

REPORTE DEL OBSERVATORIO DE COMUNICACIÓN DIGITAL #19
“RADIOGRAFÍA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL DE LA ADMINISTRACIÓN CHAVES ROBLES
ENTRE EL 01 DE MARZO DE 2023 Y EL 31 DE MAYO DE 2023”

Lunes 05 de junio de 2023

INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Comunicación Digital es un estudio sistematizado de “Escucha Social” (*Social Listening*) de los temas más importantes que se generan en redes sociales en Costa Rica, que muestran tendencias, hábitos y otros comportamientos sociales relacionados con el quehacer del país. Este estudio es creado por el Campus Creativo de la Universidad Latina de Costa Rica, con el apoyo de la compañía especializada en monitoreo social Kantar IBOPE Media.

Las investigaciones de “Escucha Social” (*Social Listening*) no se pueden considerar estudios de opinión pública, sino, deben entenderse como el resultado de un comportamiento social a nivel cuantitativo, según el volumen de la conversación digital en redes sociales, blogs y sitios web abiertos; además, canales de comunicación digital, para categorizar el sentimiento de dicha conversación, a partir del trabajo de un equipo de “Minería de Datos” que revisa, recategoriza (en los casos que amerita) y etiqueta todo el volumen que ingresa a los sistemas que para estos fines se han utilizado.

El objetivo de este estudio es mostrar las tendencias de la conversación digital alrededor de las figuras políticas entre el 01 de marzo de 2023 y el 31 de mayo de 2023, las emociones que provocaron entre los habitantes del país y la dinámica en general de la comunicación digital, comportamiento en redes sociales y web pública de Costa Rica durante este periodo de tiempo.

Los datos son obtenidos por medio del uso de las herramientas de Social Listening Adspend de Kantar IBOPE Media y Mention; las cuales tienen acceso a todo espacio público disponible en la web, por ejemplo, redes sociales con perfiles públicos, blogs y en general, todo aquello que sea de libre acceso en internet.

Para efectos de este reporte, se eliminaron mensajes y comentarios provenientes de cuentas que se han identificado como “**troles digitales**”; es decir, usuarios en redes sociales que no tienen ningún tema de contenido o conversación que no sea relacionado con ataques directos o indirectos y que, por lo general, su comportamiento se desarrolla desde el “anonimato”, perfiles falsos, bots y afines. Para este informe esto representa un **6,5%** del volumen de la conversación, el cual fue descartado de la data que se analizará a continuación.

Los sistemas de “Escucha Social” obtuvieron durante el periodo de investigación entre el 01 de marzo de 2023 y el 31 de mayo de 2023, un volumen de **139.622** menciones; dirigido hacia la figura del presidente, vicepresidentes, ministros, viceministros, diputados u otras figuras públicas, involucradas en el quehacer político del país.

A continuación, se detalla el porcentaje de aporte que hizo cada plataforma en las herramientas de *social listening*, durante el periodo a investigar:

Tabla 1:

Porcentaje del aporte de datos por plataforma de web pública

Plataforma de Web pública	Porcentaje del aporte de datos
Twitter	31%
Sitios de noticias	29%
Facebook	21%
TikTok	11%
YouTube	4%
Instagram	2%
Foros y blogs	2%

Fuente: Adspend y Mention, Mayo 2023

En el sitio web oficial del presente informe, se ofrecen más detalles metodológicos sobre la investigación, además de los anteriores reportes publicados:

<https://www.ulatina.ac.cr/area-de-investigacion/grupos-de-investigacion/observatorio>

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL INFORME #19

- Mayo es el primer mes en que los sentimientos en la conversación digital hacia el Presidente Rodrigo Chaves es negativo; aun así, en el balance del trimestre de estudio, se mantiene positivo hacia la figura presidencial.
- La presentación de los Proyectos de Reforma Fiscal, las rupturas con CINDE y Fundación Omar Dengo; además del Fallo de la Sala IV que condena al presidente por los ataques hacia los periodistas, fueron los detonantes de los comentarios negativos en redes sociales hacia el mandatario.
- Los ministros Luis Amador (MOPT) y Mario Zamora (Ministerio de Seguridad) son las figuras del gabinete que han generado la mayor cantidad de comentarios positivos en digital de esta administración, en el último trimestre.
- La diputada oficialista Pilar Cisneros y la ministra Anna Katharina Müller (MEP) son las figuras femeninas en política que sufrieron más violencia digital en el último trimestre.
- Audiencia y alcance digital de las conferencias de prensa de la Presidencia se estabilizan tras la caída abrupta que habían recibido tras los primeros 100 días de administración.

a. ¿Cuál es la valoración de los cibernautas en Costa Rica hacia el presidente Rodrigo Chaves y otras figuras políticas en Costa Rica?

