

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
SANTIAGO - CHILE



“ANÁLISIS DEL SENTIR CIUDADANO POR EL RETIRO DE
FONDOS DE AFP, MEDIANTE LA VISUALIZACIÓN DE
MEMES.”

PABLO SEBASTIÁN VILLALÓN CAMPOS

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO CIVIL EN INFORMÁTICA

Profesor Guía: José Luis Martí Lara
Profesor Correferente: Claudio Tapia Figueroa

Julio - 2022

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a todas las personas que me estuvieron ayudando durante mi etapa universitaria, la cual fue bastante extensa, por lo que fueron un gran pilar durante todo este tiempo.

Primero que todo a mi familia, mis padres, que siempre estuvieron dándome el apoyo en esto y confiando en mi desde el inicio de que podría lograr terminar mi carrera, sin ellos nada de esto hubiera sido posible. A mi tita rosa que hasta el día de hoy me da su apoyo y confía en todo lo he logrado, gracias a sus sopaipillas ricas en invierno y a todo lo rico que cocina. A mi tita lucha que lamentablemente no pudo verme terminar este proceso en vida pero que fue de los pilares más importantes en mi formación, no solo como estudiante sino como persona, infinitas gracias.

A mis amigos que siempre estuvieron acompañándome tirando sus tallas para hacer el ambiente siempre mas grato. Al Felipito que desde esa clase de mate 1 donde no entendíamos nada estuvo siempre dándome sus consejos para seguir adelante y gracias a las trasnochadas estudiando logramos completar este ciclo. Al Gonzalo y al Jorge por siempre estar ahí dando apoyo moral y ayudándome cuando lo necesitaba, al primero por el apoyo en el english. Gracias al Rod, al Java, al Andrés, al Lukitas, Nachín, Danitido, al Xavi, al Maauro, Danilo, Victor, Nacho Salas, Andreita, Giorgio y a todos por ser excelentes compañeros de carrera y amigos en los que se puede confiar.

Gracias a la Agus, que pese a no conocernos en persona, me ayudó con muchos temas de lenguaje que no entendía pero espero entender alguna vez en la vida y por los memazos que me manda todos los días, algunos que usé para este trabajo.

También quería darle las gracias a mis profesores por la formación que me dieron como profesional y más específicamente a mi profesor guía José Luis Martí, por ser un gran profesor y por aceptarme como su memorista. Gracias por su paciencia, sus enseñanzas y por siempre estar impulsándome por terminar con el último paso de este proceso, usted se convirtió en un docente que admiro y que espero que muchos estudiantes más conozcan y aprendan de usted.

RESUMEN

Resumen— Los retiros de fondos de pensiones en Chile corresponden a un hito histórico del país. Durante el año 2020 fue cuando se permitió por primera vez el retiro de parcial de estos, más específicamente, del 10 % del total acumulado por cada ciudadano. A partir de este acontecimiento se comenzaron a viralizar distintos memes por las redes sociales. En este trabajo se buscó analizar el sentir de la ciudadanía frente al retiro de fondos de pensiones a partir de los memes publicados en la red social Instagram. El análisis que se realizó fue tanto de manera visual como cuantitativa en base a la categorización realizada sobre los memes, y de esta forma se generaron distintas visualizaciones que permitieron llegar a la conclusión de que, transversalmente a los 3 retiros estudiados, existe un sentimiento de apoyo hacia estos y de rechazo a quien o quienes no apoyen estas iniciativas.

Palabras Clave— Memes, retiros, categorización, análisis visual.

ABSTRACT

Abstract— The withdrawals from pension funds in Chile are an historical milestone for the country's history. In the year 2020, it was the first time the partial withdrawal of these was allowed, specifically, the 10 % of the total accumulated savings per citizen.

From this event, different memes started going viral in the social networks.

In this document sought to analyze the feelings of citizens regarding the withdrawal of pension funds, based on the memes published on the social network Instagram.

The analysis that has been done was both visually and quantitatively using the categorization carried out on the memes, and in this way were generated different kind of visualizations that allowed us to conclude that, transversally to the 3 studied withdrawals, there is a feeling of support for those events, and a rejection to who don't support those initiatives..

Keywords— Memes, withdrawals, categorization, visual analysis.

GLOSARIO

AFP: Administradoras de fondos de pensiones.

TC: Tribunal Constitucional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	III
ABSTRACT	III
GLOSARIO	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1 Historia: Origen de los Virus.	2
1.2 Pandemias en la historia de la humanidad.	2
1.3 Pandemia de COVID19 y sus Efectos.	3
1.4 OBJETIVOS	9
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.5 ALCANCE DEL ANÁLISIS	9
CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL	10
2.1 ORIGEN DEL MEME Y LA MEMÉTICA.	10
2.2 CATEGORIZACIÓN DE LOS MEMES.	11
CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE SOLUCIÓN	15
3.1 Metodología Utilizada.	15
3.2 Desarrollo de la Solución Propuesta.	16
3.2.1 Recolección de Datos.	17
3.2.2 Categorización	19
3.2.3 Visualización	23
3.2.4 Análisis y Conclusiones	24
CAPÍTULO 4: VISUALIZACIONES, ANÁLISIS Y RESULTADOS.	25
4.1 Análisis Unidimensional.	25
4.2 Análisis Multidimensional	36
4.3 Conclusiones Generales y Observaciones.	43
CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

ÍNDICE DE FIGURAS

1	Porcentaje de Aumento de Ventas en unidades de artículos de aseo en el retail.	4
2	Porcentaje de personas encuestadas que estaría dispuesto a retirar o no parte de sus ahorros previsionales	5
3	Porcentaje de personas encuestadas que estaría dispuesta a realizar un nuevo retiro de fondos.	6
4	Porcentaje de personas encuestadas que estaría dispuesta a realizar un tercer retiro de fondos.	6
5	Meme referente al uso del retiro de fondos de las AFP para el pago de deudas.	7
6	Meme referente al actuar del Presidente Sebastián Piñera frente a la promulgación del proyecto que permitía un tercer retiro desde los fondos de pensiones.	8
7	Comparación donde se muestra la consecuencia de un meme que muestra comentarios positivos sobre cierto personaje.	12
8	Meme donde se hace burla a las constantes situaciones desafortunadas del Presidente Sebastián Piñera.	12
9	Pasos realizados durante el proceso metodológico.	15
10	Imagen que muestra como se encuentran almacenados los datos recopilados en la nube de Google (Google Drive).	19
11	Imagen que muestra como se encuentran almacenados los memes que son parte del objeto de estudio.	19
12	Frecuencia de la cantidad de memes por Año y mes.	26
13	Frecuencia de la cantidad de memes con mención a algún personaje.	26
14	Frecuencia de la cantidad de memes con mención a algún personaje real.	27
15	Top 10 de Menciones con mayor frecuencia.	27
16	Comparación donde se utiliza una mención solo con un personaje real y otra con un personaje animado para dar apoyo del mensaje entregado.	28
17	Meme donde se utiliza la imagen de Sebastián Piñera junto a una de la serie Tom y Jerry en el contenido del meme.	28

18	Frecuencia de la cantidad de memes por Institución/Entidad	29
19	Top 10 de Temas Centrales más mencionados en los memes recolectados.	30
20	Ejemplo de memes con temas centrales diferentes.	31
21	Comparación entre memes que hacen referencia al Tema Central Gasto 10%	31
22	Memos que hacen referencia a temas centrales diferentes como los son Pensión de alimentos y Estatus económico	32
23	Frecuencia de tonos del discurso entregado en los memes recolectados.	33
24	Frecuencia de hashtags en los textos contenidos en los memes correspondientes al primero retiro.	34
25	Frecuencia de hashtags en los textos contenidos en los memes correspondientes al segundo retiro.	34
26	Frecuencia de hashtags en los textos contenidos en los memes correspondientes al tercer retiro.	35
27	Frecuencia de memes por Tema Central y Retiro correspondiente.	38
28	Frecuencia de memes por Institución y Retiro correspondiente.	39
29	Gráfico que muestra el porcentaje de Comentarios, Me Gusta y la cantidad de memes según la mención realizada.	39
30	Cantidad de Memos por Mención y Tono del Meme.	41
31	Top 10 de Hashtag más utilizados en publicaciones donde aparece Sebastián Piñera.	42
32	Top 10 de Hashtag más utilizados en publicaciones donde aparece Pamela Jiles.	42

ÍNDICE DE TABLAS

1	Tabla que muestra el promedio Comentarios, 'Me gusta' y Seguidores de la cuenta de Instagram que publica el meme.	36
2	Tabla que muestra la cantidad total de Comentarios, 'Me gusta' y Seguidores de la cuenta de Instagram que publica el meme.	36

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2020 en Chile se generaron los conocidos retiros de fondos de las AFP; este acontecimiento era histórico debido a que nunca antes había ocurrido, y sumado a que previamente las AFP habían sido una de las instituciones más cuestionadas durante el llamado "Estallido Social", el sentir de la ciudadanía se hacía cada vez más presente al exigir el retiro de sus ahorros. Y agregar a esto el contexto de la pandemia de COVID19 que afectaba a todo el mundo.

Debido a todos esos acontecimientos, comenzaron a circular diferentes memes por las redes sociales haciendo alusión a todo lo que estaba ocurriendo, los cuales fueron y siguen siendo una fuente de información bastante extensa desde la cual es posible extraer datos que ayuden a generar un eventual análisis de estos con el fin de encontrar diferentes patrones de importancia.

Este trabajo tiene por objetivo, precisamente, el realizar dicho análisis con el fin de poder comprender el sentir de la ciudadanía chilena frente a los retiros a partir de la categorización de los memes que serán el objeto de estudio.

Este documento consta de 4 capítulos; en el *Capítulo 1* se presenta el contexto sobre el cual se realizó el trabajo, el de los retiros de fondos de pensiones en Chile, en donde se indica el por qué la ciudadanía los estaba exigiendo y de cómo algunas encuestas de opinión buscaban recopilar la opinión de las personas sobre estos retiros. Posteriormente, en el *Capítulo 2* se muestra la definición y evolución del término meme, así como diferentes trabajos donde este concepto fue utilizado como objeto de estudio en situaciones diferentes pero que buscaban llegar al mismo fin que este trabajo, la opinión de las personas en base al contenido del meme. De esta manera se logró generar las bases para definir una metodología a seguir para realizar una categorización de los memes, lo cual es presentado en el *Capítulo 3*. El posterior análisis, resultados y conclusiones son presentados en el *Capítulo 4* haciendo uso de diferentes herramientas de visualización de datos, que permitieron llegar a conclusiones sobre el sentir de la ciudadanía con respecto a los retiros de fondos de pensiones.

CAPÍTULO 1

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En este capítulo se presenta el contexto del problema a tratar, junto con el objeto de estudio, los memes, los cuales serán la base del trabajo presente, para posteriormente, realizar un análisis visual de estos. También se plantean los objetivos generales y específicos del trabajo en cuestión.

1.1. Historia: Origen de los Virus.

Según la RAE, la palabra **Virus** viene proviene del latín, **virus** que significa 'veneno', 'ponzoña', y si bien, los virus han existido durante toda la historia de la humanidad, no siempre se tuvo conocimiento de la existencia de estos. Según una publicación de la BBC [BBC, 2021], en 1796, el médico británico Edward Jenner fue el primero en desarrollar una vacuna para una enfermedad de origen viral, la viruela, sin embargo, no fue hasta muchos años más adelante cuando se comenzó a utilizar el término Virus. En 1885 Louis Pasteur, desarrolló una vacuna contra la rabia, sin embargo, nunca logró determinar que fue lo que provocaba la infección, solo suponía que existía un agente patológico aún más pequeño que las bacterias y que por esta razón no era posible detectarlo a través de un microscopio. Sin embargo, fue Charles Chamberland, asistente de Pasteur, el encargado de aportar una pieza clave en el descubrimiento de los virus, el desarrolló un filtro capaz de remover bacterias, el cual, fue utilizado por Dmitri Ivanovsky, microbiólogo y botánico ruso. Al poco tiempo del desarrollo de este filtro, Dmitri comenzó a investigar una extraña enfermedad que afectaba a las plantas de tabaco, al cual se le apodó **mosaico del tabaco**. Dmitri logró, utilizando el filtro de Chamberland, remover las bacterias de estas plantas, sin embargo, notó que la infección continuaba, a lo cual, supuso que la infección no era a causa de una bacteria, o al menos no de una tradicional, dando origen a un nuevo tipo de agente patológico, el cual, años más tarde, en 1898, Martinus Willem Beijerinck un científico neerlandés, descubrió que este Virus era capaz de transferirse a otras plantas de forma serial, afirmando que se trataba de un patógeno líquido y no sólido como las bacterias. Si bien, con los años se descubrió que algunas de estas conclusiones estaban erradas, así como que los Virus no son líquidos ni están vivos, esto dio pie a un nuevo paso en el estudio de la ciencia, la virología.

1.2. Pandemias en la historia de la humanidad.

Como menciona Guiomar Huguet Pané, en una publicación para National Geographic [Pané, 2021], las enfermedades han sido parte de la historia de la humanidad desde que se tiene registro, convirtiéndose en pandemias mortales, principalmente provocadas por Virus y en otros casos por bacterias, los cuales fueron mencionados anteriormente. Algunos

ejemplos de estas que se mencionan en dicha publicación corresponden a la **Peste de Justiniano**, **Peste negra**, **Viruela**, **Gripe española**, **Gripe asiática**, **Gripe de Hong Kong** y el **Virus de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH)**.

Como se acaba de indicar, la humanidad ha tenido que experimentar diversas enfermedades y consecuentemente pandemias, las que han afectado tanto a nivel humano, por la cantidad de muertes que estas significaron, como por los diferentes problemas económicos que estas conllevan, lo cual es un tema que hoy en día se vive debido a la pandemia del COVID19 que afecta al mundo entero.

1.3. Pandemia de COVID19 y sus Efectos.

La pandemia del COVID19 es un fenómeno que ha afectado a todos de alguna manera, tanto a nivel individual como a nivel país y mundial. Es así como el Banco Mundial realizó sus proyecciones de crecimiento para las distintas regiones del mundo, las cuales no fueron muy alentadoras, es más, para mediados del 2020, se estimaba que la economía mundial se reduciría en un 5,2 % para ese año [Banco-Mundial, 2020].

Además, se hizo una proyección del crecimiento para cada región [Banco-Mundial, 2020], como se indica a continuación:

- Asia oriental y el Pacífico: Se prevenía un crecimiento de apenas un 0,5 % en 2020, este índice es el más bajo desde el año 1967 y es un reflejo de los diferentes trastornos y complicaciones que la pandemia ha originado.
- Europa y Asia central: Para Europa y Asia, se estimaba que la economía de la región se vería contraída en un 4,7 % y que prácticamente todos los países que la conforman entrarían en una recesión.
- América Latina y el Caribe: Para el caso de el Caribe y América Latina, donde se encuentra Chile, se estimaba que debido a las complicaciones originadas por la pandemia provocarían que la actividad económica disminuiría en un 7,2 % en 2020.
- Oriente Medio y Norte de África: Para estas regiones, se prevenía que la actividad económica se contraería en un 4,2 % a raíz de la pandemia y los efectos que tendrían sobre el mercado del petróleo.
- Asia meridional: Se estimaba que en 2020 la actividad económica en esta región se contraería un 2,7 %, esto, debido a los efectos negativos de las medidas de mitigación de la pandemia sobre el consumo, la actividad de servicios y de la incertidumbre generada a medida que la enfermedad continuaba su curso.
- África al sur del Sahara: Se prevenía que la actividad económica en la región estaría en camino a contraerse en un 2,8 % para el año 2020.

Y claro está que la vida de las personas ha cambiado de forma radical a como estábamos acostumbrados, debido a las diferentes medidas implementadas por los distintos gobiernos para lograr combatir la pandemia. Una de ellas corresponde a las cuarentenas implementadas a lo largo de país, con lo cual la población ha debido quedarse en sus hogares por el tiempo que el gobierno de turno y sus expertos estimen conveniente. La primera cuarentena en Chile fue el 25 de marzo de 2020, y afectó a siete comunas de la Región Metropolitana[MINSAL, 2020].

