

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**ESCUELA DE PERIODISMO**

**ALCANCE DE LA INFORMACIÓN DIGITAL EN TIEMPOS DEL  
COVID-19, EN EL MEDIO DE COMUNICACIÓN REPRETEL  
EN SU PÁGINA WEB, DE MAYO A JULIO 2021.**

**KATHERINE ALEJANDRA SIBAJA RIVERA**

**SAN JOSÉ, SEPTIEMBRE, 2021.**

## Tabla de contenidos

Portada	
Dedicatoria .....	1
Agradecimientos.....	2
Tabla de contenidos .....	3
Índice de figuras.....	6
Lista de tablas.....	6
Lista de cuadros.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
Planteamiento del problema.....	8
Hipótesis.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación.....	13
Proyecciones.....	14
Antecedentes.....	15
Historia.....	15
Comunicación.....	15
Periodismo.....	16
Coronavirus.....	17
Antecedentes internacionales.....	18
Periodismo digital.....	18
Periodismo y COVID-19.....	19
Antecedentes nacionales.....	21
COVID-19 en Costa Rica.....	21
Periodismo en Costa Rica.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
Comunicación.....	26
Niveles de la comunicación.....	28
Comunicación intrapersonal.....	28

Comunicación interpersonal.....	28
Comunicación en grupos pequeños.....	29
Comunicación organizacional.....	29
Comunicación masiva.....	29
Medios de comunicación.....	32
Teorías de comunicación.....	33
Teoría del cultivo.....	33
Teoría de la aguja hipodérmica.....	33
Periodismo.....	34
Periodismo televisivo.....	35
Periodismo en internet.....	35
Periodismo digital.....	36
Web 4.0.....	38
Redes sociales.....	40
Facebook.....	41
Twitter.....	43
Pandemia.....	44
COVID-19.....	45
Teletrabajo.....	46
Digitalización de procesos.....	47
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>49</b>
Enfoque de la Investigación.....	49
Enfoque cuantitativo.....	50
Enfoque cualitativo.....	50
Enfoque mixto.....	51
Método.....	52
Teoría Fundamentada.....	53
Etnográficos.....	53
Narrativos.....	54
Fenomenológico.....	55
Investigación-acción.....	55

Sujetos y fuentes de información.....	56
Población y Muestra.....	57
Variables o Unidad de Análisis.....	59
Instrumentos.....	61
Análisis de contenido.....	61
Entrevista.....	62
Encuesta.....	64
Proceso de recolección de datos.....	65
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
Plantear mejoras.....	67
Generar propuestas.....	80
Comparación de material.....	97
<b>CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>125</b>
Conclusiones.....	125
Recomendaciones.....	128
<b>CAPÍTULO VI: Propuesta.....</b>	<b>130</b>
Justificación.....	130
Objetivo General.....	130
Objetivos específicos.....	130
Objetivo creativo.....	131
Objetivo de mercadeo.....	131
Tácticas y estrategias.....	131
Medio de comunicación.....	132
Referencias.....	135
Ápndice.....	139

## **Índice de figuras**

Figura 1. Proceso de la comunicación.....29

Figura 2. Niveles de comunicación.....31

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Sujetos de información.....55

Tabla 2. Conceptualización de unidades de análisis .....58

## **Lista de cuadros**

Cuadro 1. Jueves 6 de mayo 2021.....97

Cuadro 2. Lunes 10 de mayo 2021 .....98

Cuadro 3. Miércoles 12 de mayo 2021.....99

Cuadro 4. Miércoles 12 de mayo 2021 .....100

Cuadro 5. Jueves 13 de mayo 2021 .....101

Cuadro 6. Viernes 14 de mayo 2021 .....102

Cuadro 7. Domingo 16 de mayo 2021 .....103

Cuadro 8. Jueves 20 de mayo 2021.....104

Cuadro 9. Viernes 21 de mayo 2021.....105

Cuadro 10. Jueves 27 de mayo 2021.....106

Cuadro 11. Viernes 4 de junio 2021.....107

Cuadro 12. Martes 8 de junio 2021 .....108

Cuadro 13. Jueves 10 de junio 2021 .....109

Cuadro 14. Viernes 11 de junio 2021 .....110

Cuadro 15. Viernes 18 de junio 2021 .....111

Cuadro 16. Lunes 21 de junio 2021 .....112

Cuadro 17. Martes 22 de junio 2021 .....112

Cuadro 18. Jueves 24 de junio 2021 .....114

Cuadro 19. Viernes 25 de junio 2021 .....115

Cuadro 20. Sábado 26 de junio 2021 .....116

Cuadro 21. Viernes 2 de julio 2021.....117

Cuadro 22. Sábado 10 de julio 2021 .....117

Cuadro 23. Martes 13 de julio 2021 .....118

Cuadro 24. Viernes 16 de julio 2021 .....119

Cuadro 25. Lunes 19 de julio 2021.....120

Cuadro 26. Martes 20 de julio 2021 .....121

Cuadro 27. Sábado 24 de julio 2021.....121

Cuadro 28. Jueves 29 de julio 2021.....122

Cuadro 29. Viernes 30 de julio 2021 .....123

Cuadro 30. Sábado 31 de julio 2021.....124

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### Planteamiento del problema

A lo largo de este capítulo, se expondrán algunos conceptos importantes para la investigación. También, se presentará el entorno de la problemática en la que se basa el estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro Metodología de la investigación, el planteamiento del problema funciona para:

Desarrollo de la idea en cinco elementos:

1. Objetivos de investigación.
2. Preguntas de investigación.
3. Justificación de la investigación.
4. Viabilidad de la investigación.
5. Evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema. (p.36)

Tomar esos criterios en cuenta a la hora de plantear el problema puede colaborar para tener una investigación con una descripción más precisa del tema y, de esta manera, será más sencillo realizar los otros apartados que se expondrán más adelante.

La comunicación, sin duda alguna, ha existido, desde el inicio de los tiempos, indistintamente de la teoría de la evolución, en la que pueda creer una persona, se sabe que desde que el ser humano existe en la Tierra, su existencia no fue solitaria. Por lo que, los primeros hombres y mujeres tuvieron que aprender a comunicarse.

Posiblemente, al inicio de los tiempos, en el lenguaje primitivo se implementó el uso de la comunicación no verbal; por medio de las señas, el uso de imágenes para expresarse e incluso como forma de dejar evidencia de su existencia, como es conocido por documentales históricos, reseñas e incluso películas infantiles.

Es decir, siempre ha sido del conocimiento de los humanos que el lenguaje y la comunicación han ido en evolución hasta llegar a los diversos idiomas utilizados en el mundo, los alfabetos, los signos y demás formas de lingüísticas verbales y no verbales utilizadas en la actualidad.

En sí, a través de la historia, se han visto los cambios que han tenido las formas de comunicación, lo primero fue aprender como comunicarse con las personas que se tenían cerca. Sin embargo, esto fue evolucionando, como todo en la vida es un constante aprendizaje, el comunicarse no fue la excepción. Se podría decir, que el ser humano vio la necesidad de crear canales para transmitir sus mensajes a distancias más largas y cada una llevo a crear otra.

¿Qué quiere decir esto? Por ejemplo, se creó la carta, para poder comunicarse a distancias más lejanas, pero tardaban incluso semanas en llegar, se crearon los teléfonos, pero se necesitaba que una operadora manual para hacer la llamada y así, sucesivamente, con otros inventos de comunicación que, con el tiempo, fueron mejorando y adecuándose a las necesidades hasta llegar a lo que conocemos ahora, como el correo electrónico que llega con un clic en cuestión de segundos.

Todo lo anterior ha llevado a que se creen las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que son herramientas de difusión de información de manera masiva, por medio de elementos tecnológicos como: teléfonos celulares, computadoras, tabletas e incluso televisores. En teoría, su principal función es facilitar el acceso a la información de una manera más inmediata y simple.

No obstante, no toda la población, específicamente en Costa Rica, tiene los medios adquisitivos, ya sea por factores económicos o sociales, porque hay ciertas zonas del país donde el Internet, a pesar de ser una necesidad, no es factible de obtener. Esto enlaza la investigación en su parte de periodismo digital con la de la COVID-19.

Hay que retroceder en la línea temporal que se estará creando, durante el estudio, a finales de diciembre 2019, el mundo conoció un virus que cambiaría el estilo de vida conocido hasta entonces, el SARS-COV 2, un bacilo en forma de halo de corona, familia de los coronavirus, detectado en esa fecha por primera vez en Wuhan, China. A Costa Rica, llegaría a inicios de marzo de 2020, imponiendo como principal medida el distanciamiento social y a su vez, una digitalización de procesos sociales; comunicación, trabajo, estudios, entre otros.

Esto generó, que, rápidamente, muchos lugares como: empresas, centros educativos y demás tuvieran que buscar la manera de teletrabajar en varios aspectos de su vida y evitar la presencialidad en la medida de lo posible. Esto incluía a los medios de comunicación, quienes

optaron por fortalecer las plataformas digitales, algunos inclusive apostaron por arriesgarse a emigrar a nuevas redes sociales para innovar, por ejemplo, el medio Crhoy quien hace vía TikTok un resumen de las cinco noticias más importantes del día.

De esta manera, el medio de comunicación se ajusta a las necesidades y realidad actual, una en la que los receptores por la agobia generada por la pandemia, buscan medios de entrenamiento e información rápido, ambas características que consiguen en dicha aplicación. Las situaciones expuestas anteriormente pueden llegar a generar varias consultas, pero la pregunta del interés de este trabajo es, ¿Cuál es el manejo brindado por Repretel para crear accesibilidad a la información en tiempos de la COVID-19, en sus medios digitales?

Es una interrogante importante, ya que, en el contexto que se vive, en la actualidad, no todas las personas cuentan con el tiempo para ver noticias televisas o incluso puede que no tengan el acceso, el mundo vive una era digital en el que todos deben evolucionar y adaptarse a las nuevas necesidades, que surgen día a día.