A partir del volumen de la conversación digital para el Poder Ejecutivo, se estudió la valoración de los comentarios, lo cual revela que el **40,5%** de todo lo conversado en redes y web pública es positivo para el presidente Rodrigo Chaves Robles. Dato que contrasta con el **24,3%** de comentarios positivos que posee la administración Chaves Robles, donde se encuentran ministros, viceministros y otras figuras de la actual administración.



Promedio del Sentimientos de la conversación digital generada en redes sociales y web pública
Figura del Presidente Rodrigo Chaves vs Poder Ejecutivo
(1 de marzo de 2023 a 31 de mayo de 2023)
Fuente: Adsprend y Mention, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS CREATIVO

QS STARS™

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University

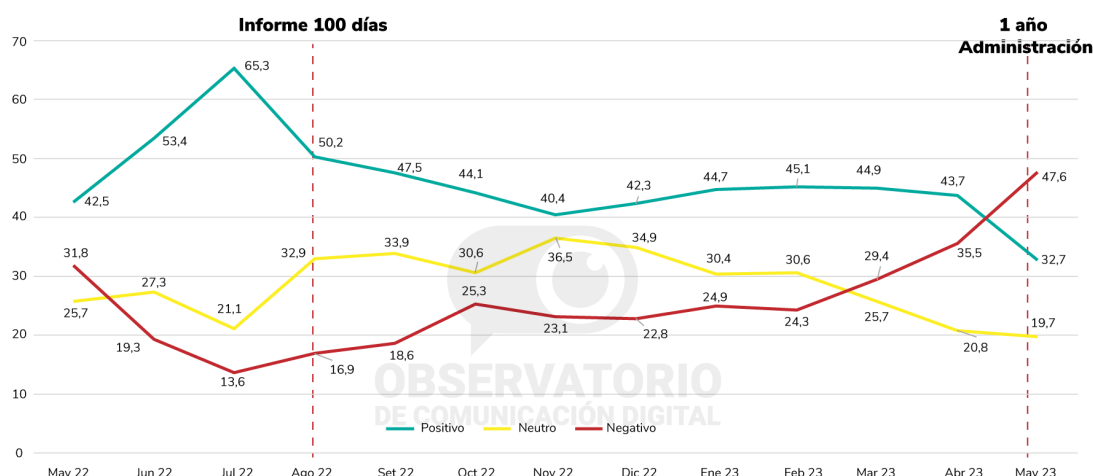
El presidente Chaves destaca por recibir casi el doble de comentarios positivos en comparación con el resto de su administración, lo que confirma la tendencia de este gobierno a que la atención de la audiencia esté centrada en las acciones de la figura del presidente, por encima de sus ministros o presidentes ejecutivos. Son ellos quienes asumen el costo político de los comentarios negativos, al menos en lo que respecta a las redes sociales y la web pública.

En cuanto la evolución en el sentimiento de la conversación digital del primer año de administración se identifican 3 grandes tendencias que se detallan a continuación:

1. En julio de 2022, se observó un crecimiento exponencial de los comentarios positivos dirigidos al presidente, especialmente durante las conferencias de prensa del Consejo de gobierno. Estas declaraciones se caracterizaron por la controversia y la polarización, destacando el "Cierre del Parque Viva" y otros anuncios similares.
2. Una estabilización en el volumen de los comentarios positivos y negativos una vez pasado el Informe de los 100 Días, con pequeñas fluctuaciones que no superaron los 5 puntos porcentuales.