Debido a las cuarentenas muchas personas no podían acudir a sus lugares de trabajo, por lo que el pago de cuentas y la compra de alimentos se hacía dificultoso. Además, a esto se suma el explosivo aumento de compra de diferentes artículos de aseo, como se indica en la Figura 1, proveniente de [ANTI-CARTELES, 2021] lo que significó que los precios de estos se comenzaran a disparar de manera muy brusca, añadiendo también, los altos costos en las consultas médicas previas para poder solicitar un examen preventivo de PCR [Miranda, 2020].

Porcentaje de aumento de ventas en unidades equivalentes en el retail
(entre enero y mayo de cada año)

N°	Categoría	Tipo de producto	Diferencia porcentual ventas 2020 vs 2019
1	Alcohol Gel	EPP	202%
2	Cloro	Limpieza y desinfección	31%
3	Desinfectante Aerosol	Limpieza y desinfección	117%
4	Guantes desechables	EPP	70%
5	Jabón Barra	Cuidado Personal	22%
6	Jabón Líquido	Cuidado Personal	29%
7	Mascarillas	EPP	1.347%
8	Toallas desinfectantes	Cuidado Personal y/o limpieza y desinfección	80%

Figura 1: Porcentaje de Aumento de Ventas en unidades de artículos de aseo en el retail.
Fuente: Fiscalía Nacional Económica, FNE

Si bien, el Estado de Chile implementó algunas ayudas sociales para que la población pudiera mantenerse en sus hogares por el tiempo que duraran las cuarentenas, entre las que se encuentran, la entrega de cajas de mercadería para la población más vulnerable, depósitos de dinero directo a las distintas cuentas de las personas, el uso del seguro de cesantía para que las personas que venían de perder su trabajo tuvieran algún tipo ingreso durante la pandemia y además de que se postergaron los pagos de las cuentas de servicios básicos [de Chile, 2020], las personas con el pasar del tiempo sentían que estas medidas no eran suficientes y comenzaron a exigir más ayudas al gobierno.

También cabe recordar que Chile venía de vivir graves complicaciones sociales en el denominado **estallido social**, ocurrido el 18 de octubre de 2019, por lo que el malestar social aún seguía presente y el contexto mundial que se estaba viviendo provocó que la población comenzara a exigir nuevas demandas.

No fue solo el Gobierno de Chile el foco de las críticas y las demandas, también instituciones

que habían sido el blanco de las demandas durante las protestas del año 2019, como es el caso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Y es que, en esta ocasión, las personas comenzaron a exigir que se pudiera retirar parte de sus ahorros provisionales para poder lidiar con los problemas económicos que se hacían presentes. Cabe mencionar que el sentir de la población con respecto a sus ahorros ha sido estudiado durante el período pre-pandemia hasta la actualidad, y refleja que un número no menor de personas consideran que el dinero ahorrado en sus cuentas de capitalización individual corresponde a ellos y no a la institución que lo administra. Según la encuesta **CADEM**, al 13 de marzo de 2020 (fecha cercana a cuando empezaron las demandas), un 57 % de los encuestados consideraba que la propiedad de los fondos correspondía a ellos[CADEM, 2020], porcentaje que fue aumentando en encuestas posteriores.

Esta demanda comenzó a tomar fuerza una vez que algunos parlamentarios de oposición comenzaron a comentar sobre la posibilidad de realizar una reforma constitucional que permitiera este retiro. Es así que, el 20 de abril de 2020, por parte de los parlamentarios René Alinco, Jaime Mulet, Alejandra Sepúlveda y Esteban Velásquez[Cámara, 2020a], se ingresó el proyecto al congreso, lo que resultó, luego de alrededor de tres meses, un 24 de julio de 2020 en el primer retiro de fondos de las AFP.

El Congreso aprobó ley que permite retirar el 10% de los fondos de pensiones, ¿retirá Ud. el monto que le corresponde? (Responden sólo aquellos que dicen tener fondos en alguna AFP = 83% de la muestra)

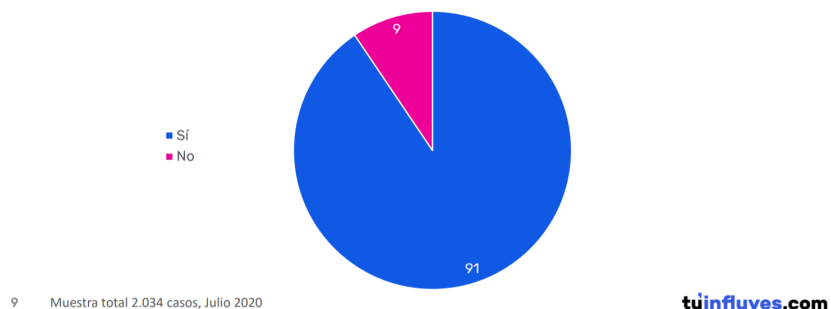


Figura 2: Porcentaje de personas encuestadas que estaría dispuesto a retirar o no parte de sus ahorros provisionales

Fuente: Data Influye

Luego de esto, se comenzaron a realizar encuestas con el fin de visualizar la opinión pública sobre esta política, para saber cuántas personas efectivamente procederían a retirar parte de sus fondos y quienes no, además de otras preguntas, como en qué pensarían gastar estos ahorros. Entre algunas de las encuestas se encuentra **Data Influye**, donde se indicaba, que de un total de 2.034 encuestados, de los cuales un 83 % señaló que poseía fondos en la AFP a julio del 2020, un 91 % respondió que retiraría el monto que le corresponde, como ilustra la Figura 2. Por otro lado, en la misma encuesta, se indica que un 32 % de las personas usarían este dinero para el pago de deudas y un 21 % para la compra de alimento y artículos de primera necesidad [DataInfluye, 2020a], siendo estas dos aquellas que obtuvieron la mayoría de las respuestas.

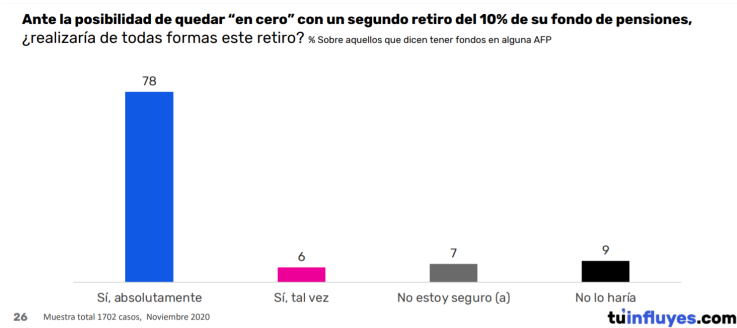


Figura 3: Porcentaje de personas encuestadas que estaría dispuesta a realizar un nuevo retiro de fondos.

Fuente: Data Influye

Pasados los meses, la situación sanitaria en Chile seguía complicada, así mismo, la crisis económica también, por lo que se repetía el mismo panorama que a mediados de año y con la llegada del verano, muchas personas ya se encontraban cansadas, física y psicológicamente. Las ansiadas vacaciones de verano y la llegada de la navidad eran eventos muy esperados por todos, todo con el fin de poder tomar un descanso de todo lo que se había vivido durante el año. Cercano a estas fechas, se comenzó a comentar sobre la posibilidad de un segundo retiro de las AFP, el cual esta vez fue presentado por el Ministerio de Hacienda y por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social un 18 de noviembre de 2020 [Cámara, 2020b], y al igual que la vez anterior, se realizaron diferentes estudios y encuestas que buscaban reflejar el pensar de la ciudadanía con respecto a este segundo proyecto, que a diferencia del anterior, se presentó en un contexto diferente y con ciertas diferencias técnicas. Según una encuesta realizada por **Data Influye**, de un total de 1702 personas entrevistadas un 78 % respondió que pese a la posibilidad de quedar sin fondos en su AFP (debido al primero retiro) haría un segundo retiro de todas maneras como se muestra en la Figura 3; otro dato que se indica en este estudio, es que un 30 % destinaría estos ahorros al pago de cuentas y 22 % lo ahorraría o invertiría [DataInfluye, 2020b] siendo éstas dos las opciones que obtuvieron la mayoría de las respuestas.

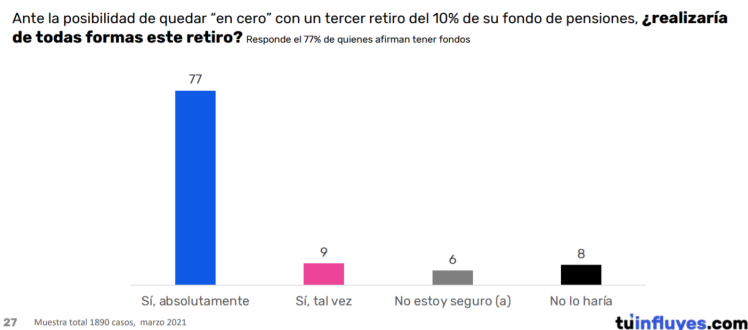


Figura 4: Porcentaje de personas encuestadas que estaría dispuesta a realizar un tercer retiro de fondos.

Fuente: Data Influye

Finalmente, y ya a inicios de 2021, la pandemia no acababa y en marzo las cuarentenas ya cumplían un año, además se comenzaba a experimentar un aumento de los casos diarios de COVID [OurWorldinData, 2021]; y comenzaron a haber comentarios sobre un posible tercer retiro de fondos el cual, pasadas las semanas, sería aprobado por el Congreso. Entre algunos comentarios que surgieron por parte de algunos organismos, entre ellos el Fondo Monetario Internacional (FMI), es que esta política no era una buena idea, y que **"no es necesario y no es el vehículo apropiado seguir deteriorando un factor estructural del sistema de pensiones"** [Guerra, 2021]. Al igual que en los casos anteriores, surgieron algunas encuestas que buscaban reflejar el pensamiento de la ciudadanía con respecto a, por el momento, el último de los retiros aprobados, entre las cuales se encuentra la ya mencionada anteriormente, **Data Influye**, en donde de un total de 1890 encuestados exitosos, los cuales disponían fondos en su AFP, un 71 % estaría seguro de realizar un tercer retiro como se muestra en la Figura 4; además, un 33 % respondió que destinaría los fondos retirados a ahorro e inversión y un 21 % a compra de alimentos o artículos de primera necesidad, siendo estas dos las alternativas más respondidas [DataInfluye, 2021].

Tomando en cuenta estas encuestas que consideran los tres retiros, sería posible formarse una idea de cómo fue evolucionando o transformándose la opinión de la ciudadanía con respecto a estos proyectos de ley, con el pasar del tiempo. De esta forma es posible decir que las encuestas buscan dar un reflejo del pensamiento de la población sobre algún tema en específico, donde además se puede hacer un desglose, o bien, perfilar a las personas encuestadas y de esta forma dar en más detalle la información que se entrega.

Por otro lado, cabe mencionar que, a raíz de la promulgación de la ley que permitió el primer retiro de fondos y también previamente a su aprobación, no solo comenzaron a circular encuestas o estudios referentes al tema. Las redes sociales no fueron ajenas a lo que se estaba tramitando y, por ende, las personas tampoco, por lo que comenzaron a circular y viralizar diferentes memes haciendo referencia a esta reforma tan esperada por muchos y rechazada por otros.



Figura 5: Meme referente al uso del retiro de fondos de las AFP para el pago de deudas.

Así como las encuestas buscan reflejar la opinión de la ciudadanía sobre un tema en específico, los memes son utilizados como un medio de expresión. Existen estudios que buscan explicar su rol como medio de expresión social y de cómo han ido evolucionando **"y están**

siendo cada vez más relevantes debido a su alcance y el impacto que generan en la sociedad como medios que influyen la opinión y que mueven masas” [Muñoz Villar, 2014].

Es posible ver, como en la Figura 5, que los memes suelen referirse, entre muchas cosas, a ciertos acontecimientos que hayan ocurrido, en este caso al pago de deudas utilizando el retiro de fondos, y que gracias a las redes sociales, se suelen divulgar de manera muy rápida y sencilla por las personas que suelen pensar de manera asertiva a lo que el meme está representando. Y basta con ir navegando a través de la web y las redes sociales para ver como una gran gama de temas diversos aparecen en los memes, así como también actores públicos o distintas instituciones suelen formar parte del meme, con distinto tipo de contenido.



Figura 6: Meme referente al actuar del Presidente Sebastián Piñera frente a la promulgación del proyecto que permitía un tercer retiro desde los fondos de pensiones.

Como es posible de ver, en la Figura 6, se vuelve a hacer referencia a los retiros de fondos de pensiones, sin embargo, esta vez se hace una mención especial al Presidente de la República Sebastián Piñera sobre su actuar o parecer con respecto a uno de los retiros efectuados, si bien a ciencia cierta no se sabe si realmente él reaccionó de esa manera. Sin embargo, es lo que la persona que creó el meme piensa y lo que la gente que lo comparte y viraliza piensa también (o en su gran mayoría). De esta manera, es que se busca mostrar la importancia que tiene el meme como otra manera de reflejar el sentir de un grupo de personas frente a cierto tema en específico, mostrando que, aparte del tema central, aparecen otras temáticas que pueden llegar a ser de interés general. Es por esta razón, que se hace importante no dejar de lado este tipo de información, ya que puede ser relevante para el estudio del sentir ciudadano, considerando las múltiples temáticas a las que se les puede dar al meme. Además, considerando que el tema central de este documento está centrado en los tres retiros de fondos mencionados anteriormente, se hace importante estudiar el análisis de los memes surgidos a raíz de estos proyectos y de cómo fue evolucionando el sentir de las personas, si es que alguna institución fue más mencionada, algún ente político o bien, alguna otra temática en específico surgió en los distintos periodos de cada proyecto de ley.

1.4. OBJETIVOS

En base a todo lo mencionado anteriormente, se procede a fijar los siguientes objetivos, los cuales al finalizar este documento se comprobará si se logró cumplirlos de manera satisfactoria o no.

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis crítico, cualitativo y visual del sentir ciudadano a través de los diferentes memes surgidos a partir de los tres proyectos de ley de retiro de fondos de AFP.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir distintas características sobre un dataset completo de memes que permita categorizarlos según su contenido y temática para luego establecer diferentes relaciones, ya sea similitudes o diferencias que pueda existir entre ellos
- Seleccionar una o más herramientas de diseño que permitan visualizar las diferentes relaciones identificadas en los memes, para poder dar a conocer el sentir de la ciudadanía expresado a través de estos.
- Realizar un análisis sobre los memes recolectados que permita identificar patrones de interés que ayuden a explicar el sentir de la ciudadanía sobre los retiros de fondos de pensiones.

1.5. ALCANCE DEL ANÁLISIS

A partir de todo lo mencionado anteriormente, se hace importante mencionar y especificar el alcance de los memes que serán parte del objeto de estudio. Si bien, existen diversas fuentes desde donde se puede extraer este tipo de contenido, y que más adelante se mencionarán distintos estudios donde, en su mayoría, los memes estudiados corresponden a memes recolectados desde blogs o internet en general, se decide limitar la recolección y análisis a memes obtenidos desde la red social **Instagram**, mayoritariamente desde cuentas públicas.

Si bien dicha elección es, principalmente, por la facilidad para encontrar contenido de una temática en específico, por ejemplo, utilizando algún **tag** en específico, y para poder acotar la fuente de memes a una red social en específico.

