



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

Manejo de la negatividad en redes sociales en entornos de alta complejidad social.

Caso: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, junio 2022

Dra. Albertina Navas

“Reputación institucional es el reconocimiento de los *stakeholders* clave, en función del cumplimiento de compromisos y de la satisfacción de expectativas”.

Villafañe & Asociados Consultores

CONTENIDOS

1. Entorno digital en Ecuador
2. Elementos de negatividad
 - a. Trols
 - b. Trol centers
 - c. Bots
3. Reputación digital
 - a. Crisis
 - b. Crisis digital
 - c. Lineamientos y protocolos
4. Caso: Paro nacional y PUCE
5. Reflexiones finales



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos





Entorno digital en Ecuador

01



Redes sociales en Ecuador

 13,5 millones

 3,5 millones

 6,5 millones

 3,6 millones

 4 millones

Ilustración: Story Set

Fuente: Mentinno Consultores

Twitter vs. otras redes

Facebook



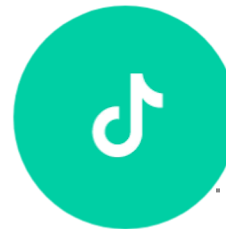
3,8 veces más
audiencia que
Twitter

Instagram



1,8 veces más
que Twitter

Tik Tok



LinkedIn



Twitter



En menos de 5 años, más
usuarios que Twitter en 15 años



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos



Elementos de negatividad

02

Trols

Usuario que publica **mensajes provocativos, ofensivos** o fuera de lugar con el fin de **molestar**, llamar la atención o **boicotear** la conversación.



Ilustración: Story Set

Trol centers



Ilustración: Story Set

Un grupo de personas pagadas para desarrollar y difundir información falsa o manipulada, con el fin de **dañar la reputación** de una figura pública o institución.

Bots

Son programas informáticos preparados para realizar **tareas repetitivas, como si de un humano se tratase**, cuando se cumplen ciertas condiciones dadas.

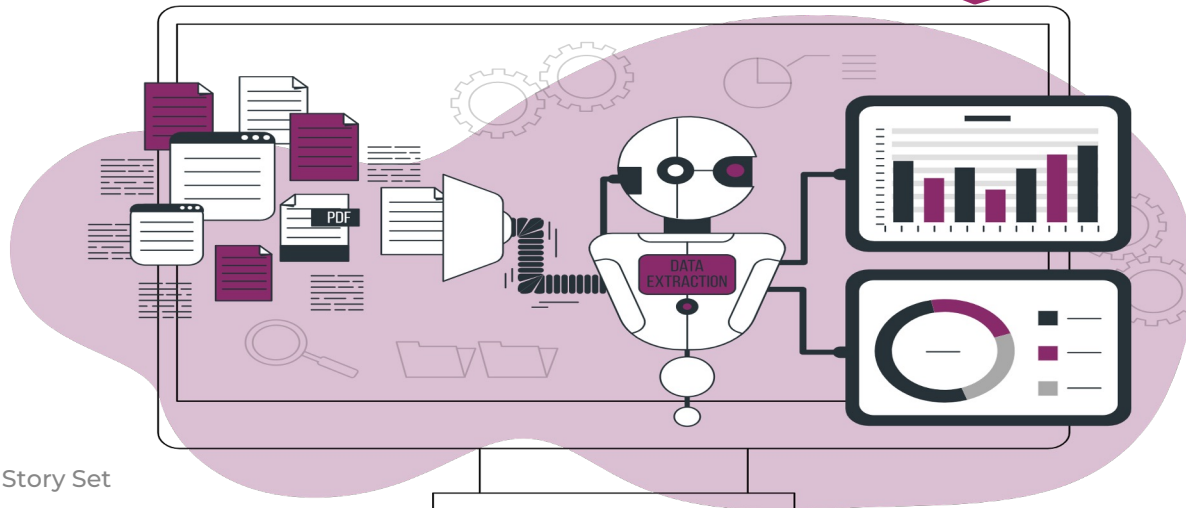
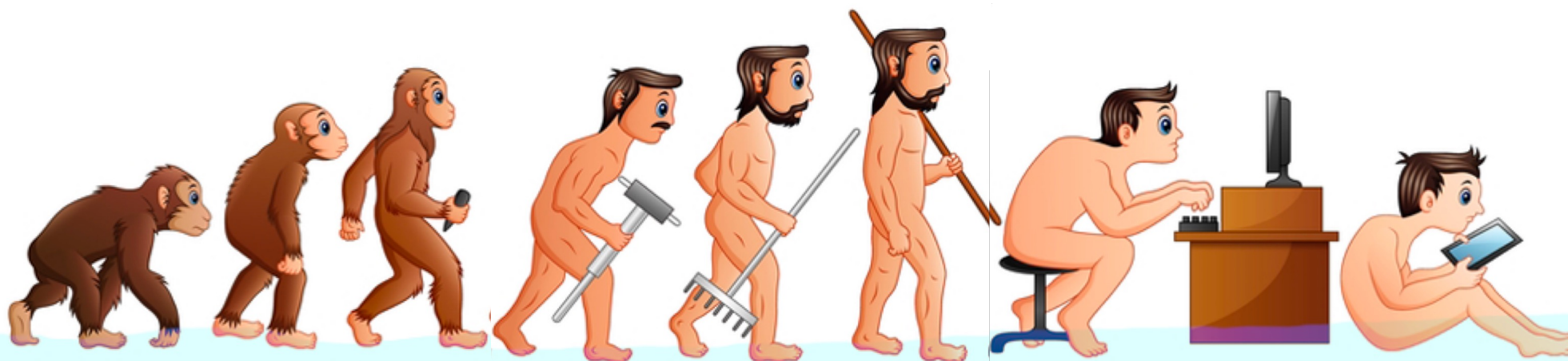