3. Ruptura de los comentarios positivos por primera vez en lo que se lleva de administración, precisamente en mayo de 2023 y que está relacionado con estos hechos que han provocado más comentarios negativos hacia la figura presidencial. (Se presentan en orden de importancia, según el volumen generado en el último mes de este estudio):

- Presentación de los Proyectos de Reforma Fiscal, denominados como “Hacienda en Acción: Trazando la Sostenibilidad Fiscal”.
- Anuncios de la ruptura con CINDE y Fundación Omar Dengo.
- Fallo de la Sala IV que condena al presidente por los ataques hacia los periodistas de CR Hoy, La Nación y Telenoticias; en las cuales se refirió a los mismos con varios calificativos despectivos.
- Informe de Laborales del primer año de administración ante la Asamblea Legislativa. (La presentación de este informe también le generó en contraposición un gran volumen de comentarios positivos al presidente).



Evolución de los sentimientos en la conversación digital hacia la figura del Presidente Chaves Robles
Entre el 01 de mayo de 2022 y el 31 de mayo de 2023
Fuente: Adsprend y Mention, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

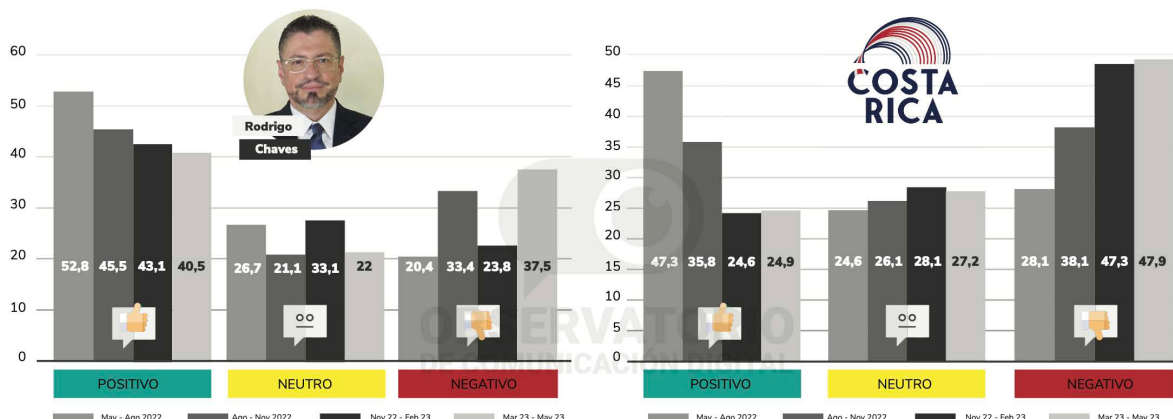
CAMPUS
CREATIVO

QS STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
POWERED BY ARIZONA STATE UNIVERSITY

Además, los demás miembros del equipo de gobierno (es decir, el resto del gabinete del Poder Ejecutivo) experimentaron un impacto significativo en el tono de las conversaciones digitales durante el período de análisis, debido a estos acontecimientos específicos como:

- Índice creciente de homicidios en el país
- Propuesta para que los policías pasaran a trabajar en jornadas 6x4.
- Propuesta del Ministerio de Hacienda sobre “Sostenibilidad Fiscal”.
- Denuncias ante el PANI por el caso de violación que involucra a una menor de edad, quien además es madre de una bebé que fue secuestrada en Cartago.
- Ruptura del convenio con la Fundación Omar Dengo y CINDE.
- Críticas ante el Informe de Labores del primer año de la Administración Chaves Robles.



Promedio de la evolución del sentimientos de la conversación digital generada en redes sociales y web pública Presidente Rodrigo Chaves y Poder Ejecutivo
(8 de mayo de 2022 al 31 de mayo de 2023)
Fuente: Adsprend y Mention, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS
CREATIVO
UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA

QS STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University

Además, el estudio revela cuáles fueron los ministros que recibieron la mayor cantidad de comentarios positivos, lo cual resulta notable debido a que dicha conversación digital se originó a raíz de un anuncio realizado durante una conferencia de prensa. En apartados posteriores se profundizará en este tema en particular.