CAPÍTULO 2

MARCO CONCEPTUAL

2.1. ORIGEN DEL MEME Y LA MEMÉTICA.

Hoy en día, la RAE (Real Academia de Lengua Española) define al meme como: *Imagen, video o texto, por lo general distorsionado con fines caricaturescos, que se difunde principalmente a través de internet*. Sin embargo, su origen viene de mucho antes, particularmente del Biólogo Richard Dawkins, en su libro *The Selfish Gene*, donde daba a entender que en la sociedad humana se estaba comenzando a replicar un nuevo tipo de gen, al cual lo consideró como otro tipo de replicador, uno que llevara la idea de una unidad de transmisión cultural o una unidad basada en la **imitación**. La replicación que Dawkins mencionaba se daba tanto de manera transversal, es decir, en diversos grupos geográficamente alejados, pero que poseían algún tipo de comunicación entre ellos, y que también se encuentren ubicados en tiempos no muy alejados, como longitudinal, es decir, a lo largo de varias generaciones en el tiempo. A este tipo de gen lo llamó **Mimeme**, palabra proveniente del griego que significa **aquello que es copiado**, entendiéndose que los memes son fácilmente replicables o basados en otros. Aunque finalmente, al buscar una palabra que sonara como una monosílaba así como **gene** (monosílaba en el idioma inglés claro está), terminó por tomar el nombre de **meme** [Dawkins, 1976].

La teoría memética desarrollada por Richard Dawkins, también es mencionada y abordada por Susan Blackmore (2008), quien le da también una interpretación de replicador (o nuevo replicador) y de agente activo al meme [Blackmore, 2008], para ella, este busca propagarse y expandirse al igual que los genes como menciona Dawkins. En este caso, los memes se transmitirían, de persona en persona, de forma parecida a un virus, solo que, para ser más preciso, esto ocurriría de mente en mente, y que al igual que como menciona Dawkins, buscan propagarse por medio de la imitación; sin embargo, cada meme iría presentando diversas modificaciones que le permitieran sobrevivir en el tiempo. Y es que, como decía Dawkins, los memes deben poseer tres características fundamentales que le permitirán sobrevivir y poder replicarse:

- **Fidelidad:** Se refiere a que un meme sea replicado conservando sus elementos originales.
- **Fecundidad:** Se refiere a la velocidad y amplitud con que un meme se dispersa.
- **Longevidad:** Se refiere a la capacidad del meme de mantenerse en el tiempo.

Considerando ya lo mencionado anteriormente, es importante mencionar el cómo es la transmisión del meme en si. En este caso, el meme se transmite a través de la web por lo

que es muy sencillo que se viralice y llegue lugares muy lejanos en un tiempo relativamente rápido; debido a esto, el meme hoy en día es muy susceptible al cambio, o que su significado central sea utilizado en diferentes contextos muy diferentes entre sí.

Y por último, tomando eso último en consideración es entendible pensar que cualquier persona que haga uso del internet hoy en día, (al 2017, según el **Banco Mundial**, alrededor de un 49% de la población mundial hace uso de internet [Mundial, 2017]) tenga la capacidad de crear un meme y difundirlo a través de internet con bastante facilidad.

2.2. CATEGORIZACIÓN DE LOS MEMES.

La categorización de los memes, que es en gran parte de lo que va a tratar este documento, tiene varios estudios relacionados donde se muestra la importancia de esto.

Un documento del año 2014 titulado **El meme como evolución de los medios de expresión social**. [Muñoz Villar, 2014] escrito por Camila Muñoz Villar, muestra como seis de los tipos de memes mas viralizados en esa época, pueden ser utilizados en diferentes contextos, pero que si bien, el significado que buscan entregar un mensaje en común, independiente del memes que se haya utilizado. Otro punto que se da a conocer es que el meme terminó con esa idea de que solo algunas personas pueden crear expresiones artísticas y poder expresarse de manera más libre, esto por el hecho de que crear un meme es relativamente fácil hoy en día y de que también es sencillo viralizarlo y darlo a conocer en distintos tipos de foros o comunidades. También se da a entender que los memes no solo ayudan a transmitir humor, o algún tipo de manifestación, sino que también **"logran a través de su propagación inmediata, transmitir factores culturales, característica que determina su nombre, generando cambios culturales importantes en las nuevas generaciones que trascienden la cultura propia de cada país"** [Muñoz Villar, 2014], y dan como ejemplo algunos memes que buscan describir o ejemplificar el actuar de ciertos personajes históricos, así como el Presidente de la República del propio país o cualquier otro personaje importante. Esto permite que un colectivo de personas "enseñe" a otro sobre su cultura o dé a conocer del como se piensa sobre alguien o algo en específico, por ejemplo; en la Figura 8, donde se busca comunicar de las constantes situaciones desafortunadas del Presidente Sebastián Piñera, también se menciona que se genera una especie de "memoria colectiva" que influencia en el pensar de las personas a largo plazo, en este caso se podría tomar como referencia las llamadas "Piñericosas" que terminaron por quedar en la memoria de la mayoría de los chilenos del actuar del Presidente Sebastián Piñera.

Sin embargo, esta llamada "memoria colectiva" no siempre busca dejar una imagen caricaturesca de alguien u opiniones negativas de alguna persona o institución, también se da el caso contrario, donde la imagen de un individuo relativamente conocido o institución se llena de comentarios positivos por algún acontecer que lo involucre, haciendo que las redes no se quedan atrás para hacerlo notar. El punto de esto es que ciertas empresas hacen uso del marketing para sacar algún tipo de provecho y así, aumentar aun más los comentarios posi-



(a) Meme viralizado de Ben Brereton. Fuente: en-cancha.cl.



(b) Imagen de comercial de Pepsi protagonizado por Ben Brereton Díaz. Fuente: Comercial Pepsi.

Figura 7: Comparación donde se muestra la consecuencia de un meme que muestra comentarios positivos sobre cierto personaje.

tivos hacia estas personas o instituciones y poder publicitar sus productos de mejor manera. Un ejemplo correspondería al recientemente conocido jugador de fútbol Benjamin Brereton Díaz, que luego de su desempeño mostrado en algunos partidos por la Selección Chilena de Fútbol, una cantidad no menor de memes relacionados a él comenzaron a surgir y viralizarse, ver en la Figura 7a, en la cual, la marca Pepsi notó que las personas en general tenían una opinión positiva de él y al poco tiempo grabaron un comercial con su rostro para publicitar esta bebida, como se aprecia en la Figura 7b.



Figura 8: Meme donde se hace burla a las constantes situaciones desafortunadas del Presidente Sebastián Piñera.

Fuente: Meme obtenido desde un portal en internet.

Otro estudio más reciente (2019), escrito por Álvaro Gutiérrez de la **Universidad de Chile**, estudia el uso del meme como medio de divulgación y expresión social. En su trabajo ***El uso estratégico del meme en comunicación política***, da a entender que la palabra escrita, *complementa, controla, guía y redirecciona el sentido de una imagen y su mensaje, impidiendo que el significado se pierda en la individualidad del lector* [Gutiérrez, 2019]. Por lo tanto,

analizar un gran volumen de imágenes con texto (en este caso el meme) genera un aporte para conocer el pensamiento que tenga un colectivo de personas, sobretodo cuando este volumen de datos se encuentra acotado a un tema en particular, que en este caso corresponde a los retiros de fondos de pensiones. Uno de los análisis que Gutiérrez hace sobre los memes corresponde a su clasificación según la temática y tono de su contenido, y ya que, considerando que en este documento se busca comprender y visualizar el sentir de la ciudadanía, aporta mucha información comprender el contenido de cada uno de los memes en estudio, dentro de las posibles categorizaciones que se le puede dar al **tono** del meme, según Gutiérrez, se encuentran las siguientes:

- Tono argumentativo: Defiende una idea o postura aportando razones que lo justifiquen.
- Tono agresivo: Contenido que ofende a un tercero, ejemplo un insulto.
- Tono persuasivo: Convince al lector que acepte un punto de vista o postura. Difiere del tono argumentativo pues trata de influenciar en la opinión del receptor.
- Tono humorístico: Resalta algo cómico de una situación o persona, Hacer reír en su finalidad central.
- Tono irónico: Burla, crítica o denuncia a un tercero sin expresarlo de manera explícita.
- Tono de identificación: Apoya a un personaje o situación.
- Tono burlesco: Parodia o exagera rasgos de una persona, tema o situación con el fin de ridiculizar.
- Tono sarcástico: Crítica indirecta, mordaz y hasta cruel a una persona o situación.

También existe un documento mas reciente del año 2020, titulado, ***Caracterización pragmática del humor de la sociedad española a través del estudio de los memes de Internet*** [Pra, 2020] escrito por Andrea González Pablos, donde se realiza un análisis de la percepción, uso y la experiencia con los memes en la sociedad española, además del contenido de estos, a través de una encuesta que contiene un cuestionario que busca, básicamente recopilar información de la experiencia que han tenido los diferentes encuestados con los memes, partiendo del punto si saben o conocen lo que es un meme, cuales son sus fuentes para obtenerlos, si los suelen divulgar o solo disfrutarlos hasta puntos más detallados para saber el tipo de contenido que suelen frecuentar y recibir.

Una vez analizados los resultados se concluyó que los memes son mayormente consumidos y asociados a población joven, y que los temas más comunes y que más se frecuentan suelen ser política o la vida diaria. También se determinó que, en general, la comunidad española no es sensible al contenido del meme en si y que posee una buena tolerancia hacia todo tipos de temáticas en los memes, aunque, cabe mencionar que, de todas formas, un número

significativo de personas coincidía en que alguna vez se habría encontrado con algún meme de carácter ofensivo relacionado a temas con temás tabú, ligado al ataque hacia colectivos minoritarios o más oprimidos, y memes relacionados a temas de salud que hieren la sensibilidad del receptor.

Por otro lado se hizo un análisis a un acotado conjunto de 100 memes recopilados de diferentes redes sociales, donde se utilizó una ficha donde se medirán diferentes parámetros o métricas de tal manera de que sirva de guía para un análisis más homogéneo de los memes recolectados. Se estudiaron cuatro grupos de variables características, dentro de las cuales se encuentran:

- Cuestiones formales: Se busca determinar la estructura del meme, ubicación del texto y cantidad de imágenes que lo componen.
- Cuestiones lingüísticas: Se analiza el tipo de discurso utilizado y las formas lingüísticas utilizadas.
- Cuestiones de contenido: Se busca identificar el tema tratado, los protagonistas, ya sean conocidos o no y al tipo de humor empleado.
- Cuestiones comunicativas: Se busca determinar si existe, atenuación, intensificación, ironía o descortesía, o bien, no se presenta ninguno de los anteriores.

Donde finalmente se concluyó que el meme más divulgado es que viene acompañado de un mensaje simple ubicado en la parte superior de la imagen, del tipo de discurso metalingüístico sin estrategias comunicativas. Esto puede significar que los memes, en la gran mayoría de los casos, buscan transmitir un mensaje directo y claro, de tal manera que se transmita la mayor cantidad de información a un bajo coste de procesamiento. De esto se puede entender que el objetivo es que el meme llegue a todo tipo de población, sin excepciones, de manera que todos puedan entender el significado principal y si llegaran a querer, poder replicarlo de manera sencilla sin perder la esencia inicial del meme.

Como es posible notar, existe bibliografía donde se muestra el estudio de los memes tanto para su clasificación según su contenido, su análisis como medio de expresión social y análisis más acotados según un público objetivo, esto último con el fin de entender las preferencias referente a ciertos temas que los memes incluyen en su contenido. Por lo tanto, se hace interesante que en el contexto de este documento se busque analizar una conjunto más amplio de memes, aunque también con una fuente un poco más acotada de información, de forma que sea lo más representativo posible, considerando que no solo se encuentra acotado a la población chilena, sino que también a un tema en específico como lo son los retiros de fondos de pensiones, algo que, hasta la fecha no se ha encontrado algún estudio al respecto.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En este capítulo se indica la metodología a utilizar, así como los criterios utilizados para la selección y recolección de datos. Además, se presenta y explica las diferentes características definidas, ya sea, para categorizar los memes o simplemente las columnas utilizadas con fines de orden y registro.

3.1. Metodología Utilizada.

A continuación se indica la metodología utilizada, la cual está compuesta de 5 etapas:

- Recolección
- Categorización
- Visualización
- Análisis
- Conclusión

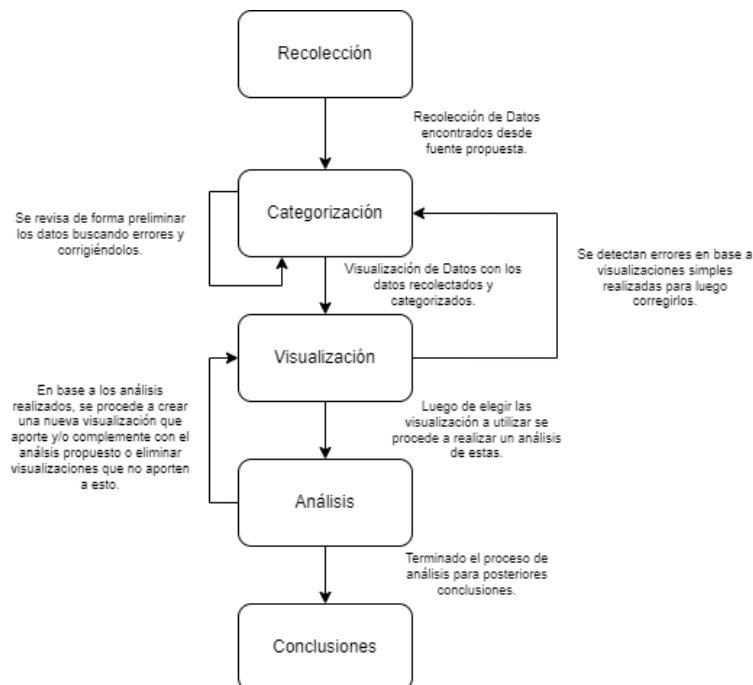


Figura 9: Pasos realizados durante el proceso metodológico.

Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura 9, se visualiza como es la metodología utilizada en este trabajo. Primero que todo se comienza con la etapa de **Recolección**, donde, ya definida la fuente de información a utilizar, en este caso la red social Instagram, y una vez habiendo recolectado los datos necesarios, se procede a pasar a una etapa de **Categorización**, donde en base a la observación y de las características importantes que se logren destacar de los datos obtenidos se le asignan distintos atributos a los datos recolectados. Cabe mencionar que este proceso es manual y que toma una gran cantidad de tiempo, esto debido a que como los datos son de un tema específico, suelen haber momentos en que no se obtienen datos diferentes de manera rápida, por lo que es recomendable hacerlo con un buen tiempo de anticipación y de forma muy cuidadosa. También durante este proceso es recomendable ir revisando lo recolectado en caso de que se genere algún tipo de duplicidad u otro error atribuido al proceso manual. Posterior a esto, se procede a avanzar a la etapa de **Visualización**, donde con diferentes tipos de gráficos o tablas, se busca identificar patrones interesantes de estudio, y que permitan entregar información importantes y de interés. Cabe recalcar que este es el último momento en el cual es posible detectar posibles errores en los datos recolectados y para así poderlos corregir a tiempo antes de pasar a la fase de análisis.

Además, ya en este punto, es muy importante haber terminado por completo el proceso de **Recolección**, debido a que si se volviera a obtener datos de otros lugares habría que repetir todas las etapas posteriores y es probable que las visualizaciones que se hayan obtenido en este punto no sean de utilidad y se deba rehacer todo lo hecho, ocasionando una gran pérdida de tiempo.

Una vez terminado con la etapa de **Visualización**, se procede a realizar un **Análisis** de lo obtenido, de manera de extraer información importante que permita cumplir con los objetivos propuestos, ya sea realizando distintos cruces de variables y/o análisis exploratorio de datos. Se pueden realizar análisis a cada visualización de manera individual o con un conjunto de estas, siempre con el fin de entregar información clara y concisa.

Ya habiendo realizado todo el análisis de lo obtenido con las diferentes visualizaciones construidas, se procede a avanzar con las **Conclusiones**, donde se presenta todo el análisis anteriormente hecho y mostrando los resultados obtenidos.

3.2. Desarrollo de la Solución Propuesta.

En esta sección, se explica cada uno de los pasos mencionados anteriormente de forma más detallada y llevados al contexto del estudio, el cual corresponde a los primeros 3 retiros de fondos previsionales.