## **Hipótesis**

De acuerdo con Hernández et. Al. (2014), la hipótesis puede presentarse para reforzar la pregunta de investigación planteada, pueden responder tentativamente, pueden responderse durante la investigación, incluso pueden surgir nuevas, por lo que la define como “Proposiciones tentativas sobre las posibles relaciones entre dos o más variables.” (p.107). Algunas hipótesis planteadas, inicialmente, en este estudio, son:

- No todos los costarricenses tienen acceso a la información.
- No todos los medios de comunicación han emigrado totalmente a las plataformas digitales.
- Grupo Repretel debe reforzar su manejo de información en medios de comunicación digitales, así como, actualizar su página web.
- Repretel debe plantear una estrategia para la mejora de comunicación digital y no utilizar, para todas sus plataformas, sus notas televisivas.

Sin embargo, la hipótesis principal del trabajo sería que Repretel al nacer como medio televisivo debe replantearse las notas que realiza para la web ya que, podría estar cayendo en una similitud de contenidos, siendo la televisión y la web dos campos diferentes.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el formato en el que se brindan las notas mediante las plataformas digitales y el impacto generado en la recepción de la información, a causa de la pandemia de la COVID-19, durante los meses de mayo, junio y julio en el medio de comunicación Repretel.

### **Objetivos específicos**

1. Plantear mejoras en el formato en que se desarrollan las noticias web de Repretel.
2. Generar propuestas de remasterización de las notas posteadas en Facebook y otras redes sociales.
3. Realizar cuadros comparativos de la página web y redes sociales de otros medios de comunicación digitales como Crhoy.com y Amelia Rueda para visualizarlos en comparación a la de Repretel generando un análisis de sus noticias y reacción de sus seguidores.

## **Justificación**

El estudio tiene como fin plantear recomendaciones de mejoras en la información de las notas web, que son redactadas o posteadas de la misma manera que una nota televisiva. Actualmente, se puede determinar en las notas de Repretel de su página web, que no hay una distinción entre las notas que salen al aire en T.V. que las que generan para su contenido digital (la página web o los enlaces de Facebook).

Esto sería importante, ya que en la era que vivimos, el mundo digital se ha vuelto competitivo en los medios de comunicación, que ya han empezado a emigrar a dichas plataformas. Esto no quiere decir, que vayan a dejar de incluir en sus notas web contenido multimedia (videos, audios, entre otros), pero sí que deben diferenciarse de los usados para T.V.

El objetivo de cualquier medio de comunicación, indistintamente de la forma, es llegar a la mayor cantidad de audiencia posible con sus notas, primero con el fin de llegar a más personas con la información y segundo por la publicidad, que se puede generar gracias al rating. En otras palabras, el poder llegar a más personas con una nota, le genera ganancias a un medio.

El analizar las notas televisivas que de momento se presentan en su plataforma digital, pueden servir para identificar debilidades y mejoras, esto mediante la recolección de datos, que pueden permitirle al estudio generar un panorama de lo que está solicitando el mercado actual en brindar el servicio de información digital.

Además, con la propuesta mejora en la plataforma de Repretel se podría volver más atractivo para un público más joven captando nuevas visualizaciones, lo que, a largo plazo, podría generar una propuesta con valor económico. Además, para muchas personas, se volvería más amigable recibir información por sus medios digitales e incluso llegaría a aventurarse en nuevas plataformas.

## **Proyecciones**

Durante la investigación, se pretende llegar a comprender la brecha entre las noticias digitales y las televisivas del medio. Además, hacer un pequeño análisis sobre la situación de digitalización a la que se enfrenta Costa Rica con la pandemia de la COVID-19.

- Estudiar las notas para generar un análisis comunicacional, a través del contenido web que se está presentando actualmente.
- Presentar una propuesta de mejoras en la redacción o creación de notas web que presenta el medio de comunicación en estudio.
- Incluir un plan mejora de interacción en Facebook de las notas, con esto se puede analizar la reacción creada por el público.
- Estudio de comparación de mercado de lo que están presentando los otros medios de comunicación digitales, para generar un análisis de cómo están llegando, en la actualidad, ellos a su publicando, verificando sus fortalezas y qué de lo que están haciendo se puede implementar como parte de la propuesta final.

## **Antecedentes**

Este trabajo se centra en el periodismo digital, sin embargo, abarca otras dos variables que se deben investigar como el periodismo televisivo, que fue como nació el medio en cuestión y la COVID-19, que es el contexto bajo el cual se trabaja, durante el tiempo establecido. La relación entre los temas se ve reflejada en la actualidad, porque hay una necesidad tanto del periodista como del público de recibir información con inmediatez.

El mundo vive una época, donde la tecnología está presente en todos los aspectos, por lo que se ha vuelto una herramienta para buscar los temas de interés, a través de diferentes medios, las personas ya no esperan que la información les llegue cuando los medios decidan difundirla, sino que ahora son ellas quienes buscan lo que es de su interés. La situación de salud impuesta por el coronavirus ha reforzado la virtualidad haciendo que tome más fuerza y muchos procesos se adapten a ello.

## **Historia**

### **Comunicación**

La comunicación forma una parte esencial del ser humano, ha sido de vital importancia, desde el principio de los tiempos, su principal función es socializadora. De acuerdo con Macedo Abelardo (2014), en su libro “Historia De La Comunicación Humana”, la comunicación ha vivido un proceso evolutivo de millones de años, que empieza con la comunicación entre las células creando una capacidad de respuesta. Además, agrega que hasta la fecha se mantienen mecanismos de defensa como el de los animales, como el sonrojarse en una situación de pena, ésa es una respuesta comunicacional.

Así cómo es posible determinar nuestros orígenes, a través de pruebas de ADN, creemos que es importante indagar la evolución de los sistemas de comunicación. Según Heidegger, el pasado se manifiesta en el presente. Interpretamos como que no se pueden descartar los antecedentes heredados de la comunicación animal, sino que siempre están activos en nuestro sistema de comunicación. Conociendo el pasado, se nos hacen más evidentes las formas actuales, al tiempo que nos brindan señales sobre la forma de encarar el futuro. De otro lado, se abren puertas que nos permitirán aproximarnos más certeramente al

momento del «salto» de animal a hombre y, así, resultará menos misteriosa la dilucidación respecto de cómo y cuándo surgió el habla. (p.3)

Es decir, que para poder estudiar cómo surgió la comunicación, es necesario retroceder e investigar millones de años atrás e incluso hacer estudios en las similitudes con la comunicación de otros seres vivos, pero lo que, con certeza, se puede afirmar es que desde que la humanidad pisó la faz de la Tierra, ha existido la comunicación interna (consigo mismo) y externa (con otros).

## **Periodismo**

El periodismo es una forma de comunicación masiva, que permite difundir información de interés público a las personas donde quiera que estén. Risco Ana María (2015), en su artículo titulado “Los orígenes del periodismo en la Antigüedad Clásica, Una interpretación en El Orden de Tucumán (1884)” lo define como:

“conjunto de prácticas tendientes a la difusión y circulación de la información para la formación ciudadana, ya se trate de información oficial o bien de una manifestación de la opinión pública” (p.2).

Lo anterior sostiene el hecho que el periodismo es una profesión de servicio en donde se transmite información relevante a la población. Pero es importante resaltar que al igual que la comunicación, el periodismo es el resultado de la evolución comunicativa, puesto que permite llevar mensajes colectivos a la sociedad, sus orígenes de acuerdo con varios estudios se ven estrechamente relacionados al nacimiento de la escritura. Por lo que Risco A (2015), en su investigación define los orígenes.

La identificación del origen del periodismo en la época clásica parece constituir, durante el siglo XIX, un lugar común de la prensa, que no sólo otorga prestigio cultural a un medio, constantemente cuestionado por los representantes de la cultura letrada, sino que también se presenta como elemento simbólico de identidad intelectual. (p.1)

Lo anterior de acuerdo con las fuentes que se mencionan en el artículo, refuerza la idea que el periodismo tiene como antecedente principal el periódico, siendo ésta una fuente de información escrita y vigente en la actualidad.

## Coronavirus

Los coronavirus son una extensa familia de virus conocida en el mundo, lo que los caracteriza es su efecto en la afectación en las vías respiratorias, algunos leves, y otros que pueden llegar a complicar la salud de quien los padece, sus síntomas pueden ser fácilmente confundidos con los de un resfriado común. El origen de esta familia se ha rastreado en animales salvajes que lo transmiten a humanos.

Según Hinojosa Rene, Carhuaz Lida, Hinojosa Lizangela, Mendoza Judit, Rodríguez Thais, Pineda Nayly, Tomaylla Schannall (2020), en su artículo “Coronavirus: Una extensa familia de virus”, en la revista científica “Ciencia Nor@ndina”, indican que la primera aparición de estos virus fue en 1960, se consideró como un resfriado común poniendo a los adultos mayores y los niños como la población más vulnerable.

De acuerdo con Hinojosa R et al (2020), de ahí el virus fue mutando y surgieron cuatro tipos, de esos el actual pertenece al tipo SARS, perteneciente a la subfamilia betacoronavirus.

La epidemia de SARS se inició en Foshan Provincia de Guandong, donde el 16 de noviembre de 2002 se presentó el primer caso de una neumonía extraña que después se manifestó en otras 30 personas, siendo los más afectados el personal de ambulancias y el de los hospitales. El SARS fue reconocido por primera vez el 26 de febrero de 2003 en Hanoi, Vietnam. La posterior aparición de casos en Europa y América del Norte produjeron nuevos brotes en estos continentes, por ello, el 12 de marzo de 2003, la OMS declaró la alerta mundial y bautizó a esta nueva enfermedad con el nombre de SARS. Se ha encontrado un coronavirus muy similar al asociado con SARS en animales salvajes, que se consumen en los mercados de Guandong, China (Cyrnosky & Abbott, 2003), se encontró que las cucarachas y las ratas actúan como huéspedes pasivos. (p.71)

De esta manera, es como fueron surgiendo las diferentes cepas hasta la que se vive en la actualidad, el SARS-CoV-2 o conocido como COVID-19, que ha generado una alerta sanitaria catalogada por la Organización de la Salud (OMS) como pandemia, que se ha propagado por los diversos países y que ha sido causante de la muerte de millones de personas, alrededor del mundo.