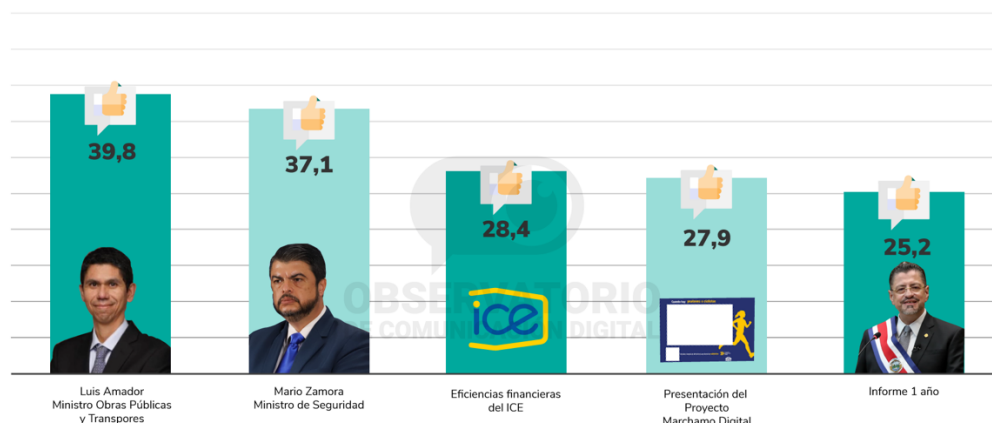
El ministro Luis Amador (Obras Públicas y Transportes) aparece nuevamente de primero en este informe, lo cual es interesante de analizar, ya que este año solo ha generado comentarios negativos en el momento que hubo derrumbes y una catástrofe en Cambronero. Para este periodo tiene **39,8%** de comentarios positivos y que están relacionados con la disposición del ministro de cobrarle multas a las empresas constructoras por los retrasos en las obras de Circunvalación Norte, La Lima de Cartago, entre otras.

En segundo lugar aparece el recién nombrado Ministro de Seguridad Mario Zamora; quien con el anuncio de su llegada al ministerio de seguridad disparó positivamente los comentarios alrededor de su nombramiento, el cual viene precedido de una buena gestión en la Administración Chinchilla Miranda. El ministro Zamora tiene **37,1%** de comentarios positivos en la conversación digital.

En el tercer lugar de mayores comentarios positivos con un **28,4%** de los comentarios positivos, aparece el anuncio realizado en una conferencia de prensa, en la cual se indicó que el ICE tenía los mejores excedentes financieros en su historia.

En cuarto lugar aparece el anuncio realizado también en una conferencia de prensa sobre el Proyecto del Marchamo Digital, lo cual generó un **27,9%** de comentarios favorables a la propuesta gubernamental.

Finalmente, cierra este grupo de comentarios positivos, el Informe Anual de la Administración Chaves Robles, lo cual es interesante hacer notar, ya que este mismo hecho en paralelo generó decenas de comentarios negativos en digital, de parte de detractores u oposición al gobierno.



Porcentaje de comentarios positivos para figuras del gobierno o actividades gubernamentales

Entre el 01 de marzo de 2023 y el 31 de mayo de 2023
Fuente: Adsprend y Mention, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS
CREATIVO

QS
STARS

RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA

POWERED BY
ARIZONA STATE UNIVERSITY

b. ¿Cuál ha sido el comportamiento de las transmisiones de las conferencias de prensa del gobierno por redes sociales?

En este primer año de Administración, el recurso de las transmisiones en vivo de las actividades del Presidente y su Gabinete ha sido una de las herramientas más importantes dentro de la estrategia de comunicación.

Durante este año y fracción se han realizado **162 transmisiones por Facebook y YouTube Live**; divididas en tres grandes grupos:

1. Conferencias de prensa para tratar temas de coyuntura o emergencias del país (64) – **39,50%**
2. Giras presidenciales, celebración de efemérides y afines (59) – **36,41%**
3. Conferencias de prensa tras el Consejo de Gobierno (39) – **24,07%**

Las conferencias de prensa que siguen a las reuniones del consejo de gobierno continúan siendo las más populares en términos de visualizaciones, comentarios e interacciones generadas.