3.2.1. Recolección de Datos.

El primer paso a realizar corresponde a la recolección de datos, en este caso de **memes**, que posteriormente serán visualizados y analizados. Si bien, en internet existe una gran cantidad de estos en variadas fuentes haciendo referencia a distintas temáticas, no hay un lugar específico desde donde se puedan encontrar memes que hagan explícita referencia a los retiros de fondos de pensiones. Es por esto, que la recolección debe realizarse de manera manual y exhaustiva, con el fin de poder tener todos los memes almacenados, en este caso, en la nube, de manera que sea de fácil acceso para quien lo necesite a futuro y la utilice para los fines que estime conveniente.

Si bien, existen diversas definiciones de **meme**, se utilizará la definición que entrega la Real Academia Española (RAE), "**Imagen, video o texto, por lo general distorsionado con fines caricaturescos, que se difunde principalmente a través de internet.**", aunque con el alcance de que solo se verá limitada la búsqueda a imágenes con o sin texto, dejando de lado memes en formato de video.

El siguiente paso, una vez teniendo clara la definición del tipo de datos a buscar, es la fuente; si bien, internet es un lugar con una enorme cantidad de memes, ya sea en redes sociales, como Instagram, Facebook y hasta Twitter, se considerará limitar a búsqueda, en este caso a Instagram.

Algunas de las razones por la cual se decidió limitar la búsqueda, son las siguientes:

- Al existir una gran cantidad de memes circulando por internet, es muy probable que algunos se repitan en varios lugares, esto debido a su fácil viralización.
- Al necesitar memes que se centren en la temática de estudio, no todos los memes disponibles en redes hacen alguna referencia a este y no serán de utilidad para el posterior análisis.
- Como se mencionó anteriormente, solamente se considerarán memes en formato de imagen con o sin texto, esto con el fin de mantener y analizar contenido que posean el mismo formato, de forma que se vuelva más sencillo en trabajo.
- Cada red social o fuente posee características que las diferencian de otras, por lo tanto, existen aspectos que si se requieran incorporar en el análisis, solo sería posible con una fuente en específico. Por ejemplo, Facebook posee diferentes reacciones, las que sus usuarios pueden utilizar para dar su opinión a alguna publicación en específico, mientras que Instagram solamente posee el "Me Gusta", por lo tanto realizar un análisis de esto para cada red o fuente puede complicar el trabajo realizado.

Una vez habiendo definido los límites de búsqueda y sus razones, es importante mencionar qué requisitos debe cumplir el meme para que sea recolectado.

- Los memes recolectados deberán tener un mensaje que apunte a alguno de los primeros 3 retiros de fondos de pensiones, dejando de lado el cuarto (el último tramitado hasta la fecha en que se redactó este documento), el mensaje que se entregue puede referirse al retiro en sí, o a cualquier otra situación que se quiera comunicar en consecuencia a la aprobación o el rechazo de alguno de estos.
- Si bien no existe un rango de fechas estricto que se deba tener en cuenta, al no tratarse de eventos que ocurrieran o se tuviera conocimiento de estos en un día en específico, sí se tiene en consideración que los memes recolectados estén dentro del rango de fechas, desde el inicio de la tramitación del primer retiro hasta la fecha de promulgación del tercero, es decir, publicaciones entre el 20 de abril de 2020 y el 28 de abril de 2021. Cabe recalcar que, como se mencionó antes, podrían encontrarse memes fuera de este rango, pero que no necesariamente no puedan ser parte de la recolección.
- Cualquier meme que tenga un contenido similar o que sea una copia de otro que se encontró en una publicación diferente, será considerado como uno solo, además se tendrá en cuenta la primera publicación encontrada, esto para cualquiera de los atributos que posea, por ejemplo, cantidad de comentarios y "Me Gusta".
- También mencionar sobre la existencia de diversos tipos de cuentas en Instagram, las cuales son las encargadas de subir las distintas publicaciones desde donde se van a recopilar los memes. Durante la recopilación, se consideran cuentas tanto privadas como públicas.

Otro punto importante, y que es destacable de mencionar, es la manera en que se realiza la búsqueda de publicaciones que tenga contenido referente a los retiros, y es que, si bien, es factible buscar diferentes páginas que publiquen memes de variado tipo, esto mismo puede ser un arma de doble filo, ya que se tendrá contenido de variado tipo. Encontrar memes específicos del tema a tratar puede ser dificultoso, pero gracias a que Instagram posee la funcionalidad de buscar publicaciones por alguna palabra arbitraria, se facilita el hecho de encontrar datos que sean de utilidad.

Ya teniendo en cuenta tanto las limitaciones en la fuente y los criterios que deben seguir cada meme recolectado, es necesario mencionar que esto, si bien facilita el reconocimiento de publicaciones útiles, también dificulta el hecho de encontrar contenido que cumpla con estos requisitos.

Por otro lado, también es importante tener en consideración es que las cuentas utilizadas por los diferentes usuarios no perduran en el tiempo, ya sea por el tipo de contenido que publican u otros motivos; por lo tanto, las publicaciones pueden ser eliminadas, junto a toda la información que esta entrega. Es por esto, que se procedió a mantener almacenada la fuente del meme, es decir, tanto la url de la publicación como de la imagen en si. Utilizando la herramienta de la nube de google (Google Drive), se tendrá por separado tanto la imagen que corresponda al meme en un lugar, y la dirección de esta en otro.

Un ejemplo de lo anterior se puede apreciar en las Figuras 10 y 11 donde en la primera se muestra el link de la página de Instagram desde donde se obtuvo el meme, columna llamada "fuente" y la url donde se tiene almacenada la imagen del meme, columna "link_imagen", mientras que en la segunda se muestra la carpeta de Google Drive donde están guardados los memes.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	link_imagen	fuente	cuenta	comentar	likes	fecha_publicacion	ultima_visita	retiro_1	retiro_2	retiro_3	Tono Meme	
2				10,24226804	597,3401				111	32	51	
3	1	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/adesin.shitposting_2	11	713	15-07-2020	17-05-2021	1	0	0	Tono Burlesco	
4	2	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/nitanotakus	5	129	10-12-2020	17-05-2021	0	1	0	Tono Humorístico	
5	3	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/delosquesobranci	44	1259	23-07-2020	17-05-2021	1	0	0	Tono de Identificación	
6	4	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/jurimemeschile	5	478	05-12-2020	17-05-2021	0	1	0	Tono Humorístico	
7	5	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/amerikano_palma	14	247	15-07-2020	17-05-2021	1	0	0	Tono de Identificación	
8	6	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/poeticameme	0	37	28-04-2021	17-05-2021	0	0	0	Tono Irónico	
9	7	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/prtv_playcl	0	2	28-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Humorístico	
10	8	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/uvmshitposting	0	22	28-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Humorístico	
11	9	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/la.josex	4	46	28-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Persuasivo	
12	10	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/dieguin_bombin_24	2	59	28-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Humorístico	
13	11	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/boriloko_	0	8	28-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Burlesco	
14	12	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/disidenteschile	0	149	28-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Humorístico	
15	13	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/salva.Oficial	7	188	21-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Humorístico	
16	14	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/soyotakuperonotanto	0	8	20-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Humorístico	
17	15	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/weonrollero	12	559	20-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Agresivo	
18	16	https://drive.google.com	https://www.instagram.com/espacioverde.growshop_chonchi	0	16	19-04-2021	17-05-2021	0	0	1	Tono Sarcástico	

Figura 10: Imagen que muestra como se encuentran almacenados los datos recopilados en la nube de Google (Google Drive).

Nombre ↑	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
Screenshot_0.png	yo	1 may 2021 yo	1 MB
Screenshot_1.png	yo	1 may 2021 yo	716 kB
Screenshot_2.png	yo	1 may 2021 yo	671 kB
Screenshot_3.png	yo	1 may 2021 yo	1,2 MB
Screenshot_4.png	yo	1 may 2021 yo	1,2 MB
Screenshot_5.png	yo	1 may 2021 yo	369 kB
Screenshot_6.png	yo	1 may 2021 yo	1 MB
Screenshot_7.png	yo	1 may 2021 yo	1,3 MB

Figura 11: Imagen que muestra como se encuentran almacenados los memes que son parte del objeto de estudio.

3.2.2. Categorización

El siguiente paso a seguir es categorizar cada uno de los memes que fueron recolectados, como lo define la Real Academia Española, corresponde a **Organizar o clasificar por categorías**. Para el contexto del trabajo en cuestión, corresponde a la definición y elección de las características que serán parte de los datos a analizar posteriormente.

Este paso es uno de los que toma mayor tiempo, ya que el hecho de saber definir qué características del meme pueden ser consideradas útiles es complejo. En un principio es posible

que alguna característica identificada puede parecer de gran importancia, sin embargo, conforme el volumen de datos recolectados va en aumento, se puede llegar a un punto en que la clasificación puede ser muy variada y necesite ser compactada. También es probable que ocurra que se encuentre alguna característica nueva que sea considerada relevante, y que por ende, todos los memes anteriores deban volver a ser revisados para añadir esta nueva característica a ellos.

Además, es necesario mencionar que hay ciertas columnas que si bien fueron utilizadas en este trabajo, su uso solo fue con fines de orden y para mantener un registro más acabado de los datos recolectados, por lo tanto, estas no fueron utilizadas como características diferenciadoras entre un meme y otro; estas corresponden a las siguientes:

- Id: Identificador único de cada registro.
- Link_imagen: Link a la imagen en Google Drive.
- Fuente: Link a la publicación en Instagram.
- Cuenta: Nombre de la cuenta de Instagram que realizó la publicación.
- Ultima_visita: Fecha de la última visita realizada a la publicación con el fin de tener la cantidad de Me Gusta y comentarios más recientes a la fecha.

Considerando todo lo antes dicho, las columnas que fueron consideradas para la categorización de los memes, las cuales en parte fueron inspiradas según el trabajo de Andrea González Pablos en [Pra, 2020] anteriormente mencionado en la *Sección 2.2*, donde le dan una gran importancia al tema tratado dentro del meme, mas específicamente en *Cuestiones de contenido*, son las siguientes:

- Cantidad de Comentarios: Cantidad de comentarios que posee el meme en la publicación.
- Cantidad de Me Gusta: Cantidad de "Me Gusta" que posee el meme en la publicación.
- Fecha de Publicación: Fecha en que se publicó el meme en la cuenta.
- Retiro: Indica a qué retiro corresponde el meme, más adelante se entrará en más detalle como fue definido este campo en base a su fecha de publicación.
- Tono Meme: Corresponde al tono del discurso identificado en el contenido del meme, tal como se indican en la *Sección 2.2*.
- Personaje en el Meme (opcional): Indica si hay mención a algún tipo de personaje en el contenido del meme, ya sea en la imagen o en el texto directamente. Cabe mencionar, que se indica la aparición de algún personaje real, ya sea de animación o no, sin embargo dibujos particulares o caricaturas no son considerados como personajes.

- **Personaje Animado (opcional):** Si es que existe algún personaje mencionado en el meme, se indica si este corresponde a algún dibujo animado o no.
- **Personaje Real (opcional):** Si es que existe algún personaje mencionado en el meme, se indica si este corresponde a algún personaje real o no, tales como políticos o figuras públicas.
- **Personaje No Animado de serie/película (opcional):** Si es que existe algún personaje mencionado en el meme, se indica si este corresponde a algún actor de serie o película.
- **Personaje del Ámbito (opcional):** Si es que existe algún personaje mencionado en el meme, se indica si éste corresponde al ámbito de los retiros de fondos previsionales, ya sean políticos que estén involucrados directa o indirectamente, siendo participe en la decisión de aprobar o rechazar estas políticas públicas.
- **Mención (opcional):** Se indica el personaje al que se le haga mención en el meme, en caso de existir. Para esta columna, se tomaron algunas consideraciones, tales como que, si se trata de algún personaje de alguna serie, animada o no, solo se indicará el nombre de esta y no el del personaje en cuestión, por el hecho de que se ampliaría demasiado el espectro de posibles menciones a aparecer. Por ejemplo, en caso de aparecer algún personaje de Los Simpson, por la gran cantidad de personajes que posee esta serie, se limitará a poner el nombre de la serie en cuestión. Para menciones particulares de algún personaje real, se dejará registro de él de forma particular.
- **Institución/Entidad (opcional):** Se indica si existe alguna institución o entidad dentro del contenido del meme.
- **Tema Central:** Se indica el tema central del meme. Si bien, para dar más holgura a esta columna, y no ser tan estricto en cuanto al contenido, es posible que en algunos memes se haga mención a más de una temática a la vez; es por esto, que se decidió agregar a lo más dos temáticas centrales, pero siempre debe existir a lo menos una.
- **Texto (opcional):** Corresponde al texto dentro del meme, cabe mencionar que, debido a que la posición dentro de la imagen puede ser muy variada, y subjetiva al momento de leer, por ejemplo, que se lea de izquierda a derecha, abajo hacia arriba, o en la dirección que el lector estime conveniente, queda a criterio de cada quien el orden en que se ingresa el texto contenido en el meme.
- **Cantidad de Seguidores:** Se indica la cantidad de seguidores que posee la cuenta donde fue publicado el meme.
- **Hashtags (opcional):** Corresponde a los **hashtag** que acompañan a la publicación.

Tras haber explicado el significado y las consideraciones de cada una de las columnas mencionadas, es necesario explicar una en más detalle, la cual corresponde a la de Tema Central. Si bien todas poseen una holgura en cuanto a su contenido; esta en especial, al tratarse de una

calificación que puede variar mucho según quien la califique, en un principio se determinó su valor sin considerar las demás temáticas identificadas, sin embargo, al terminar el proceso de clasificación, se observó que el número de valores diferentes era demasiado grande para la cantidad de memes recolectados, por lo que se buscó acotar las temáticas encontradas y unificar algunos valores que fueran distintos pero que, apuntaran a un tema más general y de esta forma no tener una columna con valores demasiado dispersos.

A continuación se definen cada una de las temáticas centrales utilizadas:

- **Apoyo AFP:** Corresponde a memes en que se haga indicio de apoyo a las AFP.
- **Apruebo 10 %:** Memes referentes a circunstancias, pensamientos u otra temática que signifique aprobar el retiro de fondos previsionales.
- **Bono:** Corresponde a memes que se haga referencia a algún tipo de bono entregado por el gobierno.
- **Cobro 10 %:** Corresponde a memes en que se haga referencia a las diferentes maneras en que es posible el retiro de fondos de pensiones.
- **Covid 19:** Memes que hagan referencia a la situación sanitaria del COVID 19.
- **Deudas:** Memes en que se haga alusión al pago de deudas.
- **Empresariado:** Memes donde se haga referencia al empresariado chileno.
- **Entrega 10 %:** Memes que hacen referencia a la manera en que es entregado el retiro de fondos previsionales.
- **Estatus económico:** Corresponde a memes referentes a un cambio en el estatus económico con el uso de los retiros.
- **Exigir 10 %:** Memes referentes a la exigencia de la aprobación del retiro de fondos previsionales o a la entrega del dinero por parte de las AFP.
- **Gasto 10 %:** Memes que hacen referencia a la manera de gastar el dinero de los retiros de fondos previsionales.
- **Impuesto 10 %:** Memes que hacen referencia a impuestos aplicados a las personas que hagan uso del retiro de fondos previsionales.
- **Mal Servicio:** Memes referentes a algún mal servicio entregado por parte de alguna institución.
- **Manifestación:** Memes con referencia a alguna manifestación, ya sea, marcha, protesta o exigencia de algún tipo de derecho.
- **Marketing:** Memes utilizados con fines de marketing para diferentes productos o servicios utilizando la temática de los retiros de fondos previsionales.

- Partido Político: Memes con referencia a algún partido político en particular, sin importar su corriente política.
- Pensión de Alimentos: Memes referentes al pago de pensiones de alimento adeudadas o de sus deudores, utilizando el dinero proveniente de los retiros de fondos.
- Pensiones: Memes que se refieren a las pensiones que perciben los adultos mayores.
- Poco Ahorro: Memes que hacen referencia a que se tiene poco dinero ahorrado en las AFP.
- Políticas Públicas: Memes con referencia a alguna política pública implementada o por implementar por parte del gobierno o el Congreso.
- Rechazo 10 %: Memes referentes a circunstancias, pensamientos u otra temática que signifique rechazar el retiro de fondos previsionales.
- Rechazo Iniciativa: Memes que hacen referencia al rechazo de iniciativas provenientes del gobierno y que, por lo tanto, no fueron implementadas.
- Robo 10 %: Memes con referencia al pensamiento de que alguna institución o personaje se va a robar el dinero de la AFP.
- Sin Fondos: Memes con referencia a que ya no quedan fondos en las AFP que retirar.