## **Antecedentes Internacionales**

### **Periodismo digital**

El mundo se encuentra en constante movimiento y, con ello, surgen los cambios que están latentes en la cotidianidad, esto hace que los profesionales de todas las carreras deban estar actualizándose, así como los procesos y medios por los cuales efectúan sus tareas. De acuerdo con Robledo Kelly (2017), en su artículo “Evolución del periodismo: aportes mediáticos a la consolidación de la profesión”, los periodistas están presenciando una evolución en la difusión de la información, por medio de las nuevas tecnologías, manteniendo el compromiso de brindar información de calidad.

En una etapa en la que se debate mucho sobre el futuro del periodismo, se hace necesario mirar con atención al presente y a los evidentes cambios, que muestra la profesión. Gracias al avance de la tecnología digital, presenciamos y somos partícipes de un momento clave, un momento en el que podemos aprovechar las redes de comunicación para estrechar las relaciones y así redescubrir y renovar valores compartidos (Barbosa, 2012). No obstante, dentro de esta continua y necesaria actualización tecnológica, merece destacarse un aspecto de gran importancia, pues si bien es justo en la evolución: el uso de los nuevos medios, donde se hacen más evidentes los cambios que atraviesa el periodismo, lo que no hay que perder de vista es la naturaleza misma de la profesión. (p.2)

De esta manera, se puede indicar que el periodismo mantiene su esencia que es llevar información responsable a las personas, sin embargo, debe actualizarse y adaptarse a las nuevas necesidades tecnológicas. Sin embargo, según Cruz Jesús y Suárez Juan (2017), en su artículo “Pautas deontológicas para el periodismo digital”, presenta nuevos retos para los profesionales y se deben generar cambios en la búsqueda y verificación de la información.

La tendencia a la instantaneidad informativa, debida en parte a la irrupción de las redes sociales en el discurso periodístico, incide de forma directa en la calidad del ejercicio profesional y en la consideración ética del mismo. A este fenómeno, e íntimamente relacionado con él, cabría añadir la participación de las audiencias en la configuración de las noticias, planteando nuevos retos a la profesión, que precisan de medidas y habilidades, que no siempre pueden buscarse en los códigos deontológicos clásicos. Se precisan, por

tanto, nuevos principios que guíen la práctica diaria. En este artículo, se propone un decálogo de pautas deontológicas aplicables a la labor profesional en el periodismo digital. (p.250)

Esto podría significar un traslado de lo convencional al mundo de la tecnología. De acuerdo con Cruz J et al (2017), esto podría presentar un peligro en la existencia de la profesión, por lo que debe haber un cambio en los códigos deontológicos, que se han utilizado tradicionalmente.

Por otra parte, Moreno Pastora (2018) en su estudio “Periodismo digital, paradigma del nuevo panorama interactivo” habla sobre las primeras apariciones de la prensa en Internet que, en su momento, se contaban aproximadamente veinte años. Además, resalta los cambios que se han presentado, desde la primera vez, que se publicó un periódico.

El periodismo –sobre todo en el caso de la prensa– es una de las profesiones más ligadas a los cambios tecnológicos. Nació ligado a la imprenta y, aunque este sistema duró aproximadamente 400 años sin presentar ningún cambio importante, desde el siglo XVIII no ha dejado de renovarse, tanto en los contenidos como en el diseño o la forma de llegar a los lectores. No obstante, ha sabido adaptarse a los diferentes tiempos, a la aparición de nuevos medios de comunicación y sigue siendo un elemento indispensable para mantener informada a la sociedad. (p.1315)

Con lo anterior, se puede indicar que el periodismo está anuente a un constante cambio, y la historia lo ha confirmado así, desde el nacimiento de la imprenta con el primer periódico, lo que también sostiene, a pesar de los medios evolucionen, no sugiere que los otros vayan a desaparecer, pero sí que todos los deben estar en las diferentes plataformas para captar la mayor cantidad de público posible.

### **Periodismo y COVID-19**

Con la inmediatez y las redes sociales también, se vive un momento donde el receptor de los medios de comunicación ha decidido tomar un papel más activo en el consumo de información e incluso decide generar su propia información, ya sea, a partir de comentarios en publicaciones, sus propios *posts* o incluso lo más ingenioso, a través de los memes. Esto, durante la pandemia, ha creado, de cierta forma, que haya circulación de noticias falsas.

De acuerdo con Cañizales Andrés (2020), en su estudio “Tiempos de COVID-19. Reflexiones sobre ética, periodismo y libertad de expresión” la pandemia reforzó la importancia de

la distribución de información confiable y verificada y también, creó la necesidad de desmentir noticias falsas.

Para los periodistas, no se trata sólo de ser periodísticamente responsables con lo que se genera, y eso significa no falsear la realidad ni hacerse eco de campañas, que buscan desinformar y desorientar al público; en el contexto actual hay un desafío mayor. Creo que todos debemos, activamente, desmentir las noticias falsas por todos los canales de comunicación que estén a nuestro alcance, incluyendo las redes sociales personales. No se trata de evitar las *FakeNews* en lo que generamos o reproducimos, sino de ser activos en desmontarlas y/o denunciarlas, cuando tengamos elementos, que nos permitan asegurar su falsedad. (p.106-107)

Por lo que, el periodismo representa un servicio relevante para la población en los tiempos de pandemia, ya que no sólo está la necesidad de recibir información sobre lo que acontece con el virus, sino que se debe desmentir lo que personas sin conocimientos pueden publicar pudiendo llegar a causar efectos nocivos en la salud.

Según Velázquez L, Serna A. (2020) en su artículo “Cobertura informativa de la pandemia por COVID-19 en Nuevo León: liderazgo y periodismo con misión de servicio”, en el contexto actual el periodista ofrece un servicio esencial a la población.

“los medios deben difundir las acciones y políticas implementadas por la autoridad, momento a momento, para hacer frente a esta pandemia, al tiempo que desempeñan sin ninguna excusa un periodismo de investigación responsable. El precio de no hacerlo sería muy alto, esta vez el precio no es la pérdida de la credibilidad en el medio de información o en el periodista, sino que recae sobre las vidas de las personas, que están en riesgo al no conocer esta información”. (p.118)

Lo que resalta que la información es de vital importancia, en este momento, para los ciudadanos, quienes, a partir de lo que están recibiendo en las notas, toman decisiones con respecto a las medidas sanitarias, que exige el virus.

De acuerdo con Casanova, M (2020), en su trabajo de investigación titulado “Retos y desafíos del periodismo ecuatoriano en tiempos de COVID- -19”, en Ecuador, a inicios de la

pandemia, se produjo una ola de desinformación proveniente de los medios de comunicación, por falta de datos.

La desinformación, al inicio de la pandemia, se dio en el ámbito nacional, tras las noticias publicadas en redes sociales, pues el COVID-19 era un virus nuevo y la información que se tenía, al principio, era muy incierta y sobreabundante, pero su recopilación ha permitido que la ciudadanía tenga mayor conocimiento sobre esta enfermedad y pueda tomar acciones para cuidarse por su cuenta. (p.71)

A pesar de que la información falsa circuló igual de rápido que el virus, en Ecuador lograron recolectar datos más verídicos para transmitir a la población, con esto se logró mitigar algunos mitos.

## **Antecedentes nacionales**

### **COVID-19 en Costa Rica**

El primer caso sospechoso de la COVID-19 en Costa Rica, se reportó el 6 de marzo de 2020, aproximadamente, una semana después, el 11 de marzo, la OMS declara el coronavirus como pandemia. Con esto, se implementaron medidas sanitarias interpuestas por el Ministerio de Salud esto incluía confinamiento, teletrabajo, disminución de aforo en los comercios, restricción vehicular, entre otros.

Las reacciones ante la situación fueron diversas, causaron gran conflicto en el ámbito económico y emocional. De acuerdo con Conejo L, Chaverri P, León S. (2020) en su artículo “Las familias y la pandemia de la COVID-19”

El confinamiento trae una serie de consecuencias negativas para las personas, como, por ejemplo: respuestas ansiosas, sentirse de mal humor, tener pensamientos intrusivos sobre enfermedad, o preocupación excesiva y estrés por protegerse de la amenaza (Madani et al., 2020) citado por Conejo L et al (2020). Las familias, en tanto unidad social básica, constituyen lo que se ha llamado burbuja en términos epidemiológicos, y que configura el espacio vincular primario en el que a las personas se les ha solicitado confinarse para hacer frente a la pandemia. Por lo tanto, es en las familias donde se experimentan los efectos de la pandemia, más que en un espacio meramente individual. Es importante señalar que la

pandemia del COVID-19 no afecta a todas las familias ni a todos los sectores sociales de la misma forma. (p.2-3)

La afectación se dio en múltiples aspectos, en el caso de la parte de bienestar mental, muchas personas sufrieron ataques de ansiedad, pánico, estrés y demás, todos viviendo, desde sus perspectivas socioeconómicas. Además, los sistemas de salud se empezaron a saturar en el mundo, causando que se tuviera que crear un plan de contingencia.

De acuerdo con Garzona A, (2020), en su investigación “Medidas para la reducción del riesgo de contagio por COVID- -19 durante la realización de pruebas de esfuerzo en los servicios de cardiología en Costa Rica en el año 2020: estado actual y propuesta de protocolo”, en los servicios médicos, se llevó a cabo un reordenamiento de pacientes para que, paulatinamente, se diera el funcionamiento.