Desempeño de las transmisiones en vivo por redes sociales.
Administración Chaves Robles

Entre el 8 de mayo de 2022 y el 31 de mayo de 2023

Fuente: Observatorio de Comunicación Digital, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

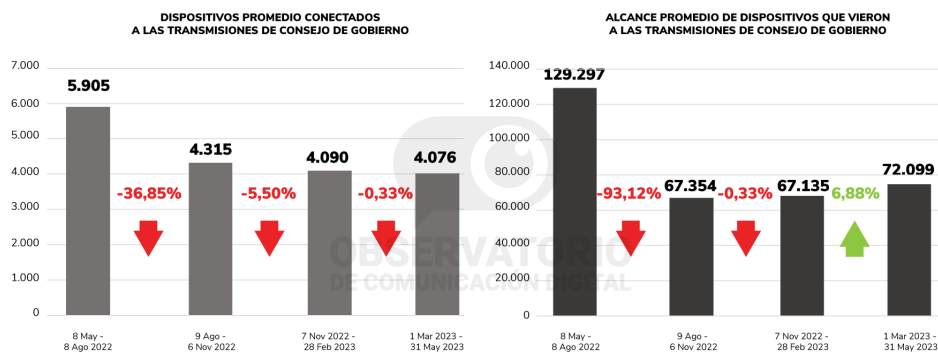
CAMPUS
CREATIVO

QS STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA

No obstante, en comparación con el desempeño durante los primeros 100 días de este gobierno, se ha observado una disminución significativa en la audiencia de estas conferencias. Las transmisiones en vivo han experimentado una caída del **41,93%**, mientras que el alcance total de la audiencia ha sufrido una reducción del **87,76%**. Es importante tener en cuenta que los fenómenos en plataformas digitales suelen atraer una gran audiencia y compromiso al principio, pero con el tiempo, se estabilizan y se conforma un grupo de seguidores relativamente fiel.

El siguiente gráfico se detalla el desempeño de las transmisiones en vivo por redes sociales, con “cortes” en cada uno de los reportes que el Observatorio de Comunicación Digital ha realizado en el último año, lo cual revela que entre los meses de mayo de 2022 y noviembre de 2022 fue la pérdida más alta de dispositivos conectados en vivo y alcance de las transmisiones y a partir de noviembre de 2022 hasta la fecha, se ha estabilizado, con un pequeño aumento en el alcance de audiencia en el trimestre de marzo a mayo 2023.



Desempeño de las transmisiones en vivo por redes sociales.
Administración Chaves Robles

Entre el 8 de mayo de 2022 y el 31 de mayo de 2023

Fuente: Observatorio de Comunicación Digital, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS
CREATIVO

QS STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA



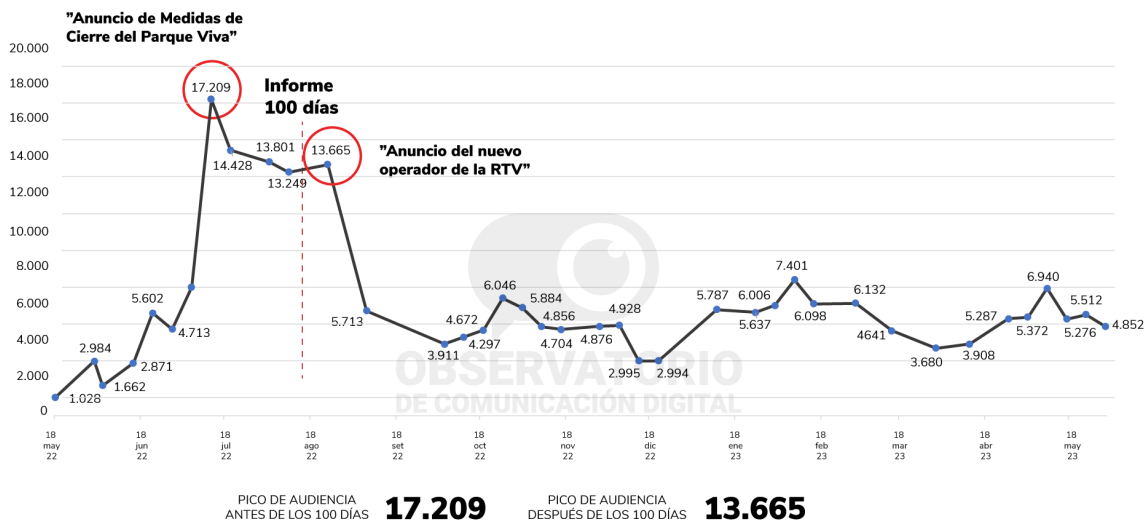
Promedio de dispositivos conectados "En Vivo" durante las conferencias de prensa del Consejo de Gobierno
Fuente: Observatorio de Comunicación Digital, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS
CREATIVO

