

# Crédito Covid-19 en RR.SS.

*1 al 31 de mayo 2020*

# Introducción.

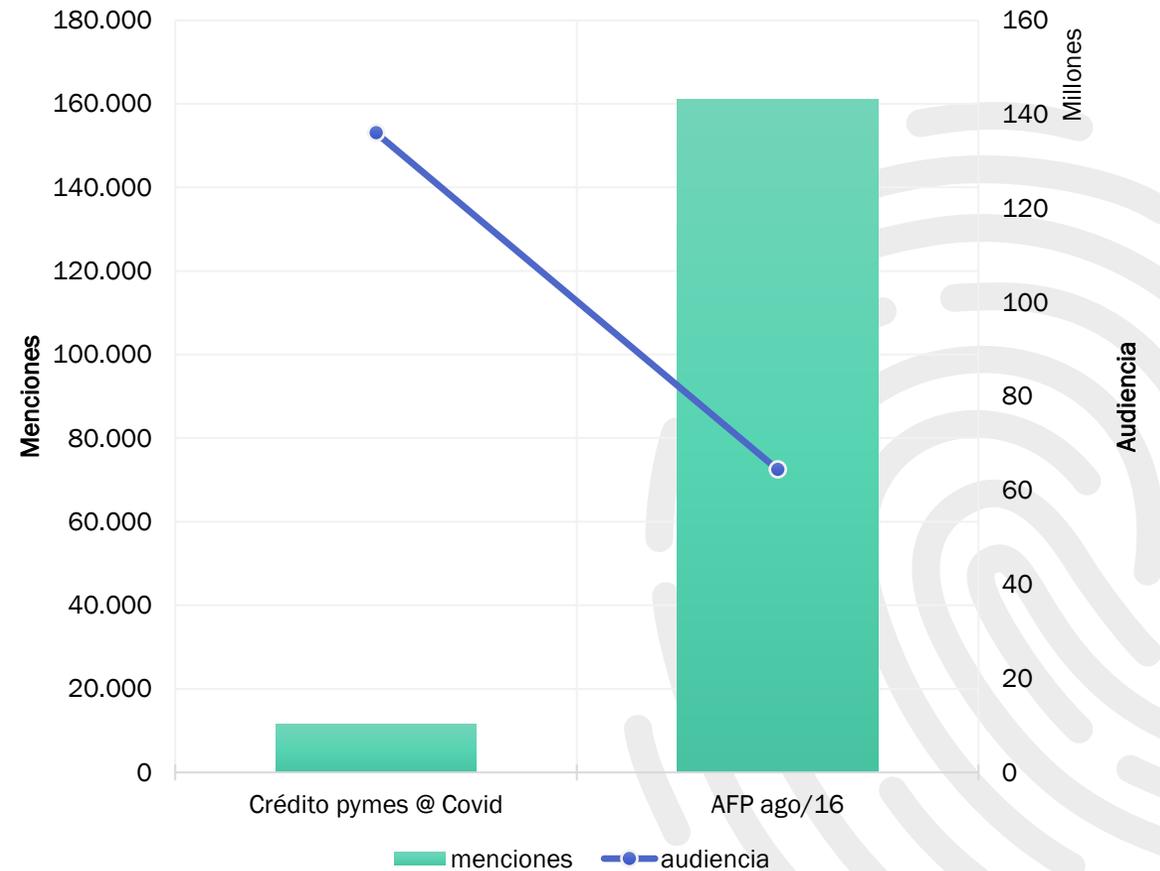
- El objetivo de esta presentación es entregar una lectura respecto a cómo se está articulando la opinión pública en torno al apoyo financiero que está implementando el Gobierno de Chile para enfrentar la crisis económica que se deriva de la irrupción del COVID-19 en el país.
- Para ello, relevamos el 100% de las publicaciones hechas en Twitter entre el 1 y 31 de mayo de 2020 en Chile que asocian el mercado financiero, especialmente los temas crediticios, y a las pequeñas y medianas empresas (pymes) con la pandemia.

Para la realización de este estudio, se realizó la siguientes actividades:

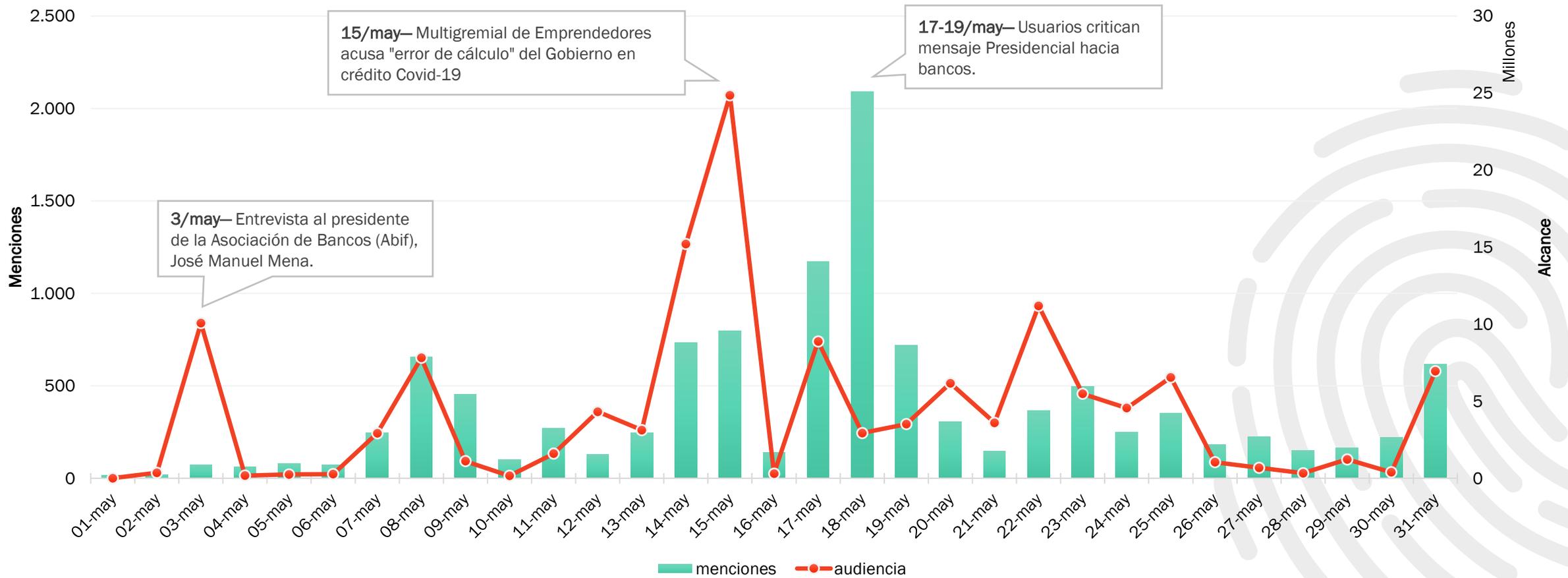
1. **Búsqueda y relevamiento del 100% contenidos** hechos en Twitter entre el 1 y 31 de mayo que se refirieron al créditos, pymes y covid-19.
2. **Sistematización de la data** para trabajar los primeros indicadores como mecionalidad, audiencia y número de usuarios, entre otros.
3. **Análisis de la información:** clasificando y sentimentalizando los contenidos, de acuerdo a los hitos relevados, tono de las menciones y análisis semántico.
4. **Inteligencia digital.** Finalmente, en la interpretación de la data y la articulación de los contextos sociocomunicacionales en torno al tema analizado.