La pandemia por el COVID-19 ha traído consigo múltiples retos para el sistema de salud. El reordenamiento de los recursos para atención directa de pacientes infectados ha significado en afectación de la prestación de otros servicios de salud no relacionados directamente con COVID-19 en el mundo. Conforme se extiende el tiempo requerido para alcanzar el control de la actual pandemia, resulta importante determinar cómo generar la reapertura de ciertos servicios y la ejecución de procedimientos médicos de una manera eficaz y segura para aminorar los perjuicios a la salud de la población. (p.1)

Con toda la situación de salud, principalmente se requería evitar llegar a situaciones de caos, en donde debido a la rápida propagación del virus, se llegará a saturar los hospitales, y que se llegara a extremos, en donde se tuviera que negar la atención médica, se requirió tomar medidas sanitarias.

### **Periodismo en Costa Rica**

El año 1821 es muy recordado en Costa Rica por traer la Independencia, con ello vinieron muchas libertades, derechos y deberes. De acuerdo con González C, (2011), en su artículo “La Prensa en Costa Rica” indica que, en 1824, gracias a un decreto, se abrió la libre publicación de manuscritos, bajo la responsabilidad del autor.

La visión futurista del jefe de Estado muy pronto vendría a dar sus frutos. Es así que un ilustre hombre de la época, **don Joaquín Bernardo Calvo Rosales** inicia la historia del

periodismo costarricense, al fundar el primer periódico del país, **el Noticioso Universal**, el **4 de enero de 1833**. Es interesante observar que el Noticioso Universal contenía noticias internacionales, informaciones del interior del país y cuestiones educativas. A este gran patriota, nacido en San José en 1799 y fallecido en 1865, se le considera con justicia el Padre del Periodismo Costarricense. (párr.7-9)

El periodismo costarricense nació buscando exponer los hechos noticiosos a la población como una forma de libertad de expresión. De acuerdo con Carazo C, (2018), en su artículo “Periodismo y agenda setting: una discusión sobre el interés por asuntos públicos de la ciudadanía”, habla sobre un cambio en la interacción que ha tenido el público, gracias a las nuevas tecnologías, pudiendo generar un cambio en la agenda en los medios.

Los cambios que han provocado las redes sociales en las prácticas ciudadanas, por un lado, para mantenerse informado y por otro, para expresar y compartir opiniones sobre asuntos públicos, así como participar en política, son nada menos que excepcionales. Por otro lado, el método tradicional de conocer la agenda del público, a través de la pregunta sobre el principal problema del país en encuestas de opinión pública resulta, como mínimo, anacrónico. Nuevas herramientas y nuevos métodos como los utilizados por Siles et ál. (en este número), que sustituyen los “autoinformes” por el análisis de big data y de la llamada “huella digital”, que dejan las audiencias, contribuyen a dibujar un panorama más preciso y más completo del complejo ecosistema mediático y los comportamientos y prácticas de la ciudadanía. (p.15)

Con esto, se puede determinar un cambio en el comportamiento de las audiencias y, asimismo, en el consumo de la información, generando variaciones en los temas que se ponen en discusión en la agenda informativa.

De acuerdo con Boza G (2019), en su estudio “El delito en la agenda del periodismo televisivo en Costa Rica” los sucesos son los más presentes en la agenda de los medios televisivos de Costa Rica, porque son los que más rating generan.

La fuente es el origen de la noticia, a la que se atribuye la fiabilidad de la misma, pero también es el eje del relato periodístico. La recurrencia a la narración del homicidio, de

forma reiterada, el enfoque securitario de la presentación del hecho noticioso, desde la perspectiva policial, o el énfasis en el drama de la declaración de las víctimas o los testigos caracterizan la presentación del delito en la agenda noticiosa de la televisión en Costa Rica. (p.15)

Estos datos son relevantes, ya que uno de los más grandes sucesos que se haya visto en las últimas décadas es la pandemia de la COVID-19 que, sin duda alguna, ha estado presente en la agenda diaria de los medios. Al inicio, los datos de casos positivos, nexos y fallecimientos se hacían presentes a diario. Éstos creaban una tendencia de consumo, puesto que todos buscaban información sobre la nueva enfermedad y cómo podían protegerse de ella.

Por otra parte, en los medios de comunicación digital, la “importancia” de la noticia se puede medir de acuerdo con Córdoba J, Rodríguez N (2014), en su estudio “Estrategia de contenidos periodísticos para la versión digital del Semanario Universidad” por la cantidad de interacciones, que tienen los usuarios en la nota.

Estas tendencias se marcan con el consumo, marcan, a su vez, la pauta a los medios sobre los criterios de actualización y abundancia de los contenidos, por lo que los grados de interactividad en una plataforma digital terminarán incidiendo directamente en las consideraciones del medio sobre cuánto contenido ofrecer en un periodo , y en qué intervalos precisa el público tener a disposición nuevos contenidos, esto sin renunciar a los criterios de urgencia y actualidad con que el medio y sus periodistas deben manejar noticias. (p.59-60)

Es decir, de ahí se pueden sacar patrones de comportamiento de consumo y los temas que generan más clics, creando una agenda generada por los intereses de los usuarios de las distintas plataformas, esto genera una relación de retroalimentación entre el medio de comunicación y el público. Además, crea una conexión entre ambas partes para mejorar, lo que se determina que será de interés público.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se definen los principales conceptos que se usarán para darle fundamento teórico a la investigación. Esto ayudará a dar sustento, desde los diferentes postulados de distintos autores. Además, con esto se podrá dar comprensión de términos, que se emplearán alrededor del trabajo sustentado por trabajos preexistentes.

Los conceptos teóricos crean un sustento que alimenta a la investigación, con respecto a la problemática que se ha planteado. De acuerdo con Hernández et al (2014), las principales funciones que cumple el Marco Teórico en el estudio son las siguientes:

1. Ayuda a prevenir errores que se han cometido en otras investigaciones.
2. Orienta sobre cómo habrá de realizarse el estudio. En efecto, al acudir a los antecedentes, podemos darnos cuenta de cómo se ha tratado un problema específico de investigación:
  - Qué clase de estudios se ha efectuado.
  - Con qué tipo de participantes, casos o muestras.
  - Cómo se han recolectado los datos.
  - En qué lugares o contextos se han llevado a cabo.
  - Qué diseños se han utilizado.
  - Aun en el caso de que desechemos los estudios previos, éstos nos orientarán sobre lo que queremos y lo que no queremos para nuestra investigación.
3. Amplía el horizonte del estudio o guía al investigador para que se centre en su problema y evite desviaciones del planteamiento original.
4. Documenta la necesidad de hacer el estudio.
5. Conduce al establecimiento de hipótesis o afirmaciones que más tarde habrán de someterse a prueba en la realidad, o nos ayuda a no establecerlas por razones bien fundamentadas.
6. Inspira nuevas líneas y áreas de investigación (Race, 2010 y Yurén Camarena, 2000).
7. Provee de un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio. Aunque podemos no estar de acuerdo con dicho marco o no utilizarlo para explicar nuestros resultados, es un punto de referencia. (pp. 60-61).

Una revisión de postulados y de estudios referentes puede brindarle a la investigación y, a su vez, al investigador nuevo conocimiento, que colabora para encontrar los faltantes de conocimiento, que deben construirse, a través del aporte del nuevo estudio.

## **Comunicación**

La comunicación es por sí misma un proceso socializador, con el cual el ser humano viene programado, casi desde el momento de la gestación, cuando se hace sentir en el vientre de su madre con las conocidas “patadas” reaccionando a diferentes estímulos.

Y esto no es algo nuevo, al contrario, es algo que ha formado parte de la humanidad, desde sus inicios, incluso los conocidos cavernícolas que formaron parte de la prehistoria dejaron saber que estuvieron ahí generando comunicación con las futuras generaciones con sus dibujos en las cuevas.

Según Carlos Vidales (2015), en su artículo “Historia, teoría e investigación de la comunicación”, es hasta los años cincuenta que se toma la comunicación como un campo de estudio partiendo, principalmente, del postulado: el comunicador como una persona que replica mensajes.

La comunicación tiene como concepto al describir desde un proceso y un objeto de conocimiento hasta un campo de estudio y una configuración social particular. En este escenario, escapa a la mirada reflexiva la fragmentación del campo de la comunicación en subcampos de conocimiento, al igual que la emergencia del campo de las teorías de la comunicación como un subcampo de conocimiento y el papel que la historia ha tenido en este proceso. (párr.5)

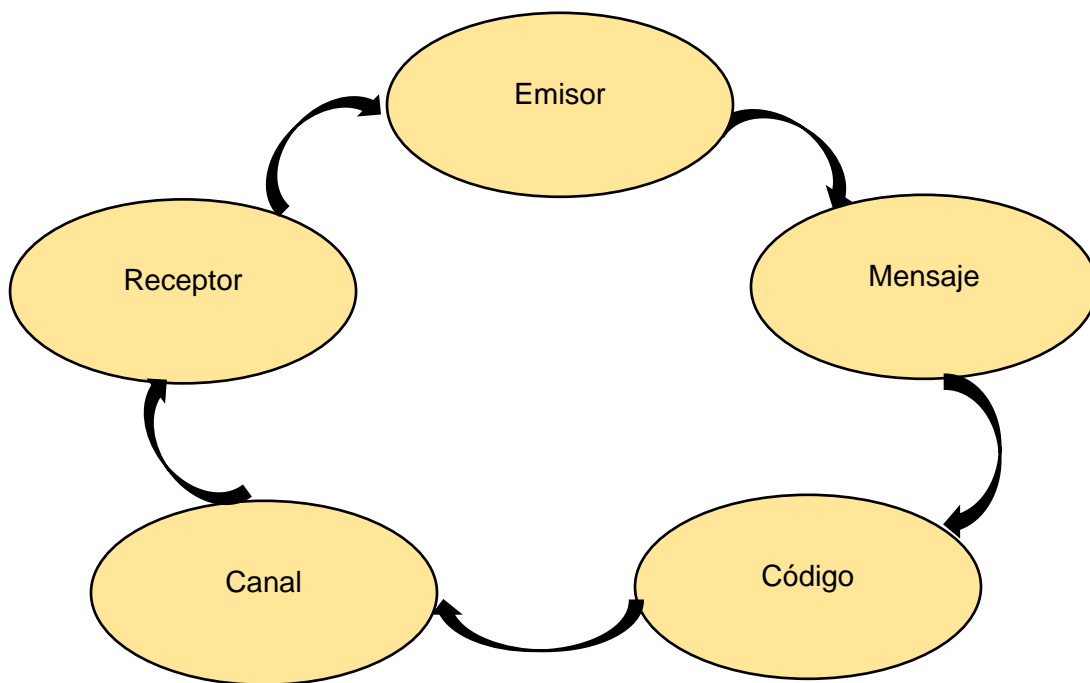
El campo de la comunicación ha sido un campo, que se ha estudiado desde: procesos, teorías y distintos postulados, sin llegar a un claro concepto, ya que abarca muchos aspectos y constructos sociales. Sin embargo, desde que estamos en la escuela nos enseñan que la comunicación, a pesar de que puede ser verbal o no verbal, se da mediante un proceso que involucra los siguientes elementos:

- Emisor: Es quien transmite un mensaje.
- Receptor: Es quien recibe el mensaje.
- Mensaje: Es la información que el emisor desea transmitir al receptor.