QS
STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University



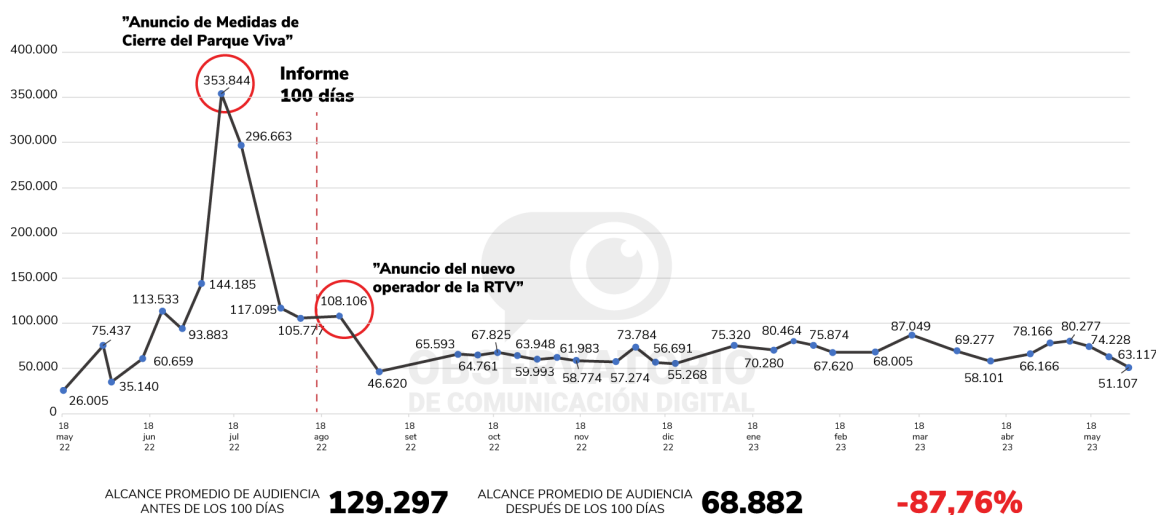
Pico de audiencia de dispositivos conectados "En Vivo" durante las conferencias de prensa del Consejo de Gobierno
Fuente: Observatorio de Comunicación Digital, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS
CREATIVO

QS
STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University



Alcance que tuvieron las transmisiones de las conferencias de prensa del Consejo de Gobierno

Fuente: Observatorio de Comunicación Digital, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS CREATIVO

QS STARS RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
POWERED BY ARIZONA STATE UNIVERSITY

c. ¿Cuáles son las personalidades políticas femeninas del país que han recibido más “violencia digital” entre marzo de 2023 y mayo de 2023?

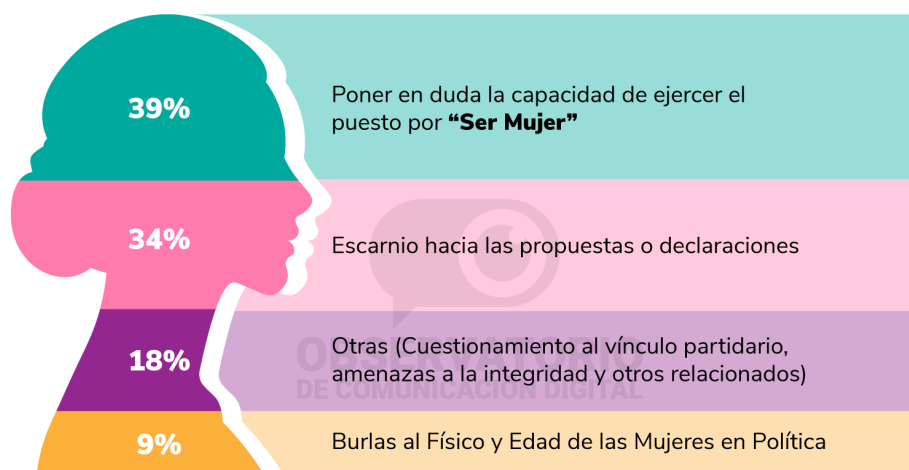
El Observatorio de Comunicación Digital ha llevado a cabo una investigación continua sobre la violencia en las redes sociales dirigida a figuras políticas femeninas, basándose en los informes de la Organización de las Naciones Unidas [ONU](#) que abordan esta forma de agresión. Estos ataques se manifiestan a través de "comentarios negativos" dirigidos a mujeres que ocupan cargos ministeriales, parlamentarios, vicepresidenciales y similares. Asimismo, se ha realizado una clasificación de estos comentarios negativos con el objetivo de comprender su naturaleza.

