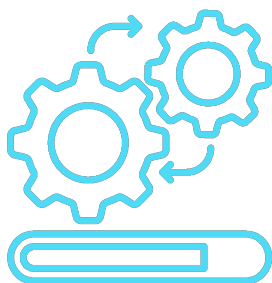
Unidas también participó en el análisis de mensajes que permitió la depuración de la información. Gracias a este proceso se eliminaron las publicaciones y comentarios que hacían uso de las palabras clave, pero realmente no tenían una intencionalidad de discriminar o incitar a la violencia en las redes sociales.

El proceso de limpieza y depuración de los datos es uno de los más importantes en el proceso del análisis porque permite obtener información más precisa que atienda a los objetivos del estudio.

Análisis e interpretación de los datos:

Se utilizaron herramientas de inteligencia de negocios como Power Bi y Tableau para facilitar la creación de gráficos y tablas que permitieran el análisis de la información. En este caso se conecta la base de datos ya depurada a Power Bi y se crean gráficos que permiten validar y comparar la información de manera interactiva.

En el análisis e interpretación de los datos participaron profesionales en áreas de Comunicación, Tecnologías de la Información, Análisis de Datos y especialistas en Derechos Humanos.



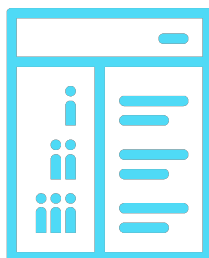
Glosario de definiciones

Adultocentrismo (choque generacional): 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.

Discapacidad: 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.

Discursos de odio y discriminación: En general no existe un consenso acerca de una definición a nivel internacional. Se toma en cuenta 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".

Género: 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.



Glosario de definiciones

Orientación sexual: 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.

Política y realidad nacional: conjunto de acontecimientos que suceden en un país, los cuales pueden interpretarse de múltiples maneras. La realidad nacional de un país está dada por todos los acontecimientos que suceden en su territorio.

Racismo: 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.

Religión: Conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad, de sentimiento de veneración y temor hacia ella, de normas morales para la conducta individual y social y de prácticas rituales, principalmente la ración y el sacrificio para darle culto.

Xenofobia: Miedo o rechazo hacia los extranjeros, por lo general, expresados hacia grupos étnicos y/o raciales.