- Canal: Es el medio por el cual se envía el mensaje.
- Código: Son los lineamientos que usan tanto el receptor como el emisor para poder comunicarse y que el mensaje sea recibido de manera eficaz.

Por otra parte, la comunicación, en su proceso, puede generarse de manera bidireccional, de tal manera que, el emisor y el receptor lleguen a intercambiar papeles, generando un nuevo ciclo comunicacional, para la comprensión de esto, se genera el siguiente diagrama:

**Figura 1: Proceso de la comunicación.**



Nota: Elaboración propia 2022

## **Niveles de comunicación**

Se sabe que, para el proceso de comunicación, debe haber un emisor que quiera transmitir un mensaje, lo que puede variar es la intención de a cuántas personas quiera enviarlo, si es, únicamente, a una o a miles, para ello, se puede catalogar de acuerdo con los niveles de comunicación.

### **Comunicación intrapersonal**

Es el tipo de comunicación más personal que hay, ya que se trata de pensamientos y conversaciones internas que puede tener una persona. De acuerdo con Dionne Santos, en su libro “Fundamentos de la comunicación”, este tipo de comunicación apela a una voz interior que se utiliza en lo cotidiano.

La comunicación intrapersonal es, quizá, una de las ramas comunicativas más vinculadas al conocimiento y uso del lenguaje, pero desde una perspectiva interior. Es decir, se refiere al modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no, necesariamente, para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar. (p.20).

Por lo que se puede decir que, usa todos los conocimientos que tiene el individuo en lenguaje para generar una conversación más íntima, desde su interior consigo mismo.

### **Comunicación interpersonal**

El ser humano como ser social que es, requiere establecer comunicación con otros individuos, en la comunicación interpersonal, se establece entre dos sujetos, por lo general, cara a cara. Sin embargo, con la llegada de las nuevas tecnologías se debe tomar, en consideración, que también podría darse por medio de las redes sociales.

De acuerdo con Romeu, V (2015), en su libro “Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal”, existen varias definiciones y postulados sobre la relación que debe haber entre los sujetos, que establecen una comunicación interpersonal, casi todos un poco desactualizados.

La comunicación interpersonal es la relación entre emisor y receptor, que se da en un mismo espacio y en situaciones en las que los interactuantes están, físicamente próximos, por lo

que podemos deducir que el sentido de proximidad física redundante en el criterio de co-presencia que es, de alguna manera, lo que ata a la comunicación interpersonal en tanto relación interdependiente a la interacción como relación física (cara a cara) entre los hablantes. (p.190)

De acuerdo con lo anterior, se puede decir, que para los individuos que establecen una comunicación, debe existir una relación.

### **Comunicación en grupos pequeños**

Este tipo de estructura se establece en grupos de personas, que son compuestos por una cantidad pequeña de individuos, por ejemplo, estudiantes de un mismo curso serían un grupo de personas no tan grande, que comparten un interés común y un rango jerárquico igual.

Según Santos D (2012), las personas deciden formar parte de grupos, porque hay algún elemento común que las atrae, para ello, Dionne decide ejemplificarlo.

En los partidos políticos, que son organizaciones, relativamente estables, vemos, cotidianamente, que los grupos luchan entre sí alcanzar el respaldo de la organización, sea para lanzar un candidato o para proponer líneas de acción, que transformen los procedimientos tradicionales. En los intercambios cotidianos, la noción de rol es importante para comprender cómo una posición, cualquiera que ésta sea, sirve para definir las conductas de los integrantes, con respecto a otra persona. Podemos identificar tres roles esenciales: el esperado, el percibido y el representado. (p. 23-24)

Además, por lo general, en la comunicación generada por estos grupos, se emplea algún tipo de jerga específica acorde con el ambiente y contexto en la que se esté brindando.

### **Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional se ve caracterizada por ser generada en ambientes, en donde están establecidos rangos jerárquicos, muy, por lo general, se relaciona con empresas. De acuerdo con Santos (2012), en este enfoque, hay objetivos en común por los cuales se trabaja.

Es el resultado de la necesidad que la organización tiene de cumplir con los objetivos, que la mantienen cohesionada y que dan sentido a sus actividades. De hecho, la predominancia de los propósitos comunes es un rasgo que caracteriza a las diferentes nociones de

comunicación organizacional, como la que ofrece el mismo autor: en términos simples, se trata de un “proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes en un sistema de objetivos determinados”. (p.25)

En este sentido, se puede decir que la mejor manera de comprender el funcionamiento de la comunicación organizacional, es ejemplificarla con las labores que se realizan en una organización, día a día, para lo cual se requiere que todos tengan conocimiento del porqué trabaja la empresa y así, impulsar un mejor desempeño en sus colaboradores.

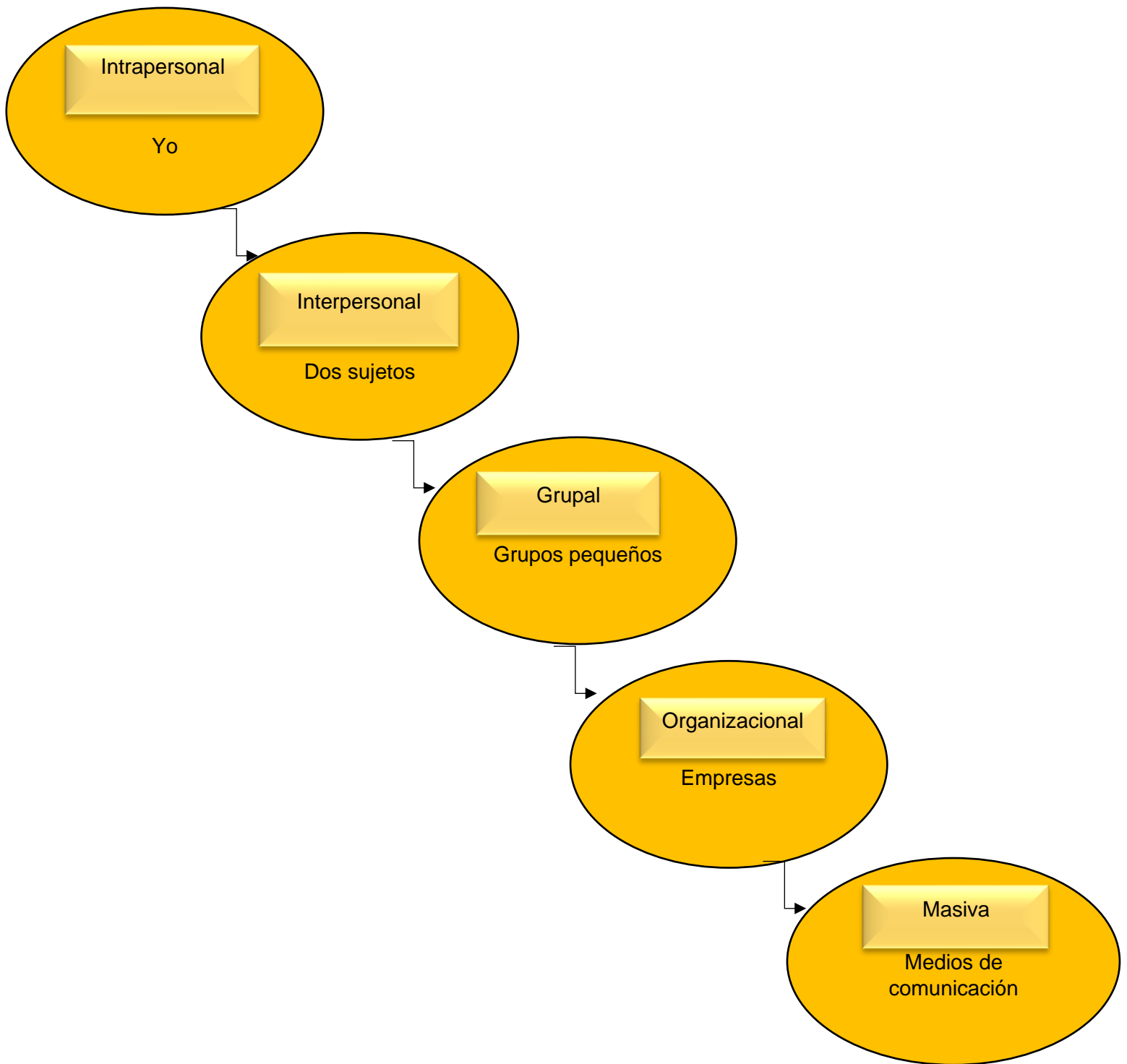
### **Comunicación masiva**

Es la comunicación con mensajes dirigidos a las masas, y se podría decir que es completamente impersonal. De acuerdo con Dionne Santos (2012), este tipo de comunicación ha sido estudiada desde la primera mitad del siglo pasado, además, se encuentra en varias industrias como, por ejemplo, en el cine.