Una vez definido el significado de cada una de las columnas y de los valores que estas pudieran tomar, es posible avanzar a la etapa de **Visualización**.

3.2.3. Visualización

Durante este proceso, se generaron todo tipo de tablas y gráficos de diversos tipos que se utilizaron para visualizar los datos que se recolectaron, de forma que se pudiera extraer información de utilidad. Esto se llevó a cabo mediante diferentes cruces de variables que permitieron entregar estadísticas de interés según las diferentes columnas anteriormente mencionadas, además de realizar un análisis exploratorio de datos.

Las herramientas que se utilizaron principalmente para las visualizaciones corresponden a *PowerBI* y *Flourish*, siendo la primera la encargada de realizar todos los cruces de variables, sumado a facilitar el formato para las visualizaciones generadas con *Flourish*. Si bien, ambas herramientas fueron utilizadas para generar distintos gráficos, *Flourish* fue para gráficos más específicos. También cabe mencionar que se usó el lenguaje *Python* para el tratamiento de texto y su normalización.

Conforme se fueron construyendo las distintas visualizaciones, estas mismas permitían generar nuevas ideas de otras que pudieran complementar el análisis posterior a realizar y a su

vez, de descartar otras que no entregaran información útil, o bien, resumiendo en parte los datos presentados, por ejemplo, generando *tops* en algunos recuentos de ciertas variables.

3.2.4. Análisis y Conclusiones

Finalmente, una vez obtenidas todas las visualizaciones terminadas, se procedió a realizar los análisis respectivos de cada uno de los gráficos propuestos, con el fin de explicar algún tipo de patrón encontrado o darle a los datos la interpretación que corresponda. Este proceso también buscó facilitar la información entregada con las visualizaciones de manera que algún lector que no tenga el conocimiento para interpretar los diferentes gráficos obtenidos, le sea más sencillo entender. Los análisis realizados con sus respectivas conclusiones son presentadas en el capítulo siguiente donde se muestra en detalle los resultados obtenidos luego de haber hecho cada una de las etapas explicadas durante este capítulo.

CAPÍTULO 4

VISUALIZACIONES, ANÁLISIS Y RESULTADOS.

Este capítulo da a conocer de todo el trabajo analítico realizado, lo que incluye mostrar todas las visualizaciones generadas junto al análisis realizado a cada una de estas, y así mostrar los resultados obtenidos, para finalmente realizar un resumen de los resultados generales obtenidos.

4.1. Análisis Unidimensional.

La cantidad de memes recolectados corresponde a 255, los cuales fueron publicados en diferentes cuentas de la red social Instagram; el rango de fechas en que fueron publicados estos memes va desde el 19 de abril de 2020 hasta el 27 de julio de 2021. La fecha del primer meme encontrado coincide con el inicio de la tramitación del primer retiro, mientras que para la fecha del último meme recolectado es posterior a la publicación en el diario oficial del tercer retiro de fondos.

En la Figura 12 se indica la frecuencia de memes encontrados según su fecha de publicación, agrupado por Año y mes. Como es posible notar, existen algunos *peaks* en cuanto a los memes encontrados. El primero, con un total de 103 memes, corresponde al mes de julio de 2020, que es precisamente, cuando se comenzó con la tramitación del primero retiro de fondos, mientras que el segundo con un total de 67 memes, al del mes de abril de 2021, que fue el mes donde la ley de que permitía el tercer retiro de fondos fue publicada en el diario oficial. Sin embargo, otro acontecimiento importante que ocurrió en dicho mes fue que el día 27 el Tribunal Constitucional (TC) declara inadmisibile un recurso del Gobierno referente al tercer retiro de fondos de pensiones, del que, como se verá más adelante, fue un tema muy utilizado en los diferentes memes publicados. También es importante destacar que es fácil de ver que existen 3 grandes periodos donde la cantidad de memes publicados fue mayor, los periodos correspondientes a los meses entre junio de 2020 y septiembre del mismo año, octubre de 2020 y enero de 2021, y finalmente entre el 3 de marzo de 2021 y julio de 2021, siendo estos periodos cuando las tramitaciones de cada una de las leyes que permitían tanto el primer, segundo y tercer retiro respectivamente, fueron llevadas a cabo, por lo que con esto es posible identificar a qué retiro se está haciendo referencia en el meme en base a su fecha de publicación.

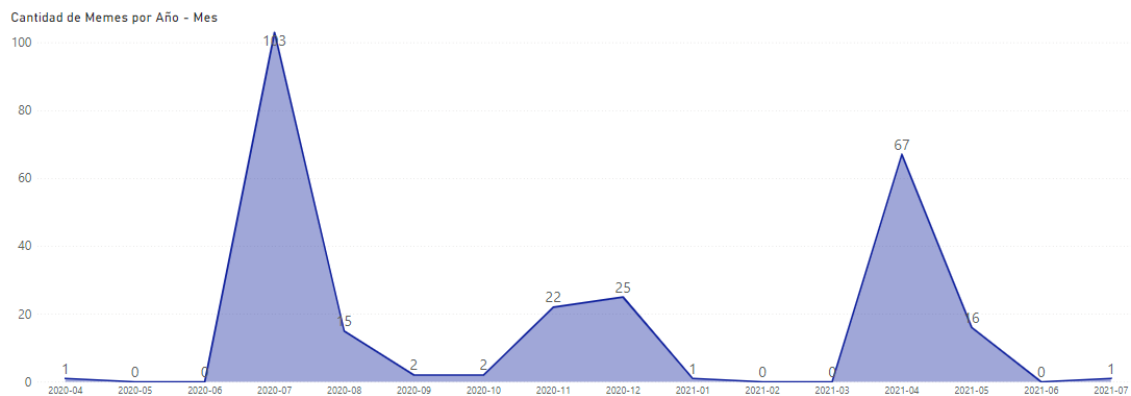


Figura 12: Frecuencia de la cantidad de memes por Año y mes.

Por otro lado, en cuanto al contenido del meme, también se hizo la pregunta de cuantas veces aparece algún tipo de mención a algún personaje, como se muestra en la Figura 13. Es posible ver que en la mayoría de los casos se hace mención a algún personaje dentro del meme, incluyendo tanto personas reales, como políticos, médicos o quienes ejerzan algún tipo de cargo público, así como a personajes ficticios, dentro de los cuales se puede distinguir personajes pertenecientes a alguna serie o película animada, y a personajes no animados.

Cantidad de Memes con Mención a algún Personaje

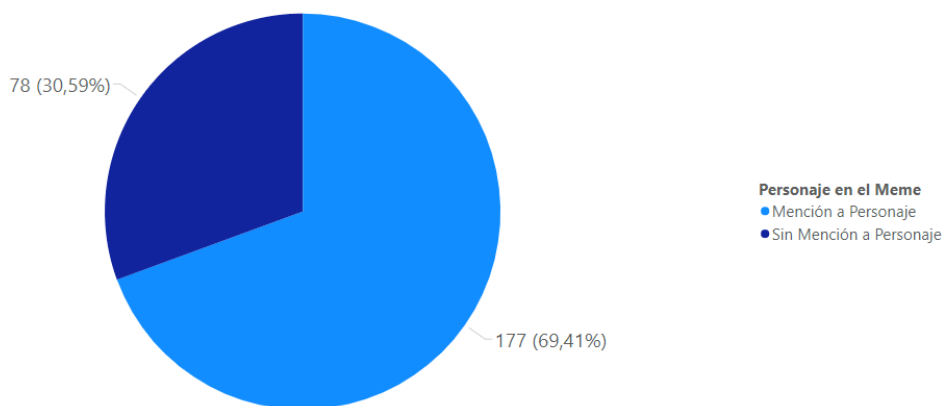


Figura 13: Frecuencia de la cantidad de memes con mención a algún personaje.

Como se puede apreciar en la Figura 14, dentro de los 177 memes en donde es mencionado algún tipo de personaje, en un 59,32 % de los casos se hace alusión a algún personaje real, que en su mayoría corresponde a personajes que se encuentran dentro del ámbito de los retiros de fondos de pensiones.

Cantidad de Memes con Mención a algún Personaje Real

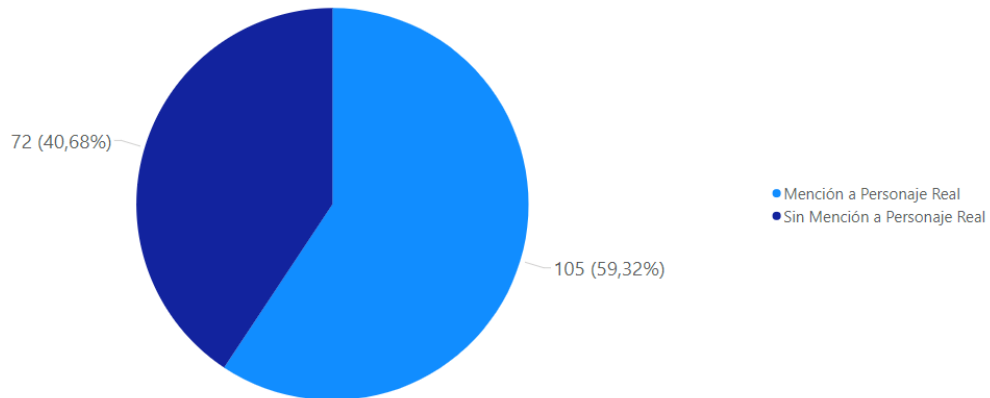


Figura 14: Frecuencia de la cantidad de memes con mención a algún personaje real.

Cabe mencionar que la mayoría de los personajes reales mencionadas en los memes, posee o poseía un rol importante dentro de los retiros de fondos. Es como así como se puede apreciar en la Figura 15 a Sebastián Piñera y Pamela Jiles, las personas reales con una mayor cantidad de apariciones en los memes. El primero por el simple hecho de ser el Presidente de la República y tener responsabilidad en las diferentes leyes que son promulgadas, mientras que en el caso de Pamela Jiles, por ser el personaje que comenzó con la idea de hacer los retiros. También es importante destacar que si bien, como se mencionó anteriormente y es posible notar en la Figura 14, existe un porcentaje no menor de menciones a personajes no real y que, como también es posible de ver, en la Figura 15, Los Simpson poseen una gran cantidad de apariciones también, junto con otras series animadas como lo son Tom y Jerry, Bob Esponja y menciones a la famosa saga de películas de Star Wars.



Figura 15: Top 10 de Menciones con mayor frecuencia.

Si bien, es posible notar que en rasgos generales, los personajes reales son los más frecuentemente utilizados dentro de los memes, su aparición, en algunos casos suele ir acompañada, además, de personajes ficticios. Como es posible de ver en las Figuras 16a y 16b, solo se hace mención a un tipo de personaje, es decir, no se hace una mezcla entre un contexto real y uno ficticio. Sin embargo, como se puede apreciar en la Figura 17, se realiza una mención tanto al presidente Sebastián Piñera como una referencia a Tom y Jerry, donde se busca dar a entender el comportamiento que habría tenido Piñera cuando el Tribunal Constitucional rechazó su solicitud de veto a uno de los retiros; si bien, a Piñera nunca se le vio llorando o con una expresión similar, este tipo de memes busca dar a conocer el eventual sentimiento que muchos creen que pudo haber tenido.



(a) Meme donde solo se utiliza la imagen del Presidente Sebastián Piñera en el contenido del meme.



(b) Meme donde solo se utiliza la imagen de Los Simpson en el contenido del meme.

Figura 16: Comparación donde se utiliza una mención solo con un personaje real y otra con un personaje animado para dar apoyo del mensaje entregado.



Figura 17: Meme donde se utiliza la imagen de Sebastián Piñera junto a una de la serie Tom y Jerry en el contenido del meme.

Por otro lado, no solo figuras públicas o series animadas son referenciadas en los memes, también ciertas instituciones o entidades públicas son mencionadas. Al igual que en las figuras anteriores, se indica la frecuencia con que ciertas instituciones o entidades son incluidas dentro de los memes. Como se muestra en la Figura 18 el Tribunal Constitucional y las AFP, en general, son las con mayor cantidad de apariciones dentro de los memes. La primera, por el rol clave que tuvo al no declarar como inconstitucional la reforma aprobada en el Congreso permitiendo que el tercer retiro se realizara, mientras que, como era de esperar, las AFP, que son el foco del problema de fondo que se está tratando, aparecen como segunda mayoría. Es importante comentar que si bien se hace la distinción entre AFP en general y ciertas AFP's en específico, esto es por la referencia explícita hacia alguna de ellas. En comparación al total de menciones en donde existe alguna institución o entidad, es importante destacar que **AFP Modelo** y **AFP Provida** fueron de las pocas que estuvieron explícitamente dentro del contenido del meme, debido a los múltiples problemas que hubo para poder realizar el primero de los retiros de fondos, y tal como indica el medio de noticias *Diario Financiero*, esto provocó que una gran cantidad de sus afiliados migrara hacia otras AFP [Vizcarra, 2021], con el fin de encontrar una institución que ofreciera un mejor servicio.

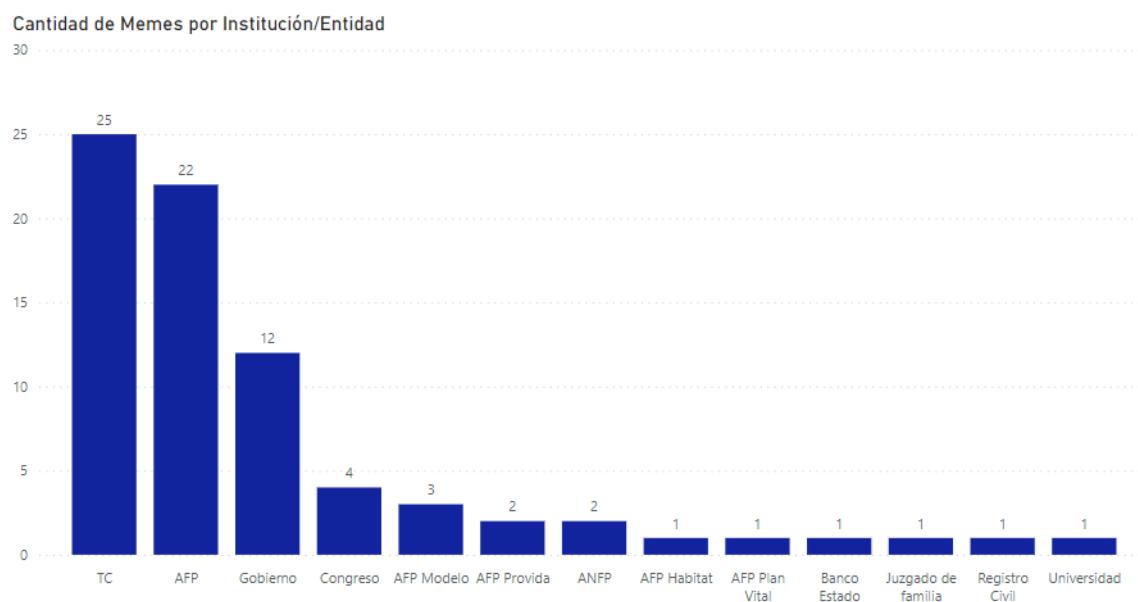


Figura 18: Frecuencia de la cantidad de memes por Institución/Entidad

Es así como es importante mencionar, tanto cuales entidades o personajes son considerados en la elaboración de los memes, las diferentes temáticas que van surgiendo. Si bien el tema central de este estudio son los retiros de fondos, en base a este tema generalizado, van surgiendo otras problemáticas conforme avanza el tiempo, como por ejemplo, el **mal servicio** entregado por ciertas AFP para poder realizar los pagos de los retiros hacia las personas se hizo presente en los memes, como se puede ver en la Figura 20a, junto con muchas otras temáticas de interés que se pueden apreciar en la Figura 19, el cual muestra el **top**

10 de temas más mencionados. Como es posible de ver, los temas más tratados dentro de los memes corresponden a **Gasto 10%** y **Rechazo 10%**, donde este último no se refiere a que en el meme se dé la opinión de estar a favor de un eventual rechazo a los retiros, sino que se muestran memes donde Sebastián Piñera o algún parlamentario o personaje público dan una opinión de rechazo y se busca parodiar ese pensamiento a través de un meme. Un ejemplo de esto puede ser visto en la Figura 20b, en cuanto al primer tema mencionado, donde hubo ciertos comentarios de ministros que dieron su opinión a la manera en que fue o sería gastado, eventualmente, el dinero que se retiró de los ahorros de las personas. Es así, como entre estos comentarios se encuentra el realizado por, hasta ese entonces, la Ministra del Trabajo, María José Zaldívar al decir que *"ojalá la gente gaste el 10% que retiró de las AFP en artículos de primera necesidad y no veamos imágenes como las que vimos en países como Perú, de gente saliendo con (televisores) plasmas de las tiendas"* [Tercera, 2020]. Debido a estos comentarios es como diversos memes fueron siendo publicados, sin embargo, no todos hacen una referencia directa a lo que dijo esta Ministra; existen otros ejemplos donde simplemente se ejemplifica en lo que eventualmente se gastaría este dinero, como se muestra en las Figuras 21b y 21a respectivamente.