# Tamaño el impacto de la conversación.

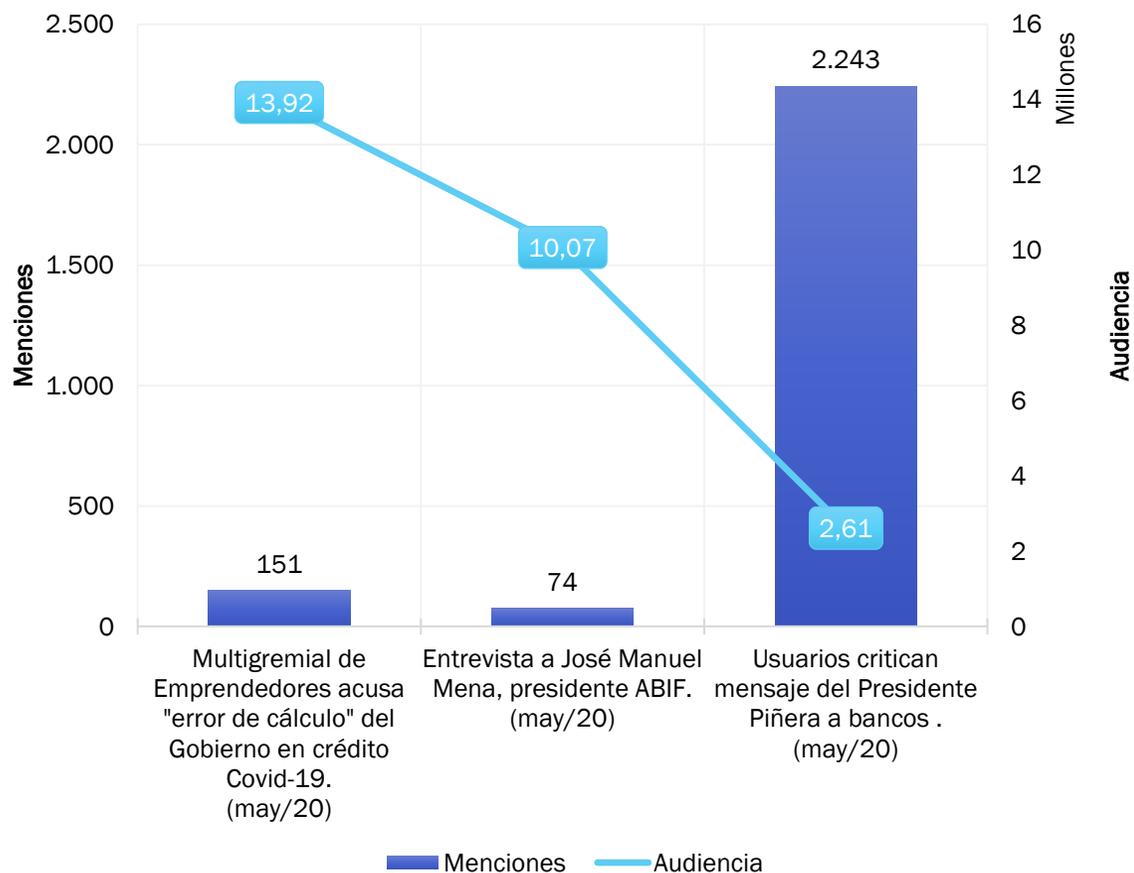
- Durante mayo, la conversación en torno el crédito Covid-19 marcó una presencia alta en la Social Media chilena, con un total de 11.556 contenidos y una audiencia potencial muy importante que supera las 136 millones de cuentas potencialmente expuestas en Twitter. Esto da cuenta de que **el financiamiento a las pequeñas y medianas empresas tiene un protagonismo relevante** en el marco de la conversación en redes sociales.
- A modo de comparación, en un lapso equivalente (31 días), la conversación en torno a las AFP en agosto de 2016 —el periodo más álgido de las movilizaciones en torno al sistema previsional—, la conversación en torno al crédito Covid es catorce veces menor en términos de mencionalidad, pero prácticamente el doble en términos de audiencia. Esto da cuenta de que la naturaleza de la conversación es preponderantemente dirigida a través de los medios de comunicación masivos y la clase político-dirigente.



# Hitos.



# Hitos.



Destacan tres hitos como los más relevantes:

- el más comentado tiene relación a las críticas hacia el discurso del Presidente Piñera en cadena nacional **solicitándole a la banca apoyo a las pymes** (VER LÁMINA 9);
- la **crítica que hizo el presidente la Multigremial de Emprendedores**, Juan Pablo Swett, a las medidas de apoyo a las pymes en radio Cooperativa, destaca como el evento que tuvo mayor impacto en la Social Media (VER LÁMINA 8);
- Finalmente, **la entrevista al presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)**, tuvo también un impacto considerado muy alto en la Social Media, superando los 10 millones de audiencia (VER LÁMINA 7).

# Hito. | Entrevista al presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, José Manuel Mena.

La entrevista al presidente de la Asociación de Bancos, José Manuel Mena en T13, que fue replicada por otros medios, destacaron su frase sobre “vamos a perder plata”, respecto de la línea de crédito Covid-19.

Este hito fue compartido, además de T13, por el Diario Financiero, la misma Asociación de Bancos y usuarios naturales, llegando a una audiencia potencial muy alta, superior a los 10 millones de usuarios.

Los dichos del dirigente fueron duramente criticados por la ciudadanía, apelando al salvataje que se hizo de la banca en los años ochenta, a que "nunca dejarán de ganar" y que su actividad es "a costa" del beneficio de los clientes.



# Hito. | Multigremial de Emprendedores acusa "error de cálculo" del Gobierno en crédito Covid-19.

La Multigremial de Emprendedores, liderada por Juan Pablo Swett criticó —en entrevista en radio Cooperativa— las medidas del Gobierno en apoyo a las pymes, señalando que hubo un "error de cálculo" que excluiría a 700 mil pymes de la medida.