Ilustración: Story Set

Un entorno complejo y cambiante



FASE 1: REACTIVA Y ARTESANAL

- Defensa
- Porras virtuales

FASE 2: ORGANIZADA Y AUDIOVISUAL

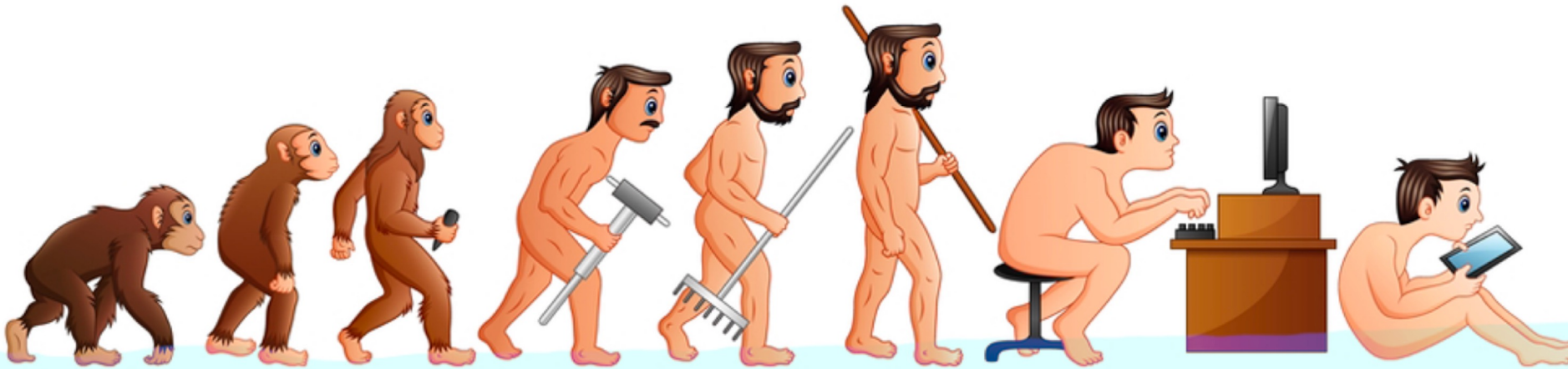
- Trending topics
- Cortinas de humo

FASE 3: ACTIVISMO Y ECOSISTEMAS

- Linchamiento mediático /
sicariato digital
- Trolcenters / Netcenters

Imagen: KyenYKe / Datos: Luis Assardo / Elaboración: Albertina Navas

¿Evolución o involución?