La categorización revela que aproximadamente 4 de cada 10 comentarios identificados como "violencia digital" se centran en cuestionar la capacidad de las mujeres para desempeñar sus cargos debido a su género, representando el **39%** del volumen analizado.

En segundo lugar, se encontró que el **34%** de los comentarios se burlaban o ridiculizaban las propuestas políticas presentadas por las mujeres.

En tercer lugar, el **18%** clasificó como "otros drivers", que incluyen amenazas a la integridad de las mujeres y cuestionamiento de sus afiliaciones partidarias, entre otros aspectos.

Por último, un **9%** de los comentarios consistían en burlas explícitas hacia el aspecto físico o edad de las mujeres en el ámbito político.



Tipificaciones de los comentarios negativos hacia figuras femeninas de la política en Costa Rica (1 de marzo de 2023 y el 31 de mayo de 2023)

Fuente: Observatorio de Comunicación Digital, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS
CREATIVO

QS STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University

La figura femenina en actividad política que recibió mayor cantidad de violencia digital en este periodo de análisis fue la diputada oficialista Pilar Cisneros con **54,4%** de comentarios negativos (**36,3% de violencia digital**) y que están relacionados con los siguientes hechos:

1. Renuncia ante la Comisión de Financiamiento de la Campaña 2022.
2. Cantidad de proyectos de ley presentados en la actual legislatura.
3. Cuestionamientos sobre su actual posición como diputada vs lo que ella exigía a los políticos cuando era directora de Telenoticias.
4. Declaraciones sobre el "timing" de presentación de los proyectos de reforma fiscal.

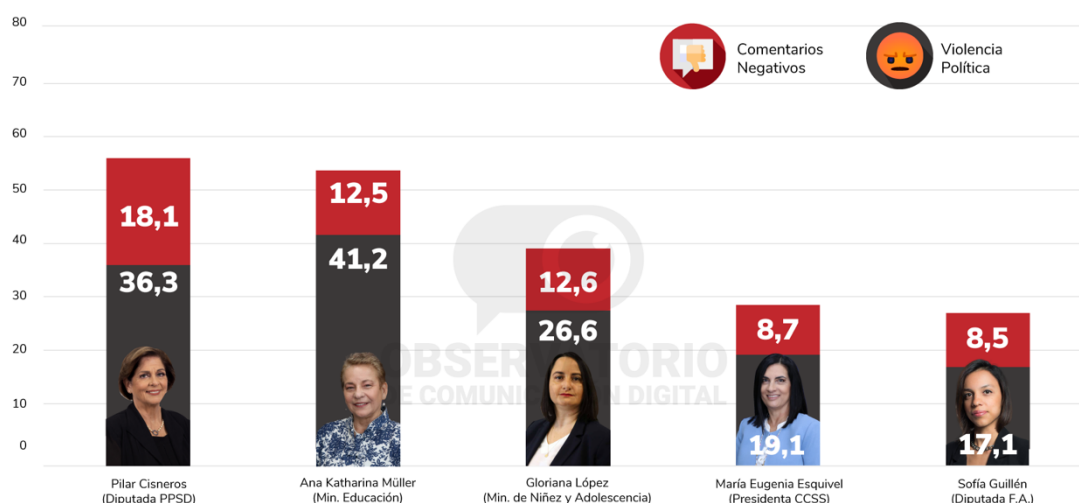
En un segundo lugar aparece la ministra de educación Anna Katherina Müller con un **53,7%** de comentarios negativos (**41,2% de violencia digital**) y están relacionados con estos hechos:

1. Cese del convenio entre el MEP y la Fundación Omar Dengo.
2. Declaraciones en la Comisión de Derechos Humanos de la Asamblea Legislativa, donde se refirió a los actuales estudiantes como "Generación de Cristal" y otros relacionados con el bullying en las aulas.
3. Vinculación con sus familiares que tienen Universidades Privadas.