Este tema fue recogido por otros medios de comunicación nacionales (El Mostrador, Cambio21) y difundida por el Swett y la Multigremial en sus redes sociales, interpelando directamente al ministro de Economía, Lucas Palacios.

El hito marcó una audiencia potencial alta, superando a las 13 millones de cuentas en Twitter y generó un alto número de menciones, en su enorme mayoría positivas, para el líder de la Multigremial.



# Hito. | Usuarios critican mensaje del Presidente y el sistema económico en Chile.

Tras el mensaje que transmitió en cadena nacional el Presidente Sebastián Piñera, en que solicitó apoyo a los bancos para facilidades a las pymes, se produjeron 2.243 publicaciones —equivalentes al 5,2% de las publicaciones del universo— criticando duramente al Presidente llegando a una audiencia potencial medio-baja en la Social Media: 2,6 millones de usuarios.

Entre los contenidos más relevantes, se halla el de la investigadora del Centro de Estudios Políticos y Constitucionales de Valparaíso, Macarena Ripamonti, quien criticó el mensaje presidencial, respecto de la línea de crédito; y el de Marta Lagos, quien hizo un cuestionamiento al tono usado por el Presidente en el mensaje hacia los bancos.



**Marta Lagos**  
@mmlagoscc

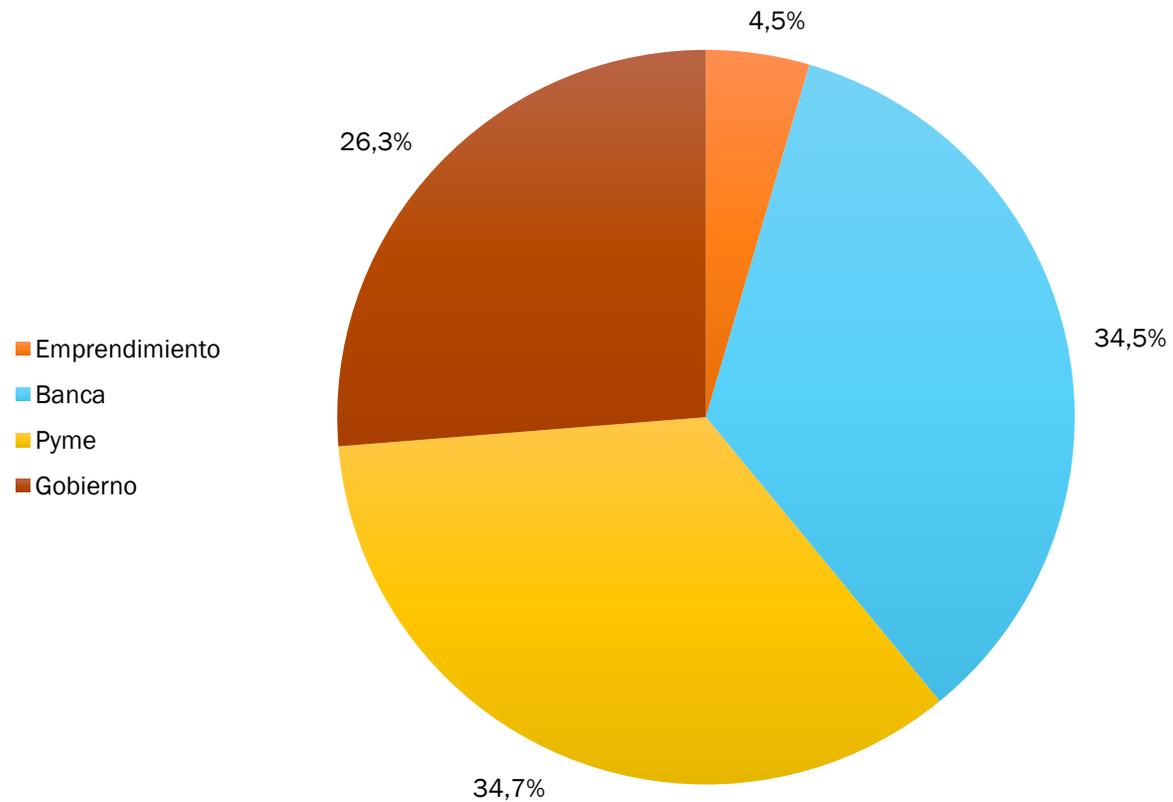
Ayer el presidente dice "le rogamos" a los bancos para que den los créditos a las pymes. En que país del mundo el presidente le "ruega" a los bancos? Pienso que en una democracia se legisla, se usa el poder político para implementar las políticas públicas no se ruega.

8:35 a. m. · 18 may. 2020 · [Twitter Web App](#)

**2,4 mil** Retweets **5,7 mil** Me gusta



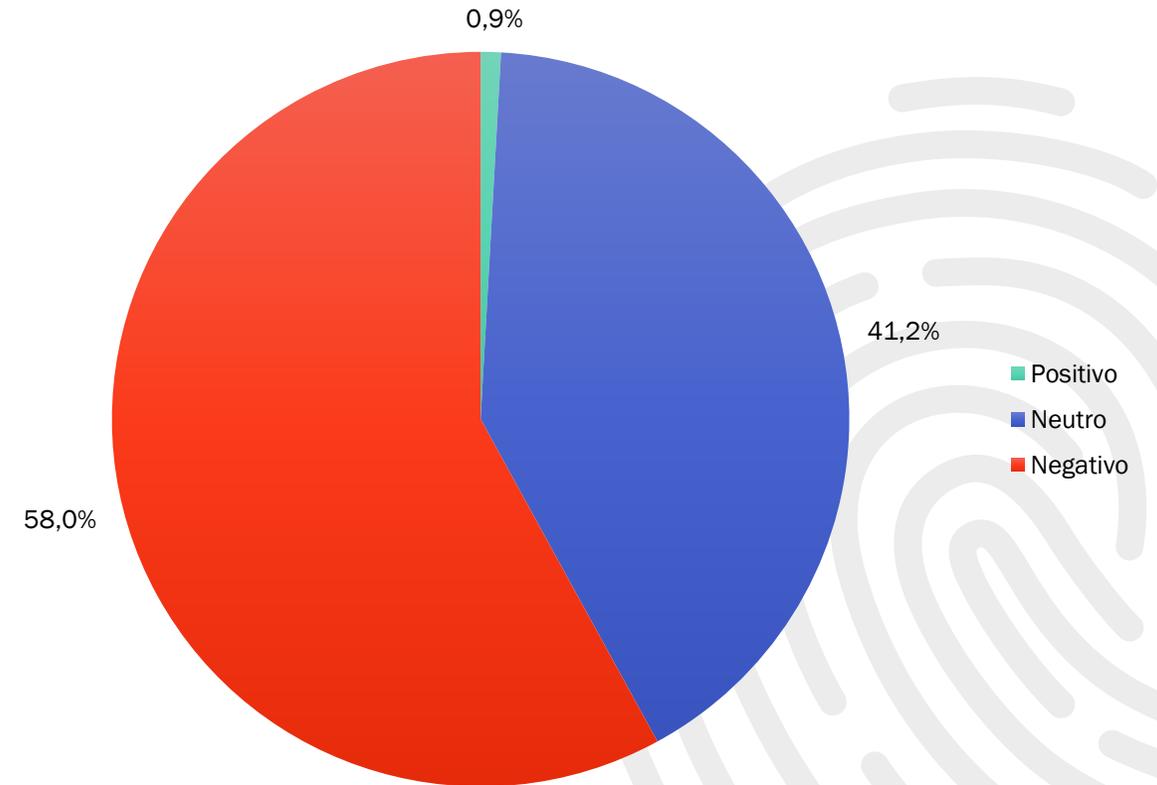
# Temas.