INTERVENCIÓN HUMANA ORGÁNICA

- Apoyo individual o institucional
- Basado en buena voluntad
- Buscaban comunidad
- Twitter

MECANISMOS AUTOMÁTICOS NEGOCIO

- Desacreditación y linchamiento
- Basado en inteligencia artificial
- Burbujas y microrredes
- Todas las redes

Imagen: KyenYKe / Datos: Luis Assardo / Elaboración: Albertina Navas

¿Para qué?

Negocio. Salario,
contratos, comisiones por
tráfico (desinformación)...



**Agenda política /
electoral.** Narrativas
de posicionamiento.

Ilustración: Story Set

Reputación digital

3



El concepto clave: reputación



Huella digital

VS.



Sombra digital

Crisis

Una situación con un **alto nivel de incertidumbre** que afecta la operación y/o la credibilidad de la organización y requiere medidas urgente (ISO22301).



Ilustración: Story Set

Crisis digital

Amplificación. Más de un 20% de la comunidad comparte publicaciones negativas.

Sentimiento. Si el negativo de la conversación pública excede al positivo.

Influenciadores. Si se unen a la conversación pública influenciadores de redes sociales y del mundo offline.

Medios tradicionales. Si la negatividad se convierte en noticia para medios off line.



Ilustración: Story Set

Lineamientos

Analiza. Identifica a qué te estás enfrentando: trols, trolcenters, bots. ¿Es crisis?

Actúa. Responde asertivamente, ignora o borra.

Alerta. Recuerda las normas de tu comunidad.

Mitiga. Aplica la política de amplificación.