La comunicación orientada a las masas se caracteriza por poner en circulación mensajes para una gran cantidad de receptores, cuyo número resulta impreciso. Sólo puede establecerse que se trata de un conglomerado, y la comunicación diseñada a éste se opone por completo a los intercambios mucho más íntimos y cercanos. En un grupo reducido, “todos los miembros se conocen, son conscientes de su pertenencia común, comparten los mismos valores, tienen una estructura de relaciones estable, e interactúan con algún fin”, el concepto masas supone una “colectividad amorfa, cuyos miembros no se distinguen entre sí. (p.27)

Durante años, la comunicación de masas se ha visto estrechamente relacionada con los medios de comunicación y como se mencionó antes, al ser un mensaje colectivo, se vuelve totalmente impersonal.

**Figura 2: Niveles de comunicación.**



*Nota: Elaboración propia 2022*

## **Medios de comunicación**

Los medios de comunicación cumplen una función de servicio dentro la sociedad, el llevar información veraz a las personas, donde quiera que estén, con un mensaje simple de asimilar y con algún valor agregado. Según Jeff Jarvis, en su estudio: “El fin de los medios de comunicación de masas”, las masas existen, porque los medios de comunicación las han inventado, elaborando contenido con valor, que además se ha visto renovado con la aparición del Internet.

Los medios están diseñados para servir a las personas a escala, de una sola vez, a todos por igual. Lo maravilloso de nuestra industria es que hemos podido lograr todo eso, elaborando y distribuyendo un producto complejo y oportuno impreso o aprovechando la tecnología para llegar cada día a incalculables millones de personas, a través de la radiodifusión. Nuestras organizaciones y nuestros modelos de negocio han sido concebidos para destinatarios masivos. Nos dedicamos a la masa. (p.19)

También, se podría agregar que los modelos de negocio en los que operaban los medios de comunicación, antes de la llegada de las nuevas tecnologías, han quedado como parte del pasado. Ejemplo de ello era la forma unidireccional en la que se generaban.

## **Teorías de comunicación**

Las teorías de comunicación de masas están relacionadas con postulados teóricos de diferentes autores creados para el estudio de funciones específicas, que cumplen los medios de comunicación en la sociedad. También, ayudan a entender las intenciones, que puede tener un mensaje de difusión masiva.

De acuerdo con Díaz L (2012), “Las teorías de la comunicación crearán modelos de estudio sobre y de las ciencias de la comunicación de masas que, a su vez, se encargan del análisis de los procesos interactivos de expresión humana”. (p.9).

Además, la autora indica que la conclusión de las diferentes teorías de comunicación de masas es su manifestación en la vida cotidiana y su relación con las interacciones humanas interpersonales acorde con los contenidos proporcionados por los medios de comunicación.

## **Teoría del cultivo**

Esta teoría fue desarrollada por George Gerbner, en ésta, el postulante expone que, a través de la televisión, se brinda una realidad distorsionada (aumentada). De acuerdo con Villegas C, (2020) en su estudio “Contenidos sexistas en el programa: El hormiguero”: análisis de caso, expone con esta teoría como se puede llegar a camuflar comentarios, que terminan convirtiéndose en realidades.

Explica que, en función del incremento de nuestro consumo de televisión, la realidad se ve alterada hacia una realidad similar a la expuesta en el medio de forma que el espectador viviría inmerso en un mundo de símbolos inculcados por los medios. Por tanto, la televisión produce un gran número de símbolos que son adoptados por la sociedad como reales, ‘cultivando’ un modo de pensar con unos valores predominantes en una cultura determinada, una forma particular de ver el mundo. (p.20)

Además, la autora añade que el consumo de televisión termina funcionando como la religión creando constructos sociales de lo que lo que es real y lo que no, presentando una realidad construida. Lo que genera modelos de conductas y opiniones estandarizadas.

## **Teoría de la aguja hipodérmica**

Esta teoría también se conoce como bala mágica, fue propuesta por Harold Laswell, en una breve descripción habla sobre cómo los medios de comunicación posicionan pensamientos, estereotipos, temas de conversación y demás en la mente de las personas.

De acuerdo con Cáceres M (2021), en su investigación La Comunicación y El Modelo De Lasswel, análisis de la vigencia de la Aguja Hipodérmica en tiempos actuales, esta teoría se propuso entre los años veinte y treinta y el modelo que sigue la teoría es “quién, dice qué en qué canal, a quién, y con qué efecto”.

La teoría de la Aguja Hipodérmica, planteada por Lasswel, explica el funcionamiento de los mensajes emitidos por los medios de comunicación, de manera unidireccional y directa, inyectando sus ideas a las masas, lo cual puede usarse potencialmente para la manipulación de las mismas. Esta teoría se usó en la Segunda Guerra Mundial, para entender el papel de los medios de comunicación de la época, como: el cine, la prensa,

teatro, la radio, y cómo Hitler pudo manipular a las masas con una necesidad de guerra, para ejercer su dominio absoluto. (p.1)

De acuerdo con lo anterior, la teoría de la bala mágica se basa en el estudio de la influencia de los medios de comunicación en las masas y cómo se puede generar una manipulación de la opinión pública desde estas organizaciones.

## **Periodismo**

El periodismo se basa en los datos, en buscar la verdad, de manera objetiva, para poder transmitirla a las masas, a quienes se debe el servicio que brinda esta profesión. Además, busca información veraz, a través del tratamiento de ésta para su difusión. A lo largo de los años, como todas las carreras, ha ido evolucionando con los avances tecnológicos.

La constante que mueve al mundo es el cambio y el periodismo no está exento de ello, por esto, debe buscar la manera de adaptarse. De acuerdo con López A (2016), el periodismo ya vive en el futuro con todas sus nuevas formas modificaciones tecnológicas, ejemplo de ello son las notas multimedia.

El periodismo de datos vive ya su época dorada. Se trata de convertir tablas, números y variables en sencillos gráficos o infografías, que pueda entender cualquiera. Y seguirá evolucionando con visualizaciones, cada vez más completas e innovadoras. El acceso a las noticias, desde el dispositivo móvil, sigue creciendo. En definitiva, periodismo de alta tecnología: noticias escritas por robots, vídeos grabados desde drones, escenas informativas generadas mediante técnicas de realidad virtual y de videojuegos, cámaras robotizadas o sistemas de realidad aumentada. (p.241)

Con lo anterior, se puede dar referencia a que, con estos nuevos cambios, los medios de comunicación deben generar ideas novedosas para mantenerse en el mercado, ir migrando a las nuevas tecnologías y plataformas, tan pronto como puedan, ir evolucionando. Deben convertir las herramientas tecnológicas en aliados para facilitar su trabajo y brindar un mejor producto a sus consumidores.

## **Periodismo televisivo**

El periodismo televisivo es tomado en cuenta como uno de los medios de comunicación tradicionales, en sus inicios, tuvo un auge entre los otros medios (radio, periódico) por el hecho de poder presentar imágenes que ilustraban la noticia. De acuerdo con Morales E (2016), en la producción televisiva, se buscan fuentes confiables que generen credibilidad al medio.

Desde la transmisión de los primeros noticieros en televisión, productores y directores periodísticos han tratado de asentar la labor de producción informativa, a través del contacto con las fuentes periodísticas. Se cuenta, desde entonces, con un sistema de trabajo ya institucionalizado, donde el periodista debe buscar, seleccionar, valorar, construir y difundir noticias apoyándose en la importancia de sus fuentes periodísticas. (p.142-143).

Además, Estefani Morales (2016), agrega que con el mundo de World Wide Web la interacción con las fuentes se redimensionó. Con lo anterior, se genera inmediatez e interactividad, que se aplica en un esfuerzo conjunto de televisión y redes sociales.

El uso de este nuevo canal para el intercambio de datos ha cobrado importancia en el periodismo televisivo y la producción de noticias en el formato audiovisual: desde el criterio de selección de noticias y la búsqueda de las mismas hasta el proceso de investigación periodística y cobertura informativa por parte de los reporteros de televisión y su contacto directo con las fuentes. El proceso de creación de informes para un noticiero de televisión se inicia con la búsqueda y selección de noticias. En esta etapa, los periodistas encargados de la misma emplean también la comunicación por redes sociales para monitorear temáticas, encontrar denuncias y contactar a las personalidades implicadas en este tipo de hechos. (p.143).

Con la inmediatez e interacción que ofrecen las redes sociales, los medios tradicionales como lo es la televisión, han tenido que fusionar sus plataformas con las nuevas herramientas tecnológicas y complementar su catálogo de servicios.

## **Periodismo en Internet**

El Internet, sin duda alguna, revolucionó la forma de la vida humana, simplificó procesos y abrió nuevas posibilidades. Lo que también generó un cambio en la forma de comunicación, haciendo que a la velocidad que se expandía y se conocía los alcances de la web, se tuviera que

adaptar al periodismo y la distribución de información. Según Carrillo I (2015), el Internet se volvió parte estructural de actividades económicas y culturales.

El consumo de información, cada vez más demandante, generó la necesidad de herramientas más eficaces y veloces como la computadora, la Internet y la World Wide Web (WWW). A partir de las nuevas posibilidades de envío, almacenamiento y análisis de información, las dinámicas de los medios de producción, las formas de trabajo y nuestra concepción del mundo, se han redimensionado abriendo paso a la innovación y la creatividad, al tiempo, que propician el surgimiento de mercados mucho más competitivos. (p.3)

Además, el autor recalca el cambio que genera el Internet en la sociedad misma y en el ámbito de la información elimina el monopolio de difusión. De acuerdo con Carrillo I (2015), la migración a la parte digital fue potenciada por los periodistas, quienes colaboraron con innovar y comprender estos nuevos lenguajes tecnológicos.

Estas nuevas dinámicas de información y comunicación han alterado las sociedades y la manera en la que nos relacionamos. Las herramientas tienen que utilizarse para convertirse en motores transformadores y progresistas de las dinámicas sociales. La era de la digitalización representa un cambio de paradigma para la humanidad. La utilización de las nuevas tecnologías digitales implica encarar diferentes maneras de manejo de información, la creación de nuevos lenguajes y la forma de interacción con los nuevos comportamientos y demandas de las audiencias consumidoras-productoras distribuidoras. (p.4-17)

De acuerdo con lo anterior, el Internet y todas sus herramientas tecnológicas deben utilizarse de manera apropiada para la mejora continua de productos periodísticos. Lo cual implica que el periodista moderno debe tener manejo de las nuevas plataformas.