- Entre los temas más relevantes destaca que el emprendimiento solo llega al 4,5% de la conversación, siendo **una categoría de menor interés para la opinión pública** que las pymes, que abarcan el 34,7%.
- La Banca y Gobierno, siendo las entidades colectivas que desempeñan un rol activo fundamental en el tema, acaparan la mayor parte de la conversación.

# Análisis tonal.

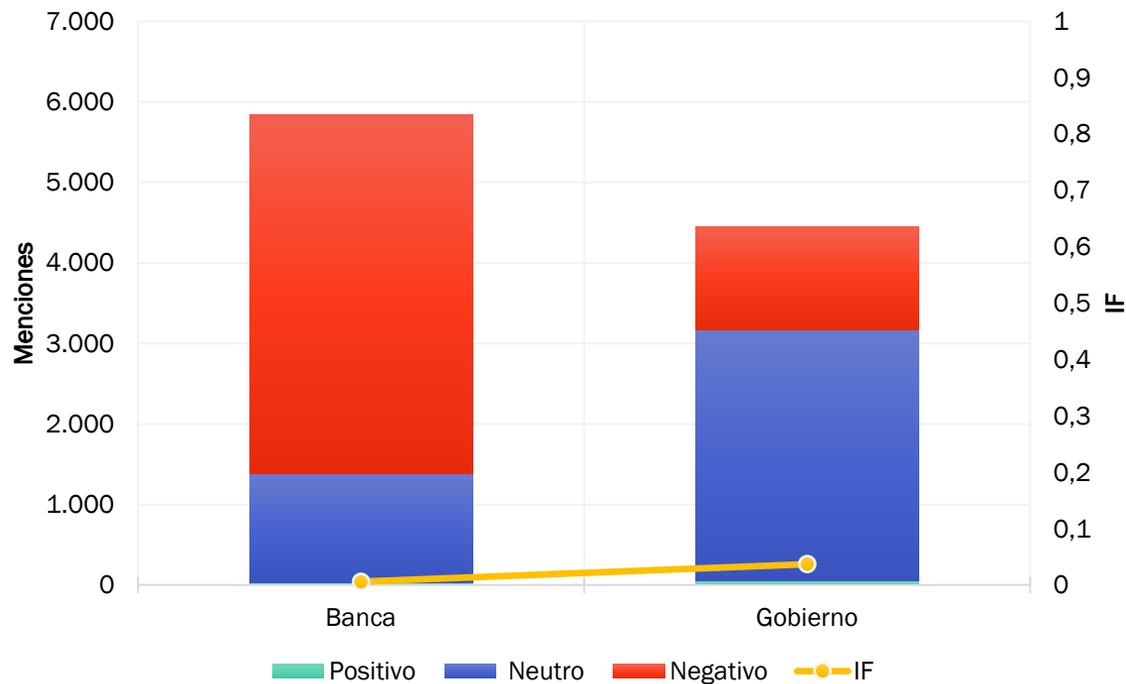
- La conversación tiene un marcado carácter negativo: **casi el 60% de las menciones incluyen un juicio de valor negativo** en su contenido. Ello refleja la inconformidad con las medidas anunciadas por el Gobierno en esta materia y, en particular, con la participación y la postura que ha tomado la industria.
- El escaso número de menciones positivas —que no llegan al 1%— corresponden al apoyo de sectores favorables al Gobierno que apoyan específicamente a la figura del Ministro de Hacienda, Ignacio Briones.



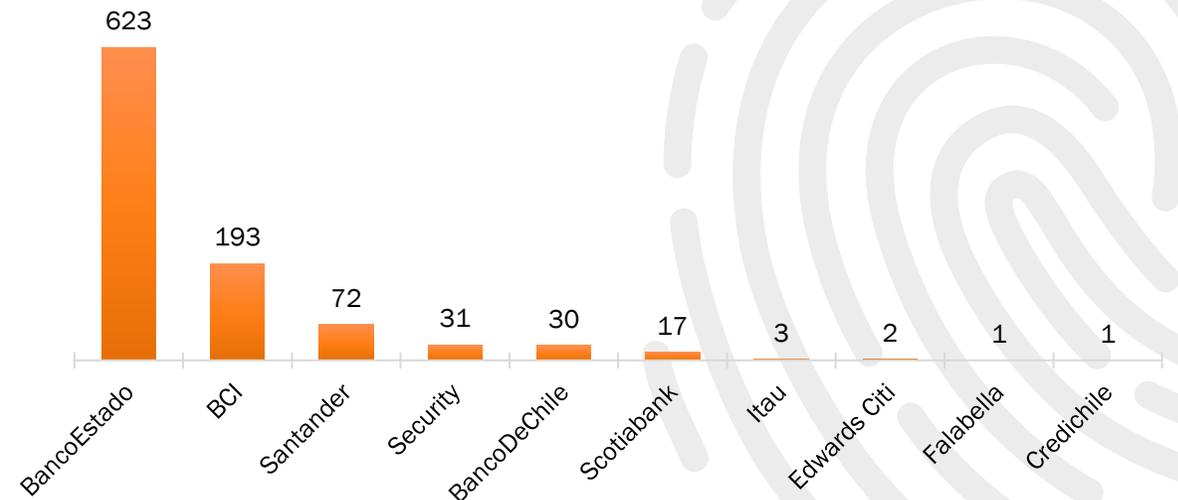


# Análisis semántico. | Temas.

- Particularmente, **la Banca y el Gobierno alcanzan niveles muy bajos de aprobación**: con índices de favorabilidad cercanos a cero, 0,01 y 0,04, respectivamente.