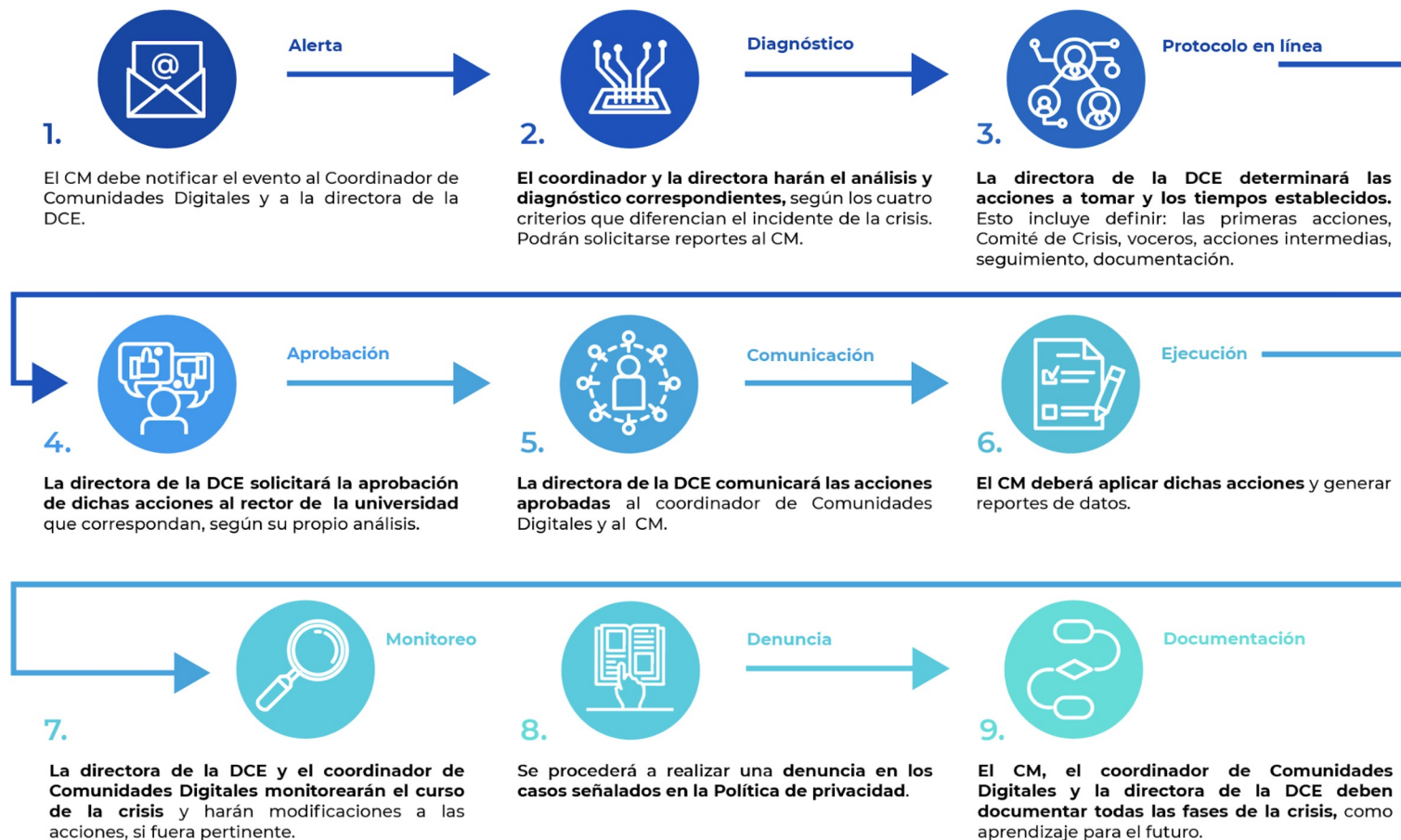


Ilustración: Story Set

Denuncia. Si se incumplen las reglas de la plataforma.

**MONITOREA
SIEMPRE**

Protocolos

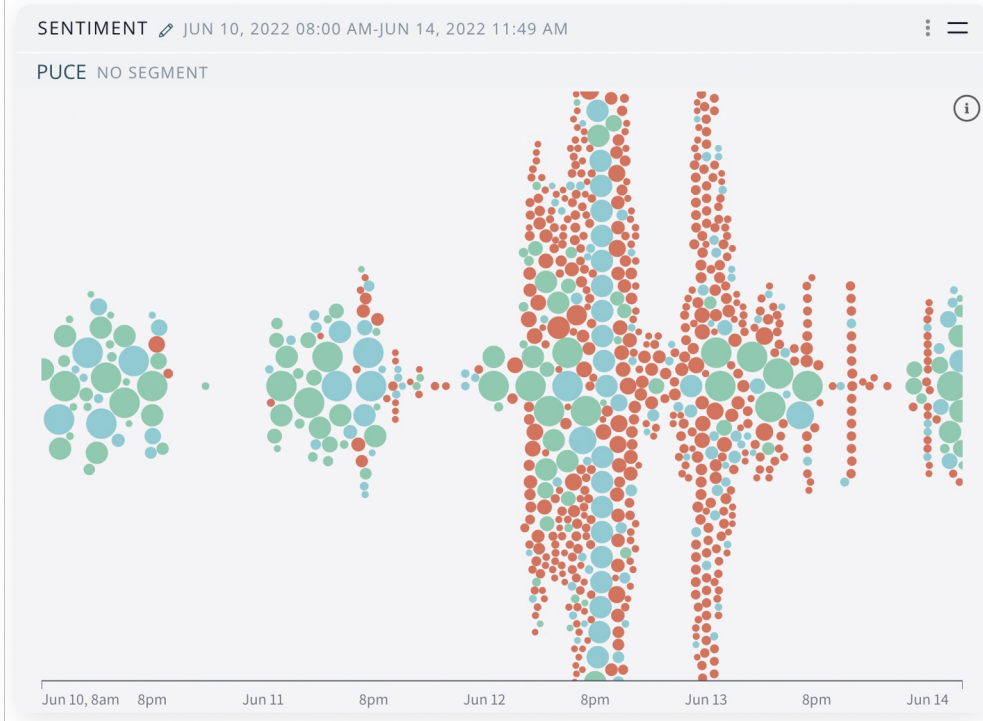
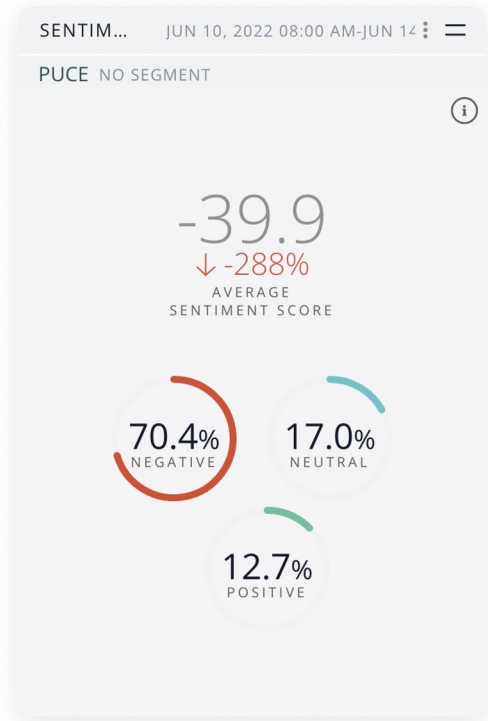