### **Periodismo digital**

El periodismo digital ha permitido generar muchos cambios en la presentación de la información, ejemplo de ello es la inclusión de elementos multimedia, como videos o audios en las notas. Sin duda alguna, migrar a plataformas digitales es un hecho con el que los medios de comunicación deben lidiar en la actualidad.

Con lo anterior, no se quiere decir que los medios tradicionales vayan a desaparecer (o no por el momento), pero sí que los medios deben hacerse presentes en las diferentes plataformas y redes sociales para abarcar la mayor cantidad de consumidores posibles.

Según López A (2016), el periodismo digital requiere de una modificación en el esquema del periodista, “Esta nueva realidad obligará al periodista a ‘pensar’ la información y le exigirá determinados cambios a la hora de elaborar el relato. El acceso a las noticias, desde el dispositivo móvil, seguirá creciendo” (p.240)

Se debe tomar en consideración que el Internet cambió la dinámica del periodista con el receptor, antes de la era digital, sólo había una comunicación unidireccional, en la actualidad con las nuevas posibilidades, los consumidores de noticias se hacen notar con sus comentarios en redes sociales. Lo anterior genera que haya una relación bidireccional y que el periodista tenga que tomar en consideración a su público para generar información.

De acuerdo con López A (2016), esto genera retos para el periodista quien debe desarrollar herramientas digitales para su empresa periodística. Además, debe modernizar sus laboratorios y crear nuevos productos y servicios.

La necesidad de encontrar productos innovadores y lenguajes con los que empatar con las audiencias se ha planteado desde entonces como un obstáculo para solventar, buscando herramientas y tecnologías que abran paso a un futuro más esperanzador. En este ámbito, los laboratorios de periodismo deben afrontar la innovación como el principal reto de futuro. (p.246)

Es, por tanto, que los periodistas han tenido que adaptarse a los nuevos servicios que ofrece la red con sus múltiples posibilidades de generar productos informativos en el concepto de periodismo digital. Por lo que, López A (2016), menciona la alianza que debe existir entre el periodismo tradicional y el digital.

Periodismo narrativo, inmersivo, transmediático, multimedia, dron, interactivo. Pero este nuevo periodismo no viene a sustituir al periodismo tradicional. Lejos de ello, ambos convivirán sin confrontaciones. Uno contando la actualidad, viviendo de fuentes institucionales, precario y de vida efímera, sobreviviendo en todos los soportes habidos y por haber, abusando de géneros ya muy manidos, atado a la retórica de la objetividad y

del distanciamiento. Otro, este periodismo que nace fruto de la convergencia, de la investigación, de la renovación formal, del compromiso y de la subjetividad, incluso de la confesión. (p.255-256)

Es así, que el periodismo digital permite ampliar las fronteras de la información utilizando herramientas tecnológicas, que facilitan la transmisión y el tratamiento de la información, que incluso se puede llegar a dar en tiempo real. Además, permite construir una visión más amplia del contenido generado para el público meta e incluso métricas de efectividad sobre su difusión.

#### **Web 4.0**

El Internet ha evolucionado, a medida que han surgido las necesidades tecnológicas, con el paso de los años ha expandido su capacidad de conectividad en el mundo. La web tal como la conocemos no es lo mismo que Internet, sino una extensión de éste, que nos permite navegar en diferentes páginas que contienen gráficos e hipervínculos. Según Latorre M (2018), las webs al ser un subconjunto de Internet se encuentran interconectadas y usan la conocida extensión WWW (World Wide Web).

Web no es sinónimo de Internet; Internet es la red de redes donde reside toda la información, siendo un entorno de aprendizaje abierto, más allá de las instituciones educativas formales. La web es un subconjunto de Internet, que contiene información, a la que se puede acceder usando un navegador. Tanto el correo electrónico, como facebook, twiter, wikis, blogs, juegos, etc. son parte de Internet, pero no la web. (p.1)

Además, la web, a través de los años, ha sufrido una serie de modificaciones para su mejora continua en el ámbito tecnológico, por lo que se han creado cuatro versiones, desde la Web 1.0 hasta llegar a la Web 4.0, que es la que se utiliza hoy, cada versión con mejoras, respecto a su sucesora. De acuerdo con Maldonado C (2018), la web 3.0 ya contaba con mucho de lo que se conoce, actualmente, en redes sociales como lo son las transmisiones en vivo.

En los días que cursan, nos encontramos en la discusión acerca de la futura web 4.0, que está prevista para ser una realidad a partir de los años 2020, aproximadamente. Consistirá, en lo fundamental, de una web que muestra información (que se le solicita) a una web, que ofrece soluciones (como pedir cita al médico, buscar el mejor colegio, reservar un tiquete para un evento, y demás). Asimismo, desde ya se trabaja en la web 5.0, que ha sido

llamada como la web emocional, consistente en la interacción entre humanos y computadoras. (p.1)

El párrafo anterior es probatorio de lo mencionado sobre la constante evolución y mejoras a la que debe someterse la web para cumplir con las necesidades, que surgen a raíz del acelerado crecimiento, que tiene la tecnología principalmente en tema de interacción y comunicación.

Por otra parte, la web cuenta con muchas secciones y conceptos, que ayudan a entender mejor su uso. Tal como la usabilidad web, según Moráquez M (2013), la usabilidad va de la mano con las funciones facilitadas para el usuario.

Muchas organizaciones han incluido en sus proyectos requisitos de usabilidad en sus especificaciones de requisitos de software, pues han identificado la importancia que representa desarrollar productos "usables" que les ayuden a atraer la mayor cantidad de usuarios a sus aplicaciones. El concepto usabilidad de un sistema software, introducido por J. Nielsen, tiene dos componentes principales: uno hace referencia al aspecto funcional del sistema y otro a cómo los usuarios pueden usar dicha funcionalidad. Esta última es la que abordamos en este trabajo. Los factores principales que deben considerarse al hablar de usabilidad, son: la facilidad de aprendizaje, la efectividad de uso y la satisfacción con las que las personas son capaces de realizar sus tareas al usar el producto, factores que descansan en las bases del diseño centrado en el usuario. (p.177)

En otras palabras, se emplea para medir la eficiencia del sistema web, la funcionalidad y la satisfacción que pueda generarle a un usuario al utilizarlo.

Por otra parte, se tiene la tasa de rebote, que de acuerdo con Rodríguez M (2018), se define como "tasa de rebote es el porcentaje de visitas que entran en un sitio web y salen del mismo sin visitar ninguna página más del site" (p.917). A lo que la autora agrega que un sitio web, que posee una tasa de rebote baja, se mantiene en sintonía con el usuario y sus necesidades, es decir, que cumple con su objetivo y contiene lo que éste busca.

Otro componente importante de las páginas web es el contenido rich media que según De Frutos B, Sánchez B (2014), es una mejora en el ámbito de creatividad, dentro de la página, apoyándose en la utilización de recursos multimedia.

Estos nuevos formatos ofrecen más flexibilidad, amplían las capacidades del medio y son una gran oportunidad para el desarrollo de toda la potencialidad creativa, que ofrece el soporte. De esta manera, las principales claves que determinan la utilización de los diferentes recursos creativos se guían por las premisas de que los formatos grandes son mejores que los de menor tamaño, la localización de la publicidad dentro de la página es muy relevante, a la hora de ser percibida por el usuario, al mismo tiempo que la tecnología rich media mejora la creatividad del medio. (p.160)

Sin embargo, a pesar de que el rich media hace alusión a la utilización creativa de los recursos se encuentra enfocado en la posición de la parte publicitaria dentro de la página web y sus formatos.

Por otra parte, se encuentran los modelos responsive que de acuerdo con Riccardi Y, Vega R, Miyares E (2018) es un modelo guiado hacia la experiencia del usuario en la navegación web.

El Responsive Web Design (RWD) es un método para diseñar sitios Web de apariencia flexible. Éste no se basa únicamente en anchos de pantallas fijos, sino que es capaz de detectar el ancho de pantalla y ajustar el diseño para proveer una visualización adecuada en cada dispositivo. Google recomienda que se use el RWD para crear páginas Web, debido a que la utilización de esta técnica mejora el posicionamiento y optimiza el sitio en los motores de búsqueda. El Diseño 100% responsive se encuentra entre los factores, que Google considera que influyen en el posicionamiento de los sitios web. (párr. 3-14)

Es decir, que este modelo de diseño web responde a la necesidad del mercado de garantizar una satisfacción para el navegante, desde cualquier dispositivo, ya sea móvil o de escritorio.

## **Redes sociales**

Las redes sociales se han convertido en un punto de conectividad comunicativa, con un sistema, que permitió que la población mundial pudiera interactuar, desde cualquier lugar del mundo. También ha generado que se transformen en un medio de comunicación en el que las personas buscan la información, que es de su interés.

De acuerdo con Campos F, Rúas J, López X, Martínez V (2016), a través de las redes sociales se han ido creado nuevos medios de comunicación conocidos como medios digitales, sin

embargo, los autores indican que el término correcto sería “Metamedios”, que son una combinación entre los medios tradicionales y las herramientas, que ofrece el campo de informática.

Un metamedio es un medio online generado por ordenador, con propiedades de los medios tradicionales y otras nuevas potencialidades basadas en la computación, que tiene autonomía para la creación, edición, reproducción, difusión, acceso y descarga (navegación, búsqueda, lectura, escucha, visualización e interacción) de distintos contenidos multimedia. Los medios tradicionales, los metamedios y las redes digitales conforman la arquitectura de la sociedad de la comunicación, a través de la que se relacionan millones de ciudadanos, organizaciones y otros actores sociales. (p.451)

El mundo tecnocultural busca facilitar y, a su vez, potenciar el uso de herramientas disponibles en la red. Según Campos F et al (2016), las múltiples posibilidades que ofrecen las redes sociales han generado investigaciones científicas enfocadas principalmente en Facebook y Twitter como principales medios de comunicación.