- La presencia de los bancos en la conversación es escasa: solo 973 publicaciones (8%) mencionaron directamente a alguna institución bancaria.
- El BancoEstado es el con mayor presencia: 623 menciones (68,5% de estas, negativas) entre las que **abundan menciones directas en que usuarios reclaman falta de atención y rechazo de solicitudes**.



# Análisis semántico. | Reacciones usuarios.

- En relación directa al otorgamiento de los créditos de parte de los bancos, la enorme mayoría de los comentarios negativos corresponden a reclamos por demora en el trámite, condiciones y rechazo de las solicitudes.
- El BancoEstado es el principal afectado, seguido de los bancos BCI y Banco de Chile, personalizado muchas veces en la persona de Andrónico Luksic.

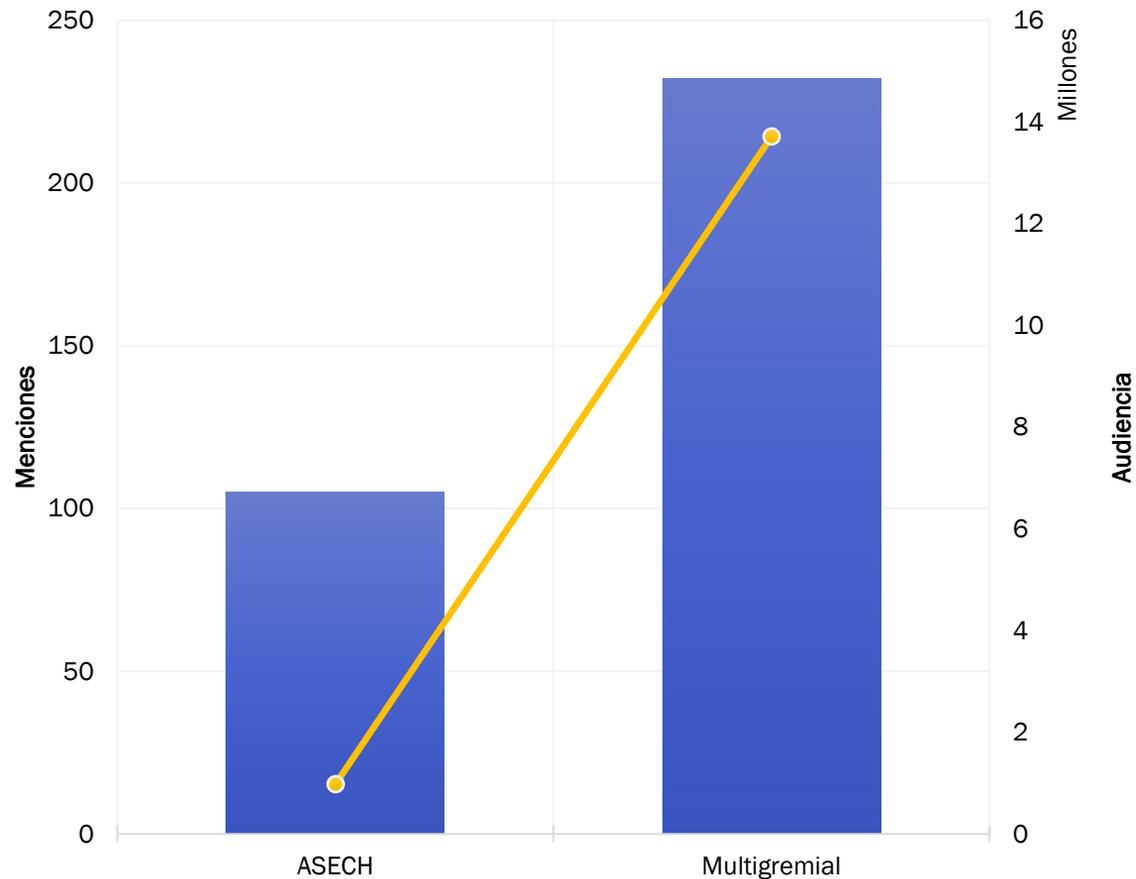
**Abraham Sant** @AbrahamSant2  
VAN 54 DIAS ESPERANDO una respuesta, acaso sera muy difícil revisar 6 documentos para otorgar crédito? o acaso son ineptos los que hacen este trabajo? ya basta..!!! pónganse a trabajar..  
14 tweets @FondesoCDMX @FadlalaAkabani @Claudiashein Mi código FONDESO/COVID19/064721  
4:30 PM - May 26, 2020

**Don RamiroEduardo #APRUEBO** @ramirolostdog  
Y los créditos covid tampoco los están dando EN CAMBIO EL BANCO TE OFRECE FLOR DE PRÉSTAMO CON UNA TASA UUUUUUF QUE TE REMATA EL NEGOCIO EN 6 MESES  
10:21 AM - May 22, 2020

**Optimus prime** @caguilag  
Tal cual... @ignaciobriones\_ Hoy nos aviso banco Bci de crédito Fogape aut nivel central es una porquería y más encima a 48 meses... Es una burla a nuestras Pymes. Nos revelamos ahora contra el sistema, abuso sistemático de esta institución la Banca privada en Chile es una mierda [twitter.com/JFCuevasVila/s...](https://twitter.com/JFCuevasVila/s...)  
**Jose Francisco** @JFCuevasVila  
Crédito covid 19 un desastre. Los bancos rechazan los créditos, tasa de rechazo alrededor del 40%. Hoy titular del Mercurio cerrarán el 38% de las pymes los próximos meses.  
Date una vuelta por los bancos @ignaciobriones\_  
6:22 PM - May 12, 2020 · Valdivia, Chile