Fuente: Manual de redes sociales PUCE

Caso: Paro nacional

4

Estatus



Fuente: Viral Media

Mapeo de influenciadores

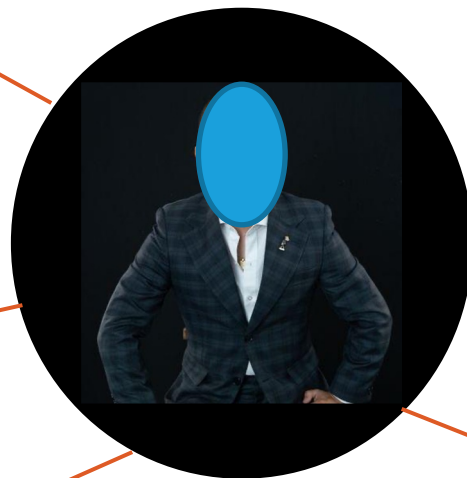
Usuario	Creación	Seguidores	Menciones a PUCE	Retuits
Andrés Castillo <u>@SoyCastillo593</u>	Octubre, 2010	8.916	6	407
Robinson Álvarez <u>@emelexista321</u>	Junio, 2014	124	3	122
Mr2Evarist0 <u>@Mr2Evarist0</u>	Mayo, 2022	3.759	3	72
Marco Serrano <u>@semarco</u>	Marzo, 2020	12.200	2	48
Tuitera Demócrata <u>@LaGuerreraEcu</u>	Mayo, 2015	1.136	17	14

Amplificador de negatividad

Afiliación. No pertenece a un partido político ni a un movimiento, pero se autodefine de derecha y demócrata cristiano.

Perfil. Se burla del feminismo, de la lucha LGBTIQ, cree que los toros son parte de la identidad de Quito.

Conexiones. Andrés Páez, Ramiro Rivera, Luis Espinosa Goded.