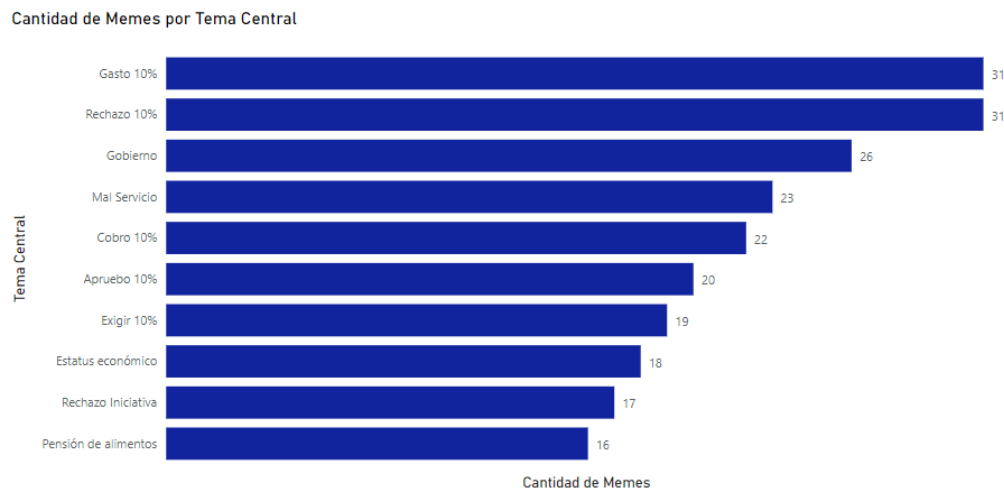
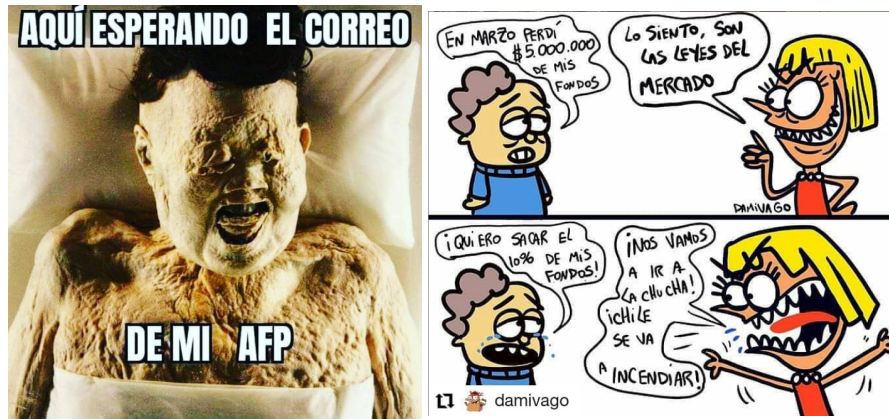


Figura 19: Top 10 de Temas Centrales más mencionados en los memes recolectados.



(a) Meme donde el tema central es Mal Servicio (b) Meme donde el tema central es Rechazo 10%

Figura 20: Ejemplo de memes con temas centrales diferentes.



(a) Meme que hace mención a utilizar el dinero del 10% en la compra de figuras. (b) Meme que hace referencia a los dichos de María José Zaldívar.

Figura 21: Comparación entre memes que hacen referencia al Tema Central Gasto 10%

También hay que tomar en consideración algunos otros temas bien discutidos y mencionados durante el proceso de retiros de fondos, como por ejemplo, el de la **Pensión de alimentos**, ya que, como se indica en [Massai, 2021], cuando a fines de julio de 2020 se aprobó el retiro de fondos previsionales también se anunció que el beneficio sería retenido para quienes tuvieran deudas de pensiones de alimento, por lo cual, es esperable que surgieran memes de este estilo haciendo alusión a los conocidos "papitos corazón".

Otro tema central curioso que se hizo presente es el que corresponde al de **Estatus económico**, donde se muestra como la gente considera que su estatus económico, y por ende social, cambió abruptamente desde el momento en que logró hacer uso de los retiros del 10%, es-

to debido a la cantidad de dinero que esto suponía, generalmente. Algunos de estos últimos dos temas centrales mencionados pueden verse en las figuras 22a y 22b.



(a) Meme que hace referencia al tema central Pensión de alimentos.

(b) Meme que hace referencia al tema central Estatus económico.

Figura 22: Memes que hacen referencia a temas centrales diferentes como los son Pensión de alimentos y Estatus económico

Otra columna que fue analizada es la del Tono del Meme, esto tomando como referencia el trabajo de [Gutiérrez, 2019] ya mencionado en la *Sección 2.2*. Cabe mencionar, que esto corresponde a los tonos del discurso presente dentro del contenido del meme, por lo tanto, el análisis realizado para hacer la categorización, es en base tanto al texto en el meme como a la imagen que lo compone. También es importante mencionar que al siempre existir al menos una imagen dentro del meme, sin importar que no exista texto, va a haber un tono dominante que pueda ser identificado, el cual va a depender del lector que se encuentre viendo el meme.

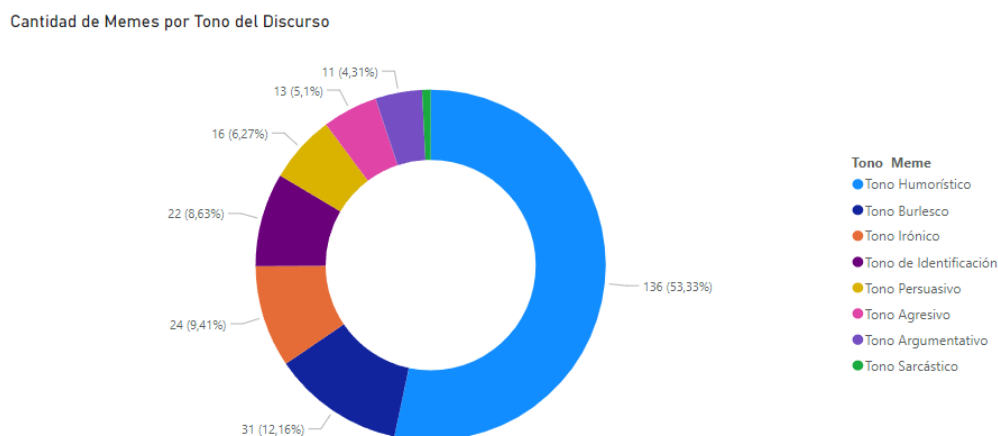


Figura 23: Frecuencia de tonos del discurso entregado en los memes recolectados.

Como es posible de ver en la Figura 23, el tono que posee mayor relevancia y que es más dominante por sobre el resto corresponde al **Tono Humorístico**; esto es algo bastante esperable, considerando que la intención principal de los memes es la de otorgar humor a diversas situaciones. Por otro lado lo siguen los tonos **Burlesco**, **Irónico** y **de Identificación**; el primer caso también es un resultado esperable, ya que como se ha mostrado en algunos ejemplos anteriores, al hacer algún tipo de referencia a algún personaje en específico, y que se pueda apreciar la intención de reírse o literalmente, burlarse de alguna actitud, acción o comentario que haya realizado, caerá dentro de esta categoría. Para el segundo caso, es posible notar que existe un porcentaje no menor (9,41 %) donde se busca decir lo contrario de lo que realmente se piensa en el contenido del meme. En el caso del tono de identificación, este resultado bastante llamativo debido a su alta frecuencia, lo que implica que existe un porcentaje no menor de personas que se sienten identificadas con diferentes temáticas atribuibles a los retiros del 10 %, ya sea con algún personaje en específico, o alguna postura política. Algunas de estas relaciones serán revisadas y análisis en la siguiente sección. Otro punto importante a destacar, son las minorías existentes, una de estas correspondiente al **Tono Argumentativo**, y es que, según lo concluido en el trabajo de [Pra, 2020], los memes en general buscan entregar un mensaje directo y claro, por lo que puede significar la razón del por qué, al no existir una gran cantidad de argumentos o razones dentro del contenido del meme, la poca presencia de este tono dentro de los datos recolectados.

Otra columna importante de análisis, es la de los **Hashtag** que son incluidos dentro en la publicación; para este caso se crearon nubes de palabras que buscan mostrar cuales fueron los hashtag más predominantes. Además, al estar refiriéndose a los primeros tres retiros de fondos, se optó por realizar una separación entre los hashtag correspondiente a cada retiro por separado, esto tomando en cuenta que ocurrieron en contextos diferentes, ya sea temporales, sociales o ambos, y así realizar un análisis más acabado.

car, al tener en consideración los otros hashtag analizados, un apoyo transversal al retiro de fondos de pensiones.

Finalmente, las últimas columnas consideradas dentro de este análisis unidimensional, corresponden a la de Comentarios, Me Gusta y Cantidad de Seguidores, y que como se puede ver en la Tabla 1 donde se obtuvo un promedio de 8 comentarios y 504 Me Gusta por publicación, se puede notar que estas cantidades poseen dos órdenes de magnitud de diferencia. Esto puede ser explicado por el hecho de que toma menos tiempo aportar con un Me Gusta antes que escribir algún tipo de comentario en apoyo a la publicación que el lector se encuentre revisando. Por otro lado, al comparar el promedio de seguidores tanto con el promedio de Me Gusta como de comentarios, es altamente mayor, pudiéndose deber a que quizás muchas de estas cuentas que siguen a la página que publica el meme no se encuentre en uso, o simplemente no aporta con un Me Gusta o comentario. Estas diferencias también pueden verse en los totales de Me gusta y comentarios presentes en la Tabla 2.

Promedio de Comentarios	Promedio de Me Gusta	Promedio de Seguidores
8	504	22.259

Tabla 1: Tabla que muestra el promedio Comentarios, 'Me gusta' y Seguidores de la cuenta de Instagram que publica el meme.

Cant. Comentarios Totales	Cant. Me Gusta Totales	Cant. Seguidores Totales
2.116	128.685	5.653.997

Tabla 2: Tabla que muestra la cantidad total de Comentarios, 'Me gusta' y Seguidores de la cuenta de Instagram que publica el meme.

4.2. Análisis Multidimensional

En esta sección, se profundiza el análisis anteriormente realizado, tomando en cuenta más de una columna a la vez, con el fin de encontrar diversas relaciones entre las variables de estudio que permitan llegar a conclusiones con respecto a la popularidad de ciertos tipos de meme en base, ya sea, a quien es mencionado, en qué momento y/o la manera en que se refiere a esta, entre otras cosas.

El primer análisis presentado corresponde a la cantidad de memes asociados a las diferentes temáticas analizadas anteriormente durante los tres retiros estudiados. Para este análisis, se utilizó el top 10 de temas centrales más mencionados, el cual se encuentra presente en la Figura 15.

Como se puede ver en la Figura 27, existe una evolución en cuanto a la presencia de ciertos temas mencionados en el meme conforme el retiro al que se está refiriendo va cambiando;

por ejemplo, el tema **Gasto 10%** registró su *peak* de apariciones durante el primer retiro. Probablemente el tratarse de la primera vez que la ciudadanía podría hacer uso del dinero que poseían ahorrado, inspiró a la creación de diferentes memes al respecto. Conforme los demás retiros se fueron gestionando, este tema fue obteniendo una baja en cuanto a cantidad de apariciones, aunque, durante el segundo retiro en proporción al resto, la cantidad de apariciones se mantuvo muy similar, siendo durante el tercer retiro donde la cantidad de ocurrencias disminuyó en comparación al primer retiro, y también sufrió una baja en cuanto a la proporción con respecto al total de memes recolectados.

El tema del **Mal Servicio**, como se mencionó anteriormente, hace referencia al mal servicio entregado por alguna institución. Es posible ver que durante el primer retiro la cantidad de memes asociados a este tema fue bastante grande, y que a medida que se fueron gestionando los siguientes retiros fue bajando drásticamente; esto puede ser atribuido al mal servicio entregado por las AFP para gestionar los pagos de los retiros, conforme a que los demás retiros fueron avanzando este tema fue llevado a la baja, explicado en parte por las diferentes maneras en que las AFP fueron solucionando estos problemas con el fin de entregar un mejor servicio.

Otro de los temas que tuvo un auge durante el primero retiro de fondos, y que experimentó ciertas bajas conforme los demás iban avanzando, es el tema **Pensión de Alimentos**; esto se explica porque fue una ley que se hizo presente desde el primer retiro de fondos, y que si bien sostuvo bajas en los siguientes, no varió tanto como los anteriores temas mencionados, también es explicable porque fue una ley que se siguió aplicando en cada uno de los retiros posteriores.

También existen algunos temas que, al contrario de los anteriormente mencionados, fueron al alza conforme los retiros fueron avanzando. Y es que, **Gobierno**, **Rechazo 10%** y el caso particular, pero que es complementario a estos últimos, de **Rechazo Iniciativa** registran su mayor cantidad de apariciones durante el tercer retiro de fondos, ya que como los temas de Gobierno y Rechazo Iniciativa tienen en común que son referencia a políticas públicas provenientes del Gobierno de Sebastián Piñera, es esperable que estas vayan en aumento en conjunto, siendo interesante la última de las tres indicadas, porque sólo se encuentra presente durante el tercer retiro de fondos pero atribuible a lo ocurrido con el Tribunal Constitucional, y que más adelante podrá ser complementado y verificado.

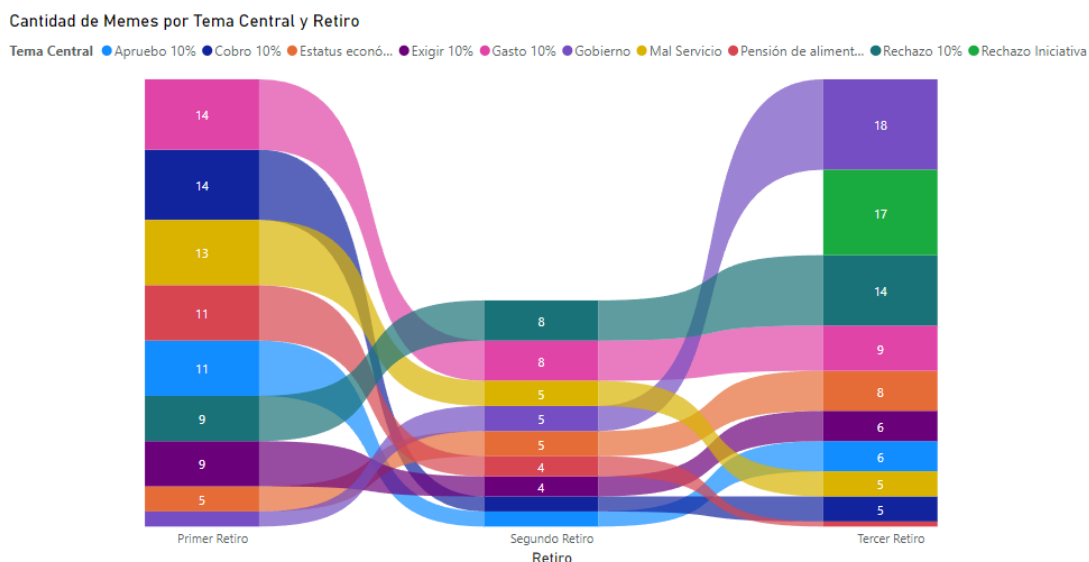


Figura 27: Frecuencia de memes por Tema Central y Retiro correspondiente.