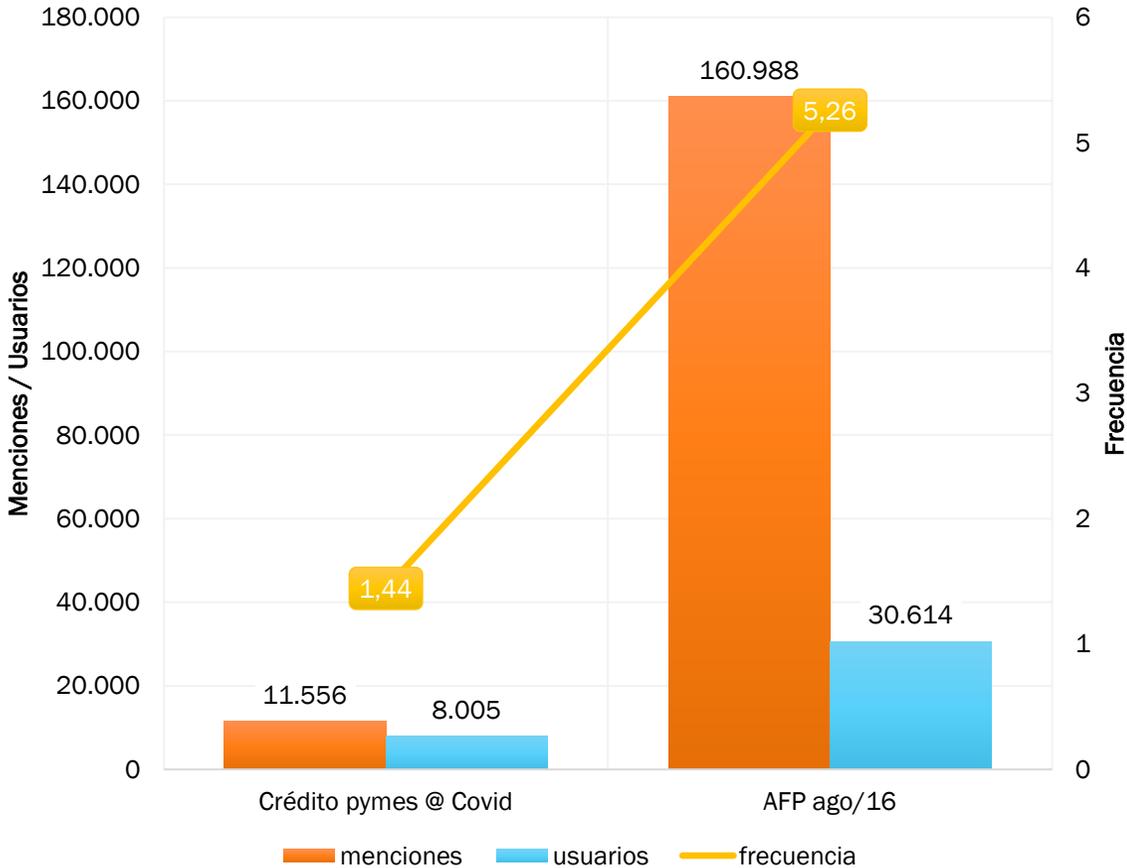
**#JMYAÑEZ** @Jose\_Yanez\_M  
Una consulta express @BancoEstado le ha dado realmente el crédito covid 19 ?#BancoEstado #Covid19Chile  
8:23 PM - May 13, 2020 · Maule, Chile

# Presencia AG.



- La presencia de las dos asociaciones gremiales de emprendedores, ASECH y la Multigremial, es muy baja: entre ambas representan el 3% de la conversación total.
- Sin embargo, cabe destacar que las 232 menciones que mencionan a la Multigremial tienen un impacto alto en la Social Media, superando los 13 millones de usuarios únicos, lo que **da cuenta del poder de su líder, Juan Pablo Swett, de posicionar sus intervenciones en la opinión pública.**

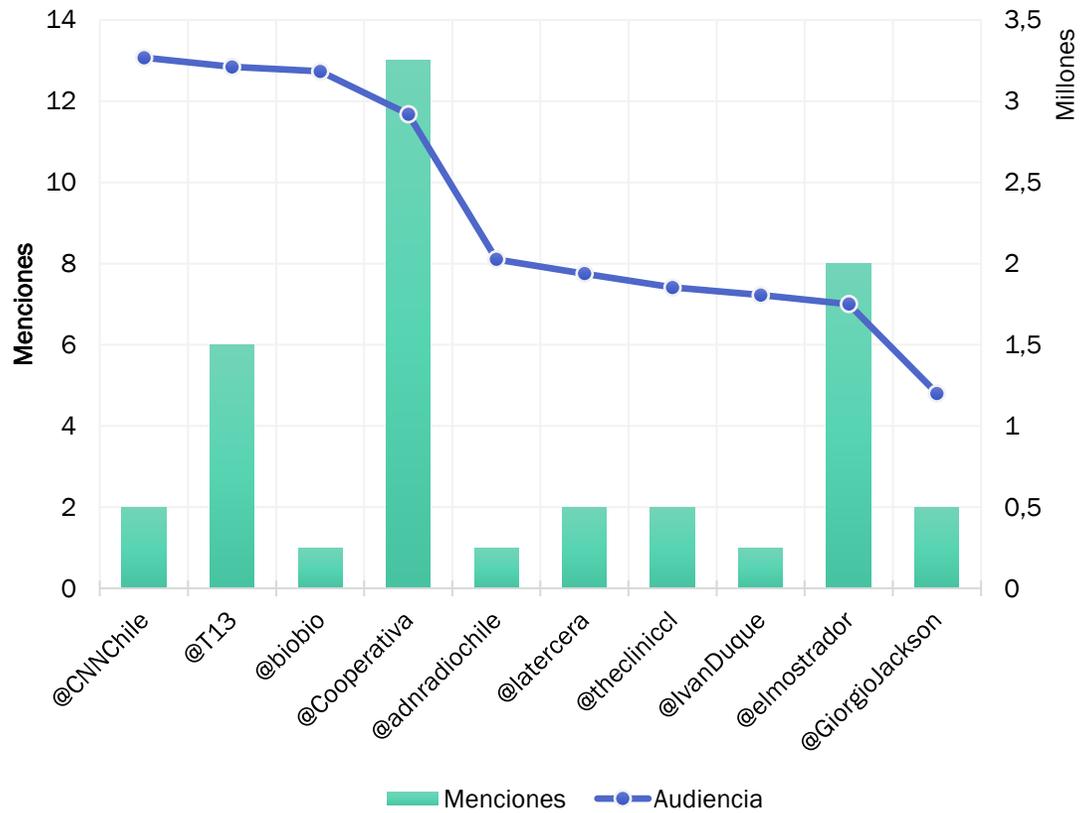
# Usuarios.