En tercer lugar está la Ministra de Niñez y Adolescencia Gloriana López; con un **39,2%** de comentarios negativos (**26,6% de violencia digital**) y que están relacionados con el caso de la menor Keibril Amira García Amador (bebé de 9 meses de edad que fue reportada como secuestrada en abril) y su madre, la también menor de edad que fue violada por un tipo de apellido Casasola.

En cuarto lugar aparece la Presidenta Ejecutiva de la CCSS, Marta Eugenia Esquivel con un **27,8%** de comentarios negativos (**19,1% de violencia digital**) producto de las decisión de detener la construcción de nueva infraestructura en la entidad de salud; además, de la noticia relacionada con la denuncia de la construcción del nuevo Hospital de Cartago.

Finalmente, aparece en la quinta posición, la diputada del Frente Amplio, Sofía Guillén con un **25,6%** de comentarios negativos (**17,1% de violencia digital**) y que están relacionados con su participación en un control político sobre la amenaza a la libertad de expresión por parte del Poder Ejecutivo, además, su posición en torno al proyecto de Jornadas 4x3.



Detalle proporcional de los comentarios negativos y violencia política en figuras políticas femeninas (Entre entre 1 de marzo de 2023 y el 31 de mayo de 2023).
Fuente: Observatorio de Comunicación Digital, mayo 2023

KANTAR IBOPE MEDIA

CAMPUS
CREATIVO

QS STARS
RATING SYSTEM

UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
POWERED BY ARIZONA STATE UNIVERSITY

El Observatorio de Comunicación Digital continuará con el seguimiento a los temas expuestos en este informe para analizar su evolución en el tiempo.

* El Observatorio de Comunicación Digital es una iniciativa de la Universidad Latina de Costa Rica, en conjunto con las empresas Kantar IBOPE Media; el cual forma parte del quehacer académico de la institución universitaria. Sus resultados, informes, análisis y productos, se enmarcan por lo tanto dentro de las actividades formativas y de investigación universitaria.

Ni la Universidad Latina de Costa Rica, ni Kantar IBOPE Media, ni el Observatorio, tienen ningún interés de carácter político electoral con este análisis. Esta iniciativa no forma parte de ningún partido político, organización, alianza o grupo constituido con fines políticos electorales y su

quehacer se limita al análisis y difusión de información sobre la realidad y evolución de los medios de comunicación digital, con fines académicos.

Los reportes que se generen periódicamente estarán disponibles en el sitio web de la Universidad Latina de Costa Rica y se generan a partir del uso de las herramientas especializadas de *social listening*, monitoreo de *rating* y reportes de *paid media* utilizadas por las agencias digitales y de publicidad alrededor del mundo, teniendo como limitaciones los siguientes aspectos:

- El informe de *Social Listening* no puede considerarse una encuesta de opinión pública, sino como la forma en la cual los costarricenses están respondiendo en la web pública (blogs, redes sociales con perfil público, medios de comunicación y sitios web públicos en general) en cuanto al monitoreo de las herramientas especializadas para este tipo de escucha; la cual tiene alcance y limitaciones a los términos y condiciones que cada red social ha impuesto a sus usuarios.
 - La conversación en redes sociales; su revisión, categorización, etiquetado y otros afines es realizado y supervisado en forma diaria por un equipo de expertos en temas de analítica de datos digitales. Durante el proceso se descarta material que se categoriza como “*spam*” por utilizar *hashtags* que solo desean ingresar a la conversación, sin aportar elementos reales a la misma o aquel contenido que proviene de cuentas que por sus características técnicas se pueden catalogar como “*trolls digitales*”.
 - El informe de Paid Media, parte de la inversión en medios ATL y Digital se circunscribe a las tarifas plenas de publicidad en los medios y no incluye descuentos u otros beneficios acordados entre los partidos, agencias y medios de comunicación.
 - La entrega de *ratings* se basa en información de GAM, con un universo de hogares de **828 mil** personas entre los 12 y 99 años, de una población total de 2,534 000 personas. Se hará referencia al evento, pero no al canal donde fue transmitido.
-