Otro de los análisis a presentar corresponde a la cantidad de memes por institución según el retiro al que se esté refiriendo. En la Figura 28 es posible notar, como se había mencionado anteriormente, que el Tribunal Constitucional (TC), si bien posee una presencia en los tres retiros, su presencia es ampliamente mayor en el tercero, lo que también complementa a lo comentado en la Figura 27, debido al rechazo por parte de este hacia al requerimiento entregado por el Presidente Sebastián Piñera con el fin de intentar vetar el tercer retiro del 10 %.

Otro punto importante que es necesario considerar es la mención a las AFP, tanto en general como en específico, dado que su presencia es claramente superior en lo que respecta al primer retiro efectuado, y es que, apoyado y complementando a lo mencionado en el análisis de la Figura 27, esto es debido a las múltiples fallas presentadas, tanto para realizar la solicitud de retiro del 10 % como a la manera y el tiempo en que esto le tomó a cada persona realizar el trámite. A medida que se fueron aprobando y por ende, solicitando el resto de los retiros, las AFP comenzaron a ver disminuida su mención en los memes, lo cual significa que con el pasar del tiempo estas se hicieron cargo de las fallas que presentaron en un inicio y fueron mejorando su servicio a la ciudadanía.

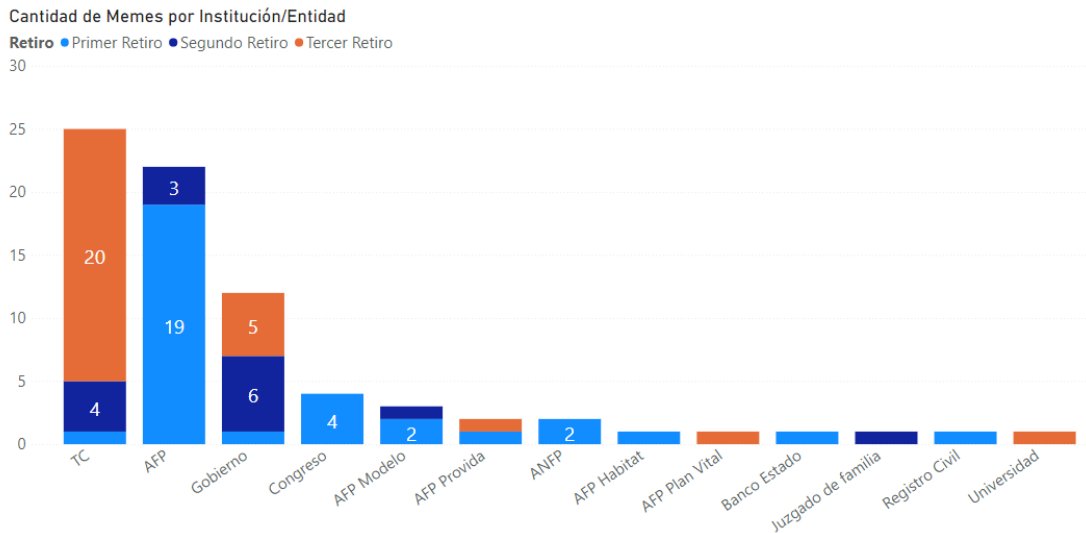


Figura 28: Frecuencia de memes por Institución y Retiro correspondiente.

También son importantes de tomar en cuenta el alcance y la popularidad que puedan tener un meme basado en la cantidad de Comentarios y Me Gusta que posea, esto sumado a quien se encuentre presente en él. En la Figura 29, se muestra el porcentaje, tanto de **Comentarios** como de **Me Gusta**, según la **Mención** realizada, además de la cantidad de memes asociados a esta mención. Es necesario mencionar que los porcentajes son calculados en base al total de Comentarios y Me Gusta de las 10 menciones con más cantidad de memes, lo cual corresponde a un total de 132 Comentarios y 7.543 Me Gusta.

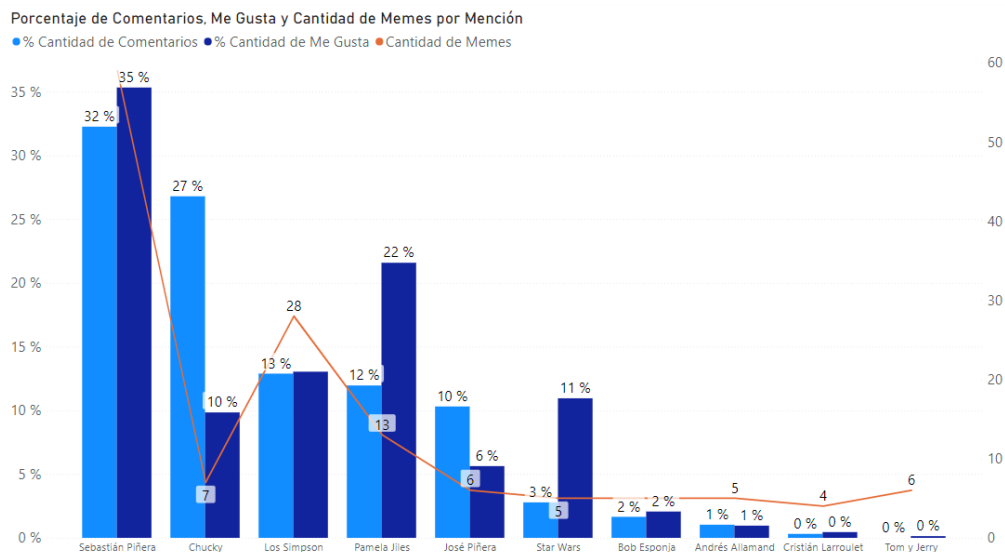


Figura 29: Gráfico que muestra el porcentaje de Comentarios, Me Gusta y la cantidad de memes según la mención realizada.

Como es posible apreciar, el presidente Sebastián Piñera es quien posee la mayor cantidad de Comentarios y Me gusta en proporción al resto, lo cual es entendible debido a que este posee la mayor cantidad de memes asociados. Existen algunos casos curiosos como los memes asociados al personaje "Chucky", que si bien, con solo haber 7 memes, posee un porcentaje de comentarios bastante cerca a los de Sebastián Piñera, no así con la cantidad de Me Gusta. Otro caso interesante es el de Pamela Jiles, que posee un porcentaje bastante alto de Me Gusta con respecto al total no teniendo una gran mayoría en cuanto a cantidad de memes respecta, pudiéndose entender que existe un gran apoyo para los memes en los que ella aparece mencionada. Con eso se busca analizar el tono que contiene el meme donde estos personajes son mencionados, para lograr comprender qué tipo de mensaje entregado es el que provoca que existan estos niveles de Comentarios y Me Gusta. Se dejarán de lado los casos de Bob Esponja, Andrés Allamand, Cristián Larroulet y Tom y Jerry, al poseer niveles muy bajos o nulos de Comentarios y Me Gusta.

Tal como se puede ver en la Figura 30, es posible notar como en el caso de Sebastián Piñera, los tonos más predominantes corresponden al **Tono Humorístico** y **Tono Burlesco**, el primero bien explicado por la naturaleza de los memes que buscan hacer reír, mientras que el segundo puede ser debido a las múltiples burlas recibidas por lo ocurrido con el Tribunal Constitucional. Otro punto a tener en consideración, es la no despreciable ocurrencia del **Tono Agresivo**, que, en términos generales con el resto de menciones, no se hace demasiado presente, Sebastián Piñera lo posee de una forma bastante marcada. Esto puede ser explicado debido a su postura frente a los retiros de fondos de pensiones al no estar a favor de ellos y tratando de evitar que estos ocurrieran.

Para el caso de Los Simpson, es bien apreciado el dominio del **Tono Humorístico**. En general, con los Simpson, al tratarse de una serie con un contenido bastante amplio, es relativamente sencillo parodiar diferentes situaciones de la vida real con sus personajes y episodios con el fin de hacer reír. Mientras tanto, Pamela Jiles posee dos tonos predominantes, el **Tono Humorístico** y el **Tono de Identificación**; al igual que en el caso de Los Simpson, el primer tono mencionado se debe a la naturaleza del meme, pero el segundo resulta más interesante, pues implica que las diferentes decisiones o comentarios realizados por Pamela Jiles repercuten en el sentir de la ciudadanía, haciéndolos sentir parte de su pensamiento y brindando un tipo de apoyo a sus diferentes actitudes.

Para el resto de casos, los tonos en sus memes, en general, son bastante diversos sin existir un claro dominio de uno en particular.

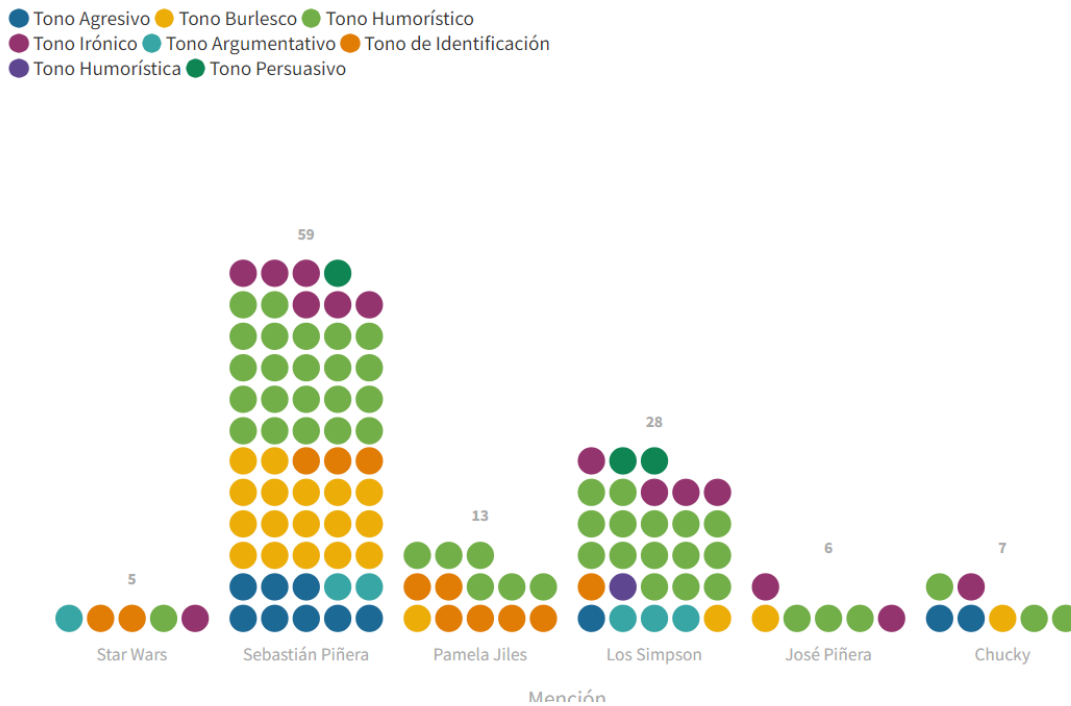


Figura 30: Cantidad de Memes por Mención y Tono del Meme.

Otra manera de analizar la forma en que las personas piensan de estos personajes es tomar en cuenta los **hashtags** asociados a los memes en donde estos personajes aparezcan. Si bien, anteriormente fue posible ver los **hashtag** que aparecen con mayor frecuencia, en las Figuras 31 y 32 se pueden ver los 10 **hashtag** más frecuentemente utilizados en publicaciones donde aparecen Sebastián Piñera y Pamela Jiles respectivamente. Se decidió utilizar a estos dos personajes, tanto por sus posturas opuestas a los retiros de fondos como por ser los personajes reales que más memes poseen, y se limitó la cantidad de **hashtag** diferentes a analizar debido a la gran variedad de estos.

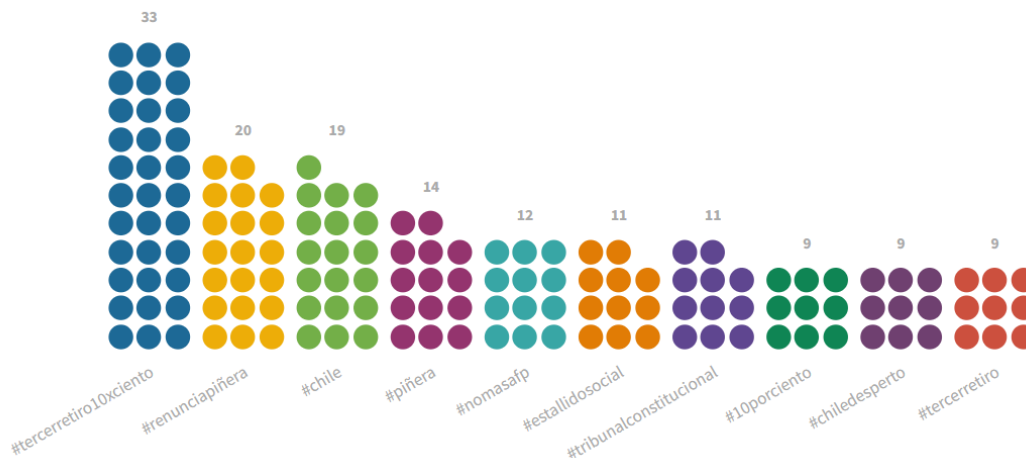


Figura 31: Top 10 de Hashtag más utilizados en publicaciones donde aparece Sebastián Piñera.

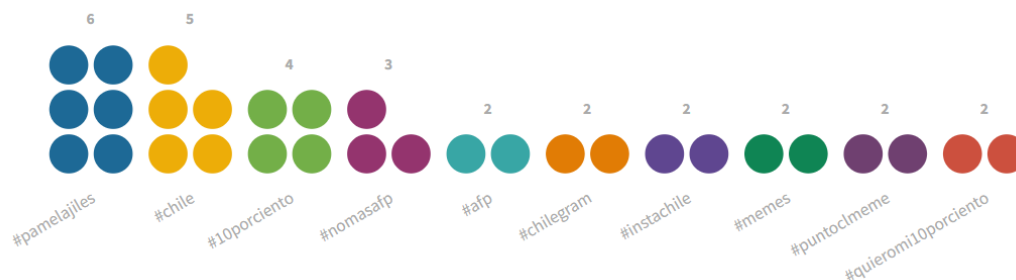


Figura 32: Top 10 de Hashtag más utilizados en publicaciones donde aparece Pamela Jiles.

En el caso de Sebastián Piñera, quien posee mayor cantidad de **hashtag**, también por tener mayor cantidad de memes asociados, es destacable que la mayoría de estos estén referidos al tercer retiro de fondos de pensiones y al Tribunal Constitucional. Además de los **hashtag** haciendo referencia a su renuncia, como lo es el de **#renunciapiñera**, también se destacan **hashtag** haciendo alusión a protestas como el de **#chiledesperto** y **#estallido social**, donde se aprecian términos utilizados durante las protestas del 18 de Octubre.

Mientras que con los **hashtag** asociados a Pamela Jiles, no se ve alguno que haga referencia a uno de los retiros en particular, sí se repiten algunos que posee Sebastián Piñera, como lo **#10porciento** y **#nomasafp**. A estos se le agrega el hashtag **#quieromi10porciento** haciendo una alusión a la exigencia de que se aprueben los retiros solicitados por la población.