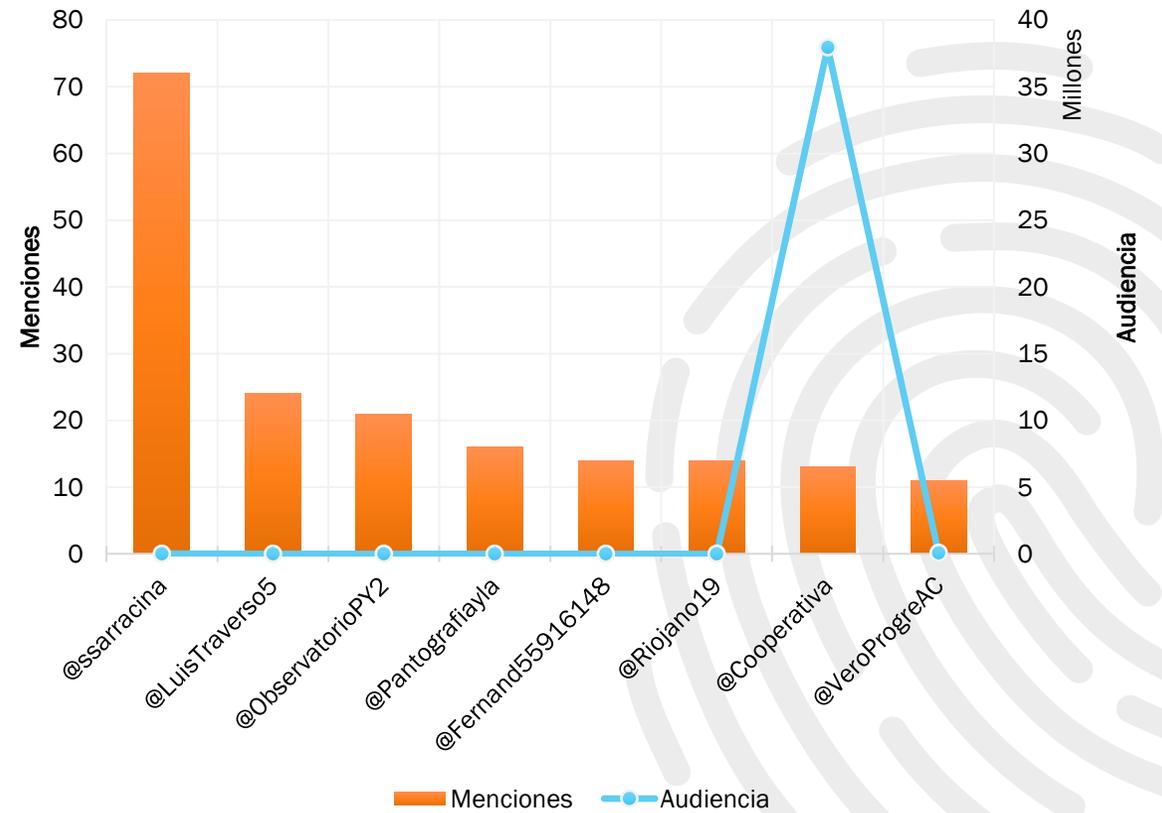
- Las 11.556 publicaciones relevadas fueron emitidas por 8.005 usuarios diferentes, lo que arroja una frecuencia de publicación de 1,4 publicaciones por usuario, **una relación que indica que el nivel de conflicto es relativamente bajo y que hay ausencia de líderes** —personas u organizaciones— que movilicen la conversación.
- El dato se encuentra muy por debajo de las 5,26 publicaciones por usuario que se dieron en agosto de 2016 en el contexto de las protestas en contra del sistema previsional y las AFP.