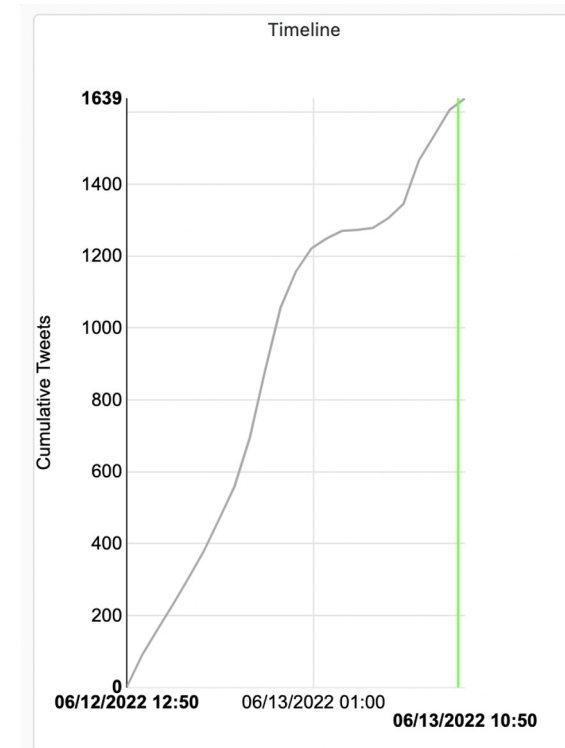
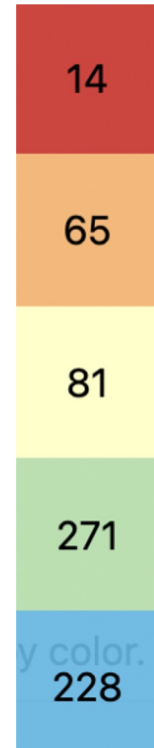
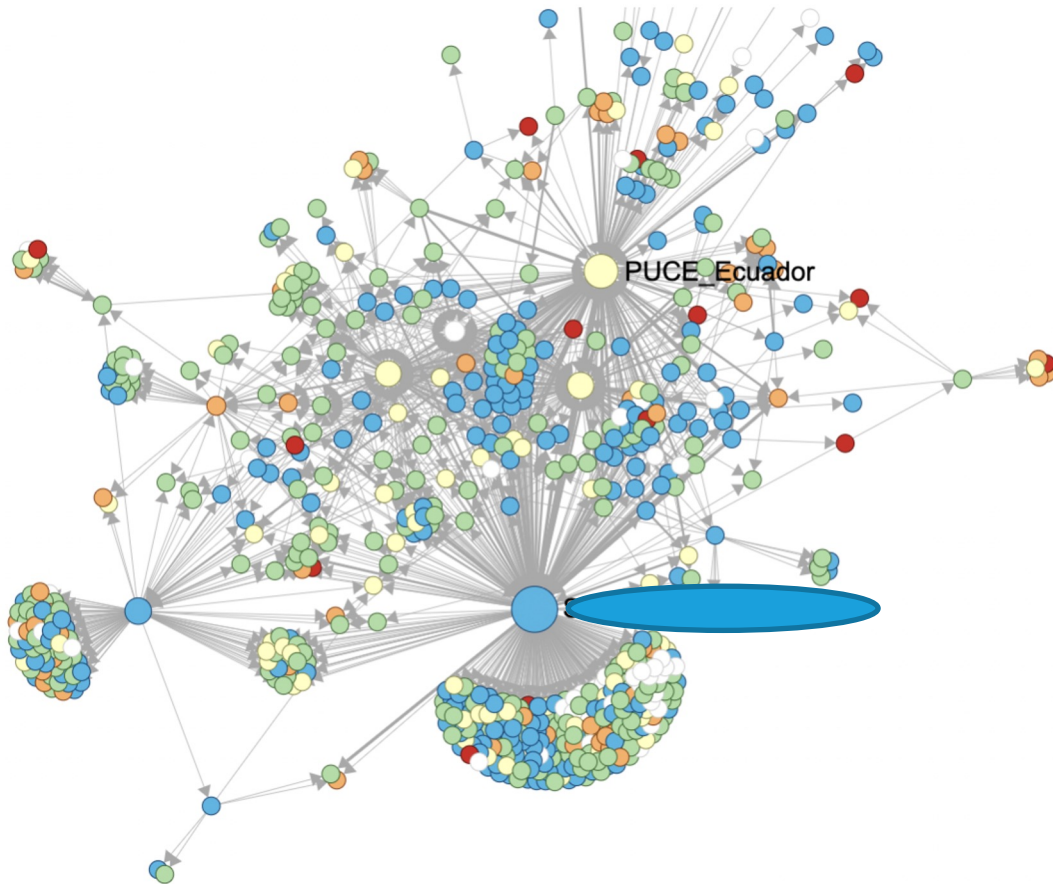


Plataforma política. El 13 de octubre 2019 presentó una demanda en contra de Iza y Yaku, por delito contra bienes patrimoniales.

Se evidenció ambición por la alcaldía de Quito tras la remoción de Yunda.

Le ofrece a Lasso su apoyo para defender a Quito.

Análisis de red



Fuente: Hoaxy

¿Qué hay detrás?

Táctica del retador.

Crear contradictores, ante la falta de atributos políticos, para generar lucha desigual, empatía con los débiles.



Personalización. La causa debe tener nombre y apellido: Fernando Ponce.

Narrativa política. Soy enemigo de los enemigos de Quito. Soy la solución.

Ilustración: Story Set



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos



Reflexiones finales

5

Conclusiones

Perspectiva. Twitter es UN mundo, no EL mundo y no representa la percepción de la organización en la sociedad.

Riesgo. ¿Cuántos de los factores de crisis se cumplen y define tu riesgo reputacional?



Táctica. Es un fenómeno de amplificación sintética, provocada, no orgánica.

Alcance. El tema excede la competencia de gestión de redes y es un acto político.

Ilustración: Story Set



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**

Seréis mis testigos

Muchas gracias

Dra. Albertina Navas
manavas@puce.edu.ec
www.puce.edu.ec



JESUITAS ECUADOR