4.3. Conclusiones Generales y Observaciones.

En base a todo en análisis anteriormente realizado, es posible decir que durante el periodo de análisis, el cual va desde el 19 de abril de 2020 hasta el 27 de julio de 2021, se comenzó a viralizar la gran mayoría de memes atribuibles a los retiros de fondos previsionales, teniendo los mayores *peak* durante los meses de julio de 2020 y abril de 2021 como se aprecia en la Figura 12.

También se logró determinar que la mayoría de los memes suele hacer mención a algún tipo de personaje, ya sea real o ficticio, más precisamente un 69,41 % de los memes presenta una mención hacia algún personaje, siendo el Presidente de la República Sebastián Piñera quien es el que posee mayor número de memes relacionados y donde el contenido del mensaje que busca entregar el meme suele ser del tipo **Humorístico**, pero que dependiendo de cual personaje sea mencionado también existen otros tonos que son característicos de cada personaje, siendo el **Tono Burlesco** y el **Tono Agresivo** característicos del Presidente Sebastián Piñera, y el **Tono de Identificación** característico de Pamela Jiles, los dos personajes reales más mencionados dentro de los memes.

Por otro lado, las instituciones y/o entidades públicas no quedan fuera de este análisis, siendo las más mencionadas dentro del contenido del meme el Tribunal Constitucional (TC) y las AFP, si bien, ambas con una relevancia diferente según cual de los retiros se está considerando, con el Tribunal Constitucional como el principal protagonista durante el tercer retiro y las AFP durante el primero.

También se logró determinar las diferentes temáticas abordadas dentro de los memes publicados, siendo muy variadas entre sí, y que fueron evolucionando y cambiando a medida que los retiros iban avanzando. Donde el **Mal Servicio** entregado por las AFP se hizo presente en los memes atribuidos al primer retiro de fondos, así como los relacionados al **Cobro 10 %**. Mientras que los atribuidos al **Gobierno, Rechazo 10 %** y **Rechazo Iniciativa** fueron los principales temas tratados durante el tercer retiro de fondos, siendo el segundo retiro un período donde no se registró ninguna mayoría importante.

Otro punto que se analizó, es lo que respecta a la cantidad de comentarios y Me Gusta asociados a los diferentes personajes mencionados, lo que permitió identificar que las publicaciones suelen tener un mayor número de Me Gusta que de comentarios. Además se logró obtener que los memes donde es mencionado Sebastián Piñera son los que poseen un mayor porcentaje de comentarios, lo que también es atribuible a que posee una mayor cantidad de memes asociados a él. También se determinó que existe un caso interesante, el cual corresponde al del personaje Chucky que posee un alto porcentaje de comentarios con respecto al total, teniendo una cantidad de memes bastante menor a los que posee Sebastián Piñera. Por otro lado, los memes asociados a Pamela Jiles poseen un alto porcentaje de Me Gusta en comparación al total y a la cantidad de memes total atribuidos a ella.

Otro de los resultados obtenidos fue a partir de los **hashtag** asociados, tanto a los perso-

najes con más menciones en los memes como a los asociados a cada uno de los retiros en particular. En términos generales, y de forma transversal, existe un sentimiento de rechazo al Presidente Sebastián Piñera durante los tres retiros estudiados, además de un apoyo transversal a los retiros de fondos de pensiones. Algo que se desea mencionar y que resultó curioso, es la no existencia de memes que hicieran alusión a un eventual rechazo de los retiros de fondos de pensiones. Mas bien, durante la etapa de recolección, lo que se logró apreciar eran más que todo publicaciones de un estilo más informativo, no memes, las que entregaban diferentes argumentos en apoyo a rechazar los retiros de fondos de pensiones.

CONCLUSIONES

El trabajo realizado corresponde principalmente a un análisis sobre los diferentes memes encontrados, de forma que se pudiera obtener las características en común de estos y que permitiera dar a conocer el pensamiento que la ciudadanía tenía sobre los retiros de fondos de pensiones.

Los datos recolectados provinieron de la red social Instagram, obteniendo un total de 255 memes con el fin de poder analizar el sentir de la ciudadanía con respecto a los retiros de fondos de pensiones, en base al contenido de estos y el mensaje que buscaban entregar. Los memes pasaron por una etapa donde fueron categorizados para obtener las características más relevantes para el autor de este trabajo.

Toda la etapa de recolección se hizo de forma manual, sin la ayuda o apoyo de algún tipo de herramienta o programa que lo hiciera de forma automático, Esto debido a que no existe una manera de poder obtener memes donde se trate el tema de los retiros de fondos de pensiones realizados en Chile de forma automática. También se hace mención a la posible subjetividad durante la categorización realizada, si bien se trató de ser lo más objetivo en cuanto al mensaje entregado en el meme considerando solo el contenido explícito dentro de el, es posible que algunas columnas obtenidas tengan un grado de subjetividad dependiendo de quien quiera hacer un análisis similar.

Durante este trabajo se dio a conocer la manera en que el meme ha sido objeto de estudio, desde sus inicios hasta en contextos más recientes, como el que se trata en este documento, donde se realizó una categorización que permita dar respuesta a lo planteado en los objetivos de este trabajo. Sobre esto, se logró generar definir métricas sobre los memes recolectados que permitió, con la ayuda de las herramientas de Power BI y Flourish, identificar de manera transversal, un sentimiento de apoyo a los retiros de fondos de pensiones por parte de la ciudadanía y un sentimiento de rechazo hacia diferentes figuras del mundo político que estuvieran en contra de aprobar estos proyectos de ley.

Teniendo esto en cuenta, sería posible que ante otra eventual medida popular que se decida discutir en el Congreso chileno, y utilizando la taxonomía generada en este trabajo, se pueda realizar un análisis similar. Y no solo utilizando los memes como fuente principal sino que otros tipos de publicaciones, tales como; columnas de opinión, entrevistas o diferentes publicaciones informativas de diferentes medios de comunicación.

A partir de los resultados del análisis obtenido a través de las visualizaciones generadas, se encontraron algunos patrones y datos interesantes de mencionar, entre los más relevantes se encuentran los siguientes:

- De los 255 memes recolectados entre el 19 de abril de 2020 y el 27 de julio de 2021,

se registró un peak de aparición de estos durante el mes de julio de 2020, mes en que fue aprobado el primer retiro de fondos y que se puede visualizar en la Figura 12.

- De estos 255 memes mencionados en un 69,41 % se hace algún tipo de mención a algún tipo personaje, sin importar su procedencia.
- La mayoría de los personajes que se encuentran en el contenido del meme corresponden a personajes reales, donde los que más mencionados corresponden a Sebastián Piñera y Pamela Jiles, dos rostros sumamente relevantes durante el proceso de retiro de fondos de pensiones; el primero al ser el presidente de Chile durante ese periodo y el segundo por ser una de las impulsoras de los proyectos de ley que implicaba un retiro de fondos de las AFP.
- Las instituciones más mencionadas corresponden al Tribunal Constitucional, organismo encargado, entre otras cosas, de constatar que los proyectos aprobados por el Congreso de Chile cumplan con la característica de no ser considerados inconstitucionales, y las AFP. Gracias a los cruces de variables efectuados, el Tribunal Constitucional fue más mencionado durante el tercer retiro de fondos mientras que las AFP durante el primero.
- Los temas centrales que más se hicieron presentes fueron los de **Gasto 10 %**, **Cobro 10 %** y Mal Servicio durante el primer retiro de fondos, siendo el primero una alusión a en qué gastar con el dinero de los retiros, y los últimos dos a la manera de cobrarlo y del mal servicio entregado para realizar este trámite.
- Durante el segundo retiro se obtuvo una menor cantidad de memes publicados, pero los temas más mencionados fueron **Rechazo 10 %** y **Gasto 10 %**, siendo el primero una referencia a personajes que estuvieran en contra de aprobar otro retiro de fondos, no así el sentimiento de quien hacía la publicación.
- Para el tercer retiro los temas más mencionados fueron **Rechazo Iniciativa** y **Rechazo 10 %**, donde el primero corresponde al rechazo hacia iniciativas por partes del gobierno y que no fueron efectuadas, que para este caso corresponde al de acudir al Tribunal Constitucional para evitar el tercer retiro de fondos.
- Dentro de los personajes que más comentarios y Me Gusta recibieron en memes donde se hacía referencia a ellos se encuentra Sebastián Piñera. En el caso de Pamela Jiles que pese a estar presente en mucho menor cantidad de memes que Sebastián Piñera, posee una gran cantidad de Me Gusta con respecto al total llegando a un 22 %. Otro caso a tomar en consideración es el del personaje Chucky, que con solo 7 menciones en los memes, se lleva un 27 % del total de comentarios totales.
- Los tonos que son más característicos según el personaje mencionado son el **Tono Humorístico**, el **Tono Burlesco** y el **Tono Agresivo** hacia Sebastián Piñera y para el caso de Pamela Jiles son el Tono de Identificación y el Tono Humorístico.

- Los hashtags analizados en particular por personaje, entregaron que temas como el tercer retiro y el Tribunal Constitucional son los más atribuidos a Sebastián Piñera, así como otros que hacen referencia a las protestas del 18 de Octubre de 2020. Mientras que para los hashtags asociados a Pamela Jiles se vieron presentes más temas con respecto a la exigencia de los retiros de fondos y de rechazo a las AFP.

Mencionado todo lo anterior, es posible afirmar que el trabajo realizado muestra que los memes, aparte de hacer reír, son un mecanismo de expresión comunicacional, tanto del autor de este como del público que reacciona a él. Las decisiones tomadas por diferentes figuras públicas o instituciones repercuten en la sociedad, de forma que esta busca burlarse o criticar dichas decisiones a partir del meme.

Con respecto a los objetivos planteados al inicio de este trabajo, se logró determinar el cumplimiento de cada uno de estos.

Se definieron diferentes características sobre un dataset de memes recolectados de la red social Instagram, las cuales permitieron categorizar los memes, ya sea, según el retiro al que hacían referencia, a los personajes involucrados en su contenido, al tono del discurso presente así como los diferentes temas presentes dentro del contexto de los retiros de fondos de pensiones.

Se seleccionaron dos herramientas de diseño para la presentación de los datos recolectados a partir de los memes, la primera fue *PowerBI* y la segunda *Flourish*, las que ayudaron a identificar de manera visual los diferentes patrones y casos particulares encontrados, de esta manera el lector puede ver de manera más clara el sentir de la ciudadanía frente al tema tratado en este documento.

Se logró realizar un análisis sobre los memes recolectados, determinando cual es el contenido del meme más predominante según las distintas variables a considerar, cuales fueron los personajes que más fueron mencionados en los memes, cuales poseían el mayor porcentaje de cantidad de Comentarios y Me Gusta, cuales fueron los temas más predominantes según el retiro al que se estuviera refiriendo y como fue su evolución en el tiempo, que instituciones fueron las con mayor presencia, con que tonos los diferentes personajes presentes fueron asociados y que **tags** fueron los que más sobresalieron.

Como trabajo futuro que se considera es poder hacer un tipo de clasificación más automatizada y poder compararlo con los resultados obtenidos con este trabajo, de forma que poder cuantificar el sesgo que se haya podido producir. También el de hacer una comparativa con eventuales próximos retiros que permitan hacer un análisis con otros actores políticos del momento, y poder ver si existe algún tipo de diferencia en el comportamiento del público hacia las decisiones que se tomen considerando que estas puedan provenir de un espectro político opuesto o similar y determinar si estos es un factor determinante en la forma de percibir los retiros de fondos por parte de la ciudadanía. También se propone utilizar diferentes redes sociales o fuentes dentro del internet que se encarguen de la publicación de memes, de esta manera sería posible encontrar algún tipo de sesgo dependiente de la fuente espe-

cífica de donde se recopile el meme.

Finalmente, y para cerrar, se procede a comentar sobre los diferentes cursos que fueron de aporte para el desarrollo de este trabajo, entre los cuales se encuentra el curso de Visualización de Datos e Inteligencia de Negocios, ya que en ellos se conocieron diferentes herramientas de visualización, de las cuales dos, ya mencionadas anteriormente, fueron utilizadas para generar los diferentes gráficos presentados en este trabajo. Además generaron aportes tanto para la metodología de como tratar los datos a mostrar como de temas estéticos que ayudaran al lector a comprender de mejor manera el tema a tratar.

El curso de Bases de Datos también fue de aporte, aunque no se haya creado una base de datos como tal, sino un conjunto de datos en una planilla de excel, brindó el conocimiento para poder generar datos que fueran consistentes al momento de realizar las visualizaciones.

Para terminar con este tema, se hace mención a los distintos cursos o temas que podrían haber sido un aporte para el desarrollo de este trabajo, los cuales corresponden a cursos del área Humanística, debido a los conceptos lingüísticos utilizados, del que el autor de este documento se percató que no los manejaba de buena manera y que tuvieron que ser estudiados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [Pra, 2020] (2020). Caracterización pragmática del humor de la sociedad española a través del estudio de los memes de internet. *Andrea González Pablos*.
- [ANTI-CARTELES, 2021] ANTI-CARTELES, J. D. (2021). Denuncia reservada rol n°2613. *FNE*.
- [Banco-Mundial, 2020] Banco-Mundial (2020). La covid-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la segunda guerra mundial. *Banco Mundial*.
- [BBC, 2021] BBC (2021). Cómo fue identificado el primer virus de la historia (y qué pasó después de su descubrimiento). *BBC*.
- [Blackmore, 2008] Blackmore, S. (2008). Memes and memes. *TED Talks*.
- [CADEM, 2020] CADEM (2020). Especial retiro 10 %. *CADEM*.
- [Cámara, 2020a] Cámara (2020a). Ingreso de proyecto de ley para primer retiro de fondos de las AFP. *Honorable Cámara de Diputados*.
- [Cámara, 2020b] Cámara (2020b). Ingreso de proyecto de ley para segundo retiro de fondos de las AFP. *Honorable Cámara de Diputados*.
- [DataInfluye, 2020a] DataInfluye (2020a). 10% pensiones y coronavirus radiografía de la crisis. *Data Influye*.
- [DataInfluye, 2020b] DataInfluye (2020b). Pulso a la constituyente, retiro 10%, covid-vacunas, gobierno y presidenciales. *Data Influye*.
- [DataInfluye, 2021] DataInfluye (2021). Pandemia, 3° retiro, constituyentes y tendencias. *Data Influye*.
- [Dawkins, 1976] Dawkins, R. (1976). *The selfish gene*. Oxford University Press.
- [de Chile, 2020] de Chile, G. (2020). Gestión de Chile en la pandemia. *Gobierno de Chile*.
- [Guerra, 2021] Guerra, I. (2021). FMI critica tercer retiro de las AFP. *Emol*.
- [Gutiérrez, 2019] Gutiérrez, G. (2019). El uso estratégico del meme en comunicación política. *Universidad de Chile - Instituto de Comunicación e Imagen*.
- [Massai, 2021] Massai, N. (2021). Retención del 10%: el oficio de la superintendencia de pensiones que benefició a potenciales deudores de pensiones de alimentos. *CIPER*.
- [MINSAL, 2020] MINSAL (2020). Primera cuarentena en Chile. *Ministerio de Salud de Chile*.
- [Miranda, 2020] Miranda, N. S. B. (2020). El negocio del coronavirus: Altos precios en clínicas y cobros abusivos por productos en internet. *Ciper Chile*.

[Mundial, 2017] Mundial, B. (2017). Porcentaje de uso de internet en el mundo. *Banco Mundial*.

[Muñoz Villar, 2014] Muñoz Villar, C. (2014). El meme como evolución de los medios de expresión social. *Universidad de Chile - Facultad de Economía y Negocios*.

[OurWorldinData, 2021] OurWorldinData (2021). Daily new confirmed covid-19 cases. *Our World in Data*.

[Pané, 2021] Pané, G. H. (2021). Definición de virus. *National Geographic*.

[Tercera, 2020] Tercera, L. (2020). Fact checking político xii: Los plasmas de la ministra zaldívar, kast y el acuerdo económico y las ganancias de los empresarios según camila vallejo. *La Tercera*.

[Vizcarra, 2021] Vizcarra, D. (2021). Afp modelo y provida lideran fuga de afiliados en pandemia con salidas de más de 100 mil personas. *Diario Financiero*.