# Influenciadores.

Usuarios con mayor audiencia

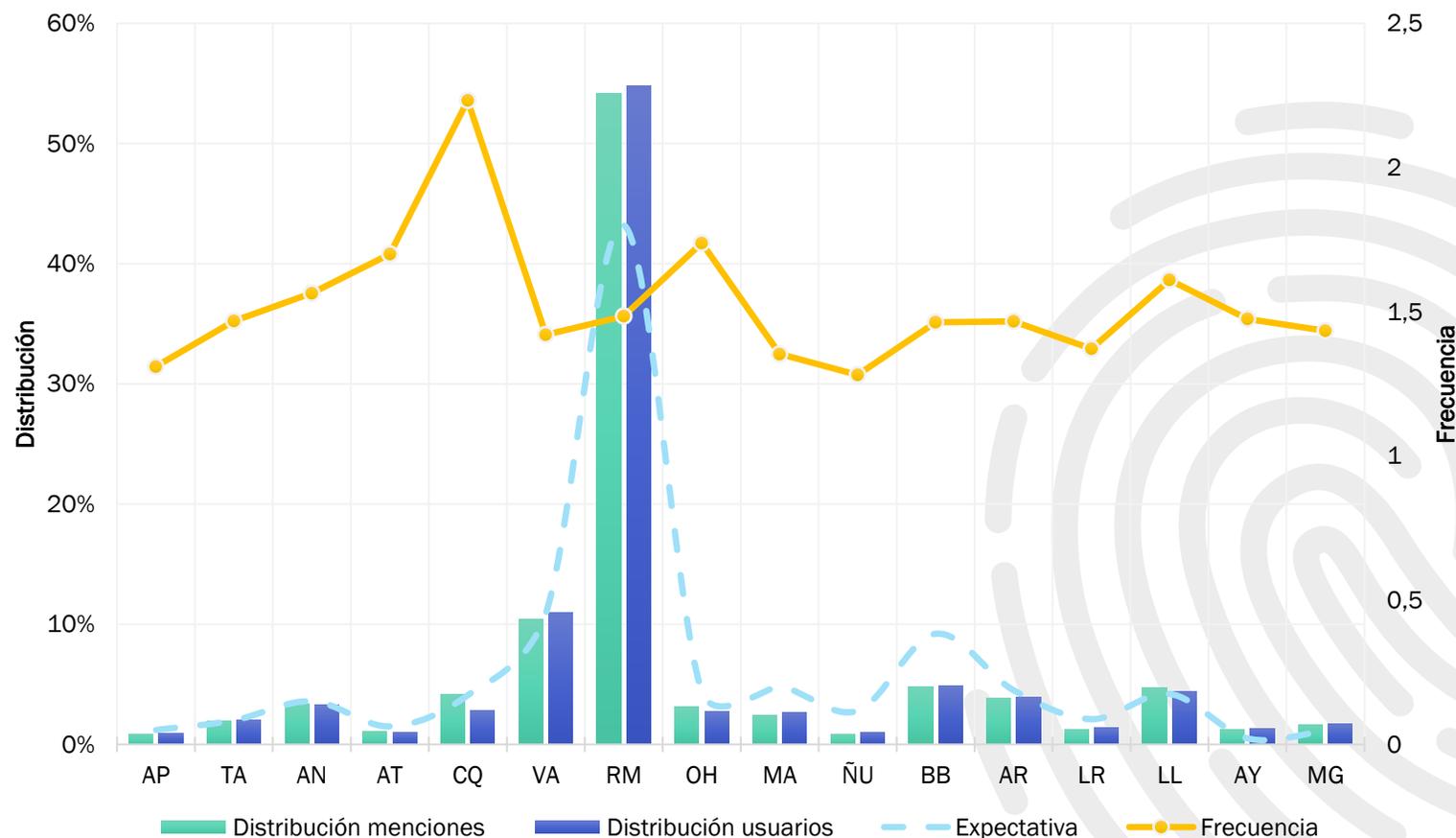


Usuarios con mayor recurrencia



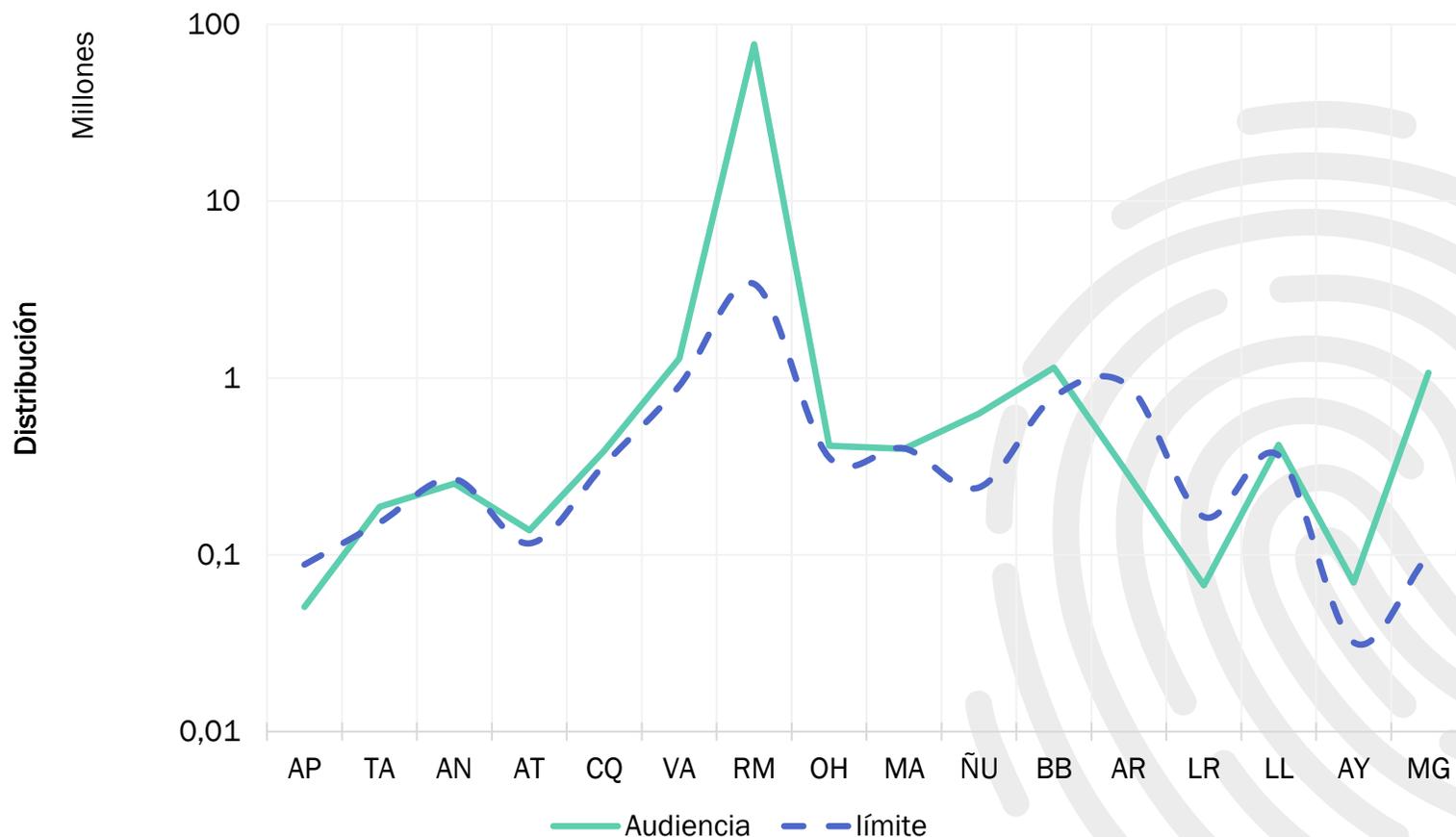
# Influenciadores. | Análisis regional.

- La distribución de la conversación tiende a concentrarse en Santiago, con más de la mitad de las publicaciones y de los usuarios, muy por sobre la expectativa (43%).
- Destacan la recurrencia de usuarios en Coquimbo, siendo esta la única región que presenta una frecuencia de más de 2 publicaciones por usuario, lo que da cuenta de que **el nivel de compromiso con las conversaciones allí es mayor a la del resto del país.**



# Influenciadores. | Impacto.

- Solo en la Región Metropolitana se aprecia que el impacto de los contenidos llega a un estándar muy alto: superior a 77 millones de cuentas únicas.
- También en las regiones de Biobío, Araucanía, Aysén y Magallanes, el impacto supera el estándar, pero en general, el impacto se mantiene en un estándar medio-alto.



# Conclusiones.

- La presencia del crédito Covid-19 en RR.SS. es muy alta: es un tema protagonista en la agenda pública y da cuenta de la **insatisfacción de parte de las partes interesadas**: las pymes y sus representaciones gremiales evidencian que la medida del Gobierno es insuficiente, lo que se puede apreciar claramente en el análisis semántico, en los hitos y en el análisis tonal. Los usuarios reclaman contra los bancos por no responder a sus dudas y solicitudes, mientras los influenciadores critican duramente al Gobierno. Asimismo, **la banca se presenta como un antagonista a los intereses de la ciudadanía** en voz del presidente de la ABIF, José Manuel Mena.
- Las representaciones gremiales —ASECH y la Multigremial— cumplen, sin embargo, un rol menor en la discusión, aun cuando la voz crítica de Juan Pablo Swett (líder de la Multigremial) alcanzó notoriedad con sus dichos en radio Cooperativa.
- La única figura que **destaca positivamente es el ministro Ignacio Briones**, quien es percibido como cercano, lo que se refleja en cómo interactúa con los usuarios en redes sociales. En cambio, **el Presidente Piñera protagoniza la conversación negativa**, principalmente luego de su discurso en cadena nacional, siendo cuestionado por el tono "suplicante" que utilizó para dirigirse a los bancos.
- Por último, la baja frecuencia de publicaciones por usuario da cuenta de la **ausencia de liderazgos en la conversación y, por ende, de la intencionalidad del discurso**. Es una conversación desarticulada, los principales viralizadores de información son los medios de comunicación, y la ciudadanía reacciona criticando al Gobierno, a los bancos y quejándose de su situación particular: **el apoyo crediticio a las pymes no está configurando en una demanda colectiva**.
- A nivel regional, la conversación mantiene los estándares nacionales, si bien se concentra en la Región Metropolitana, siendo esta la única que presenta un impacto muy alto en la conversación total.