A lo largo de los últimos años, ha habido importantes cambios con los multimedia, la web social, la comunicación móvil, la gestión de los big data, las nuevas formas de uso y consumo, la innovación en los modelos de negocio y sistemas de audiometría, la experimentación de la realidad virtual y la conexión a la internet de los objetos. Desde el mismo momento de popularización de las redes sociales, los científicos sociales multiplicaron sus aproximaciones para intentar desentrañar los nuevos procesos comunicativos en red. (p.452)

A lo que, los autores añaden, que las personas no desean vivir lejos de las redes sociales ni del ecosistema comunicativo por el fácil acceso a la información y la viralización, que ésta puede tener. En el medio comunicativo, esto genera la creación de nuevas estrategias y exigencias para afrontar los desafíos que éstas ocasionan.

## **Facebook**

Facebook, sin duda alguna, es una de las redes sociales más reconocidas por crear esa conexión entre amigos sin importar la distancia que exista entre esas personas, su gran éxito se debe a que creó un espacio en el que se puede generar una vida social, a través de lo digital. Tanto así, que se ha vuelto parte de la rutina de muchos.

De acuerdo con Morales E (2016), las plataformas sociales creadas en el mundo del Internet producen una comunicación horizontal donde las personas pueden ejercer el poder de difundir información creando retroalimentación para los periodistas.

Facebook es una de las redes sociales más empleadas en el mundo que crece a una tasa de más de medio millón de usuarios por día. Los usuarios diseñan (a plena conciencia) la imagen de sí mismos que quieren proyectar y con la cual se relacionarán con sus pares. De esta manera, tiene la posibilidad de recrearse, rediseñarse y convertirse en versiones, quizá, mejoradas de sí mismos. El perfil personal de Facebook es, entonces, una puesta en escena del yo interior, que decide formular cada usuario, el cual tiene la posibilidad de crear en el ciberespacio un segundo ser con otra identidad, por lo que el usuario termina siendo dueño de su dimensión no virtual y de su otra dimensión o identidad virtual. (p.154)

Por lo tanto, los usuarios tienen la posibilidad de crear en redes sociales el perfil que desean, tanto como colaboraciones en informaciones, que desean que sean desarrolladas por los medios de comunicación. Según Segado F, Díaz J y Soria M (2016), la principal red social del mundo es Facebook, siendo utilizada de manera estratégica con publicaciones interactivas.

La relación entre las redes sociales y el consumo de noticias es cada vez más estrecha, convirtiéndose en un proceso en el que se implican, simultáneamente, tanto los medios de comunicación como las audiencias. Los medios tradicionales no sólo emplean los medios sociales para distribuir contenido, sino también para intentar conseguir nuevos lectores y conservar a los existentes (Sassen et al., 2013). Algunos estudios (Hong, 2012) demuestran que los medios que adoptan una estrategia en las redes sociales logran un aumento de su audiencia, al menos en el entorno online. Facebook, anunció su intención de convertirse en «el mejor periódico personalizado del mundo» (Sengupta, 2013). (p.154)

Además, los autores hacen referencia al papel pasivo que deja en el pasado el consumidor de noticias con las amplias posibilidades de expresión, que ofrecen las redes sociales. Por otra parte, Facebook, se ha convertido en un generador de discusión y conversación entre quienes lo utilizan.

## **Instagram**

Instagram fue creada en el 2010 como función principal se generó para compartir fotografías en el formato del dispositivo móvil. De acuerdo con Rosales O, Ninoska N (2018), el nombre surge tomando dos términos en consideración “El origen del nombre de red social siendo la 34 combinación de dos conceptos que se encuentran en la esencia de ésta: las instantáneas (fotografías) y los telegramas (escritos), fue adquirida por Facebook al alcanzar 100 millones de usuarios”. (p.33-34)

Además, las autoras Rosales et al (2018), agregan que, esta red social está dirigida a un público joven.

Esta red social es importante porque permite a los usuarios a través de las fotografías o videos informarnos de los acontecimientos nacionales e internacionales, deportes, cine y cultura en las páginas oficiales, así mismo conocer distintos lugares o costumbres en los rincones del mundo. (p.34)

En los últimos años, Instagram se ha convertido en una red social utilizada como medio de comunicación, tomando fuerza por la cantidad de seguidores que posee esta red.

## **Twitter**

Twitter nace como red social en el año 2006, se ha caracterizado por su rápida difusión de mensajes. Los usuarios de Twitter incluso pueden crear ámbitos de debate en tiempo récord con una publicación, que puede ser con una cita del tweet o retwittear. De acuerdo con Morales E (2016), la clave de esta red de microblogging son sus mensajes cortos de un máximo de 140 caracteres.

Muchos de los temas que se discuten o los datos que se ventilan en Twitter, suelen convertirse en insumos para los medios de comunicación tradicionales. Apenas, ocurre un acontecimiento de importancia en una ciudad determinada, los peers empiezan a publicar aquello que observan (fotografías), aquello que critican del hecho en sí e inclusive sus impresiones respecto al mismo: todo esto en tiempo real, mientras se vienen suscitando los acontecimientos. (p.155)

Esta red social proporciona un espacio en el que a través de los mensajes cortos que, en algunas ocasiones, funcionan como queja o denuncia, se genera un debate de discusión algo importante de recalcar, es que estos temas, muchas veces, vienen de políticos o figuras públicas. Según Estefani Morales (2016), para conseguir seguidores, el usuario debe ser activo y proporcionar temas de interés, algunas de estas personas son las que se convierten en las fuentes de los periodistas.

Twitter está transformando la accesibilidad de los profesionales a los protagonistas de las noticias, dado que el acceso a las fuentes de información y a los protagonistas de la actualidad es básico para los profesionales de la comunicación. Los periodistas pueden encontrar a los protagonistas de las noticias en Twitter, quienes ahora se reservan la exclusividad de sus mensajes para esta red social, desde la cual, se comunican sus seguidores. (p.155)

Actualmente, se puede observar cómo los medios de comunicación tradicionales utilizan como fuentes las respuestas o posteos generados en Twitter. Es, por esto, que esta red social ha logrado posicionarse como un medio de comunicación alternativo para las personas, en que el que, además, pueden interactuar en tiempo real brindando sus posturas respecto al tema, en específico.

## **Pandemia**

Las pandemias han existido desde que la humanidad existe, se puede decir que son enfermedades virales, que llegan a extenderse en muchos países del mundo. Sus orígenes pueden ser variados, además, los virus nacen y van evolucionando acorde con las nuevas condiciones para adaptarse. De acuerdo con la Real Academia Española, la definición de pandemia es “Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.”.

Según Roselli D (2020), en su artículo Epidemiología de las pandemias, las pandemias podrían considerarse como cualquier epidemia, que logra extenderse, ampliamente, sin embargo, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), depende de su severidad también.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha buscado poner algo de orden, y proporcionar para “pandemia” una definición operativa, que implica la afectación de seres

humanos (aunque uno podría describir pandemias porcinas o aviares), y que cumpla con un criterio de severidad manifiesta. Se argumentó que, detrás de esa decisión, podría haber influencias políticas cuando, en 2009, la página de la OMS modificó su definición del término para incluir, además de su extensión geográfica, la severidad y letalidad en seres humanos (2). El temor a causar zozobra con el término parece haber sido la razón. (p.169)

La historia muestra cómo, a través de los años, han transcurrido varias pandemias, cómo se han manejado, cómo se han extendido y hasta cómo se ha logrado mitigar su efecto. Por lo que, Roselli D (2020), indica cómo la OMS con la información recaba de recientes pandemias, ha tratado de generar un precedente para clasificar las etapas de una pandemia.

La OMS estableció y divulgó las seis fases de una pandemia (9). Quizás previendo el mal uso de esta fases y la proliferación de lo que ha venido a llamarse “infodemia” (10), con abuso de noticias falsas y campo abonado para charlatanes, que se aprovechan de la ignorancia y el temor de los ciudadanos (11), la misma OMS hizo entonces algunas aclaraciones sobre su documento, como por ejemplo advertir que las fases son una herramienta de planificación, no pretenden ser usadas como guía para predecir lo que sucederá en la pandemia, ni, necesariamente, implican que estas fases siempre ocurrirán en el mismo orden. (p.169)

La OMS presenta una guía para colaborar con los gobiernos para abarcar situaciones inesperadas como lo puede ser una pandemia, en donde han hecho estudios y recabando información de los precedentes históricos y en la actualidad, fungen como referencia.

## **COVID-19**

El SARS-CoV 2o el comúnmente COVID-19, es un descendiente de la familia de los virus SARS, de los cuales, se tiene registro, desde los años sesenta, sin embargo, su última aparición previa a la pandemia que vivimos, actualmente, fue en el año 2002. De acuerdo con Roselli D (2020), en sus primeras apariciones (de los 60 a los 90) se les asoció anatómicamente con aros de sol, además, causó poca preocupación porque se les relacionó con plagas de especies aviares y mamíferos, pero no con la medicina humana.

Actualmente, se reconocen 49 especies de coronavirus (18); por lo menos, tres de ellas, se sabe que producen síndromes respiratorios de curso relativamente benigno en seres

humanos, pero otras tres, incluyendo el actual SARS-CoV-2, han sido responsables de importantes brotes epidémicos en este siglo: el SARS y el MERS. (p.170)

La COVID-19 tuvo inicios en el año 2019, en la ciudad de Wuhan, China, sus orígenes han sido el causante de varias teorías, como que inició a causa de un murciélago, esta propuesta fue una de las que más fuerza tomó indicando que era un murciélago enfermo que provenía de los mercados de Wuhan. Según Roselli D (2020), los estudios en humanos han revelado una coincidencia de hasta el 95% en la cercanía fotogénica con los coronavirus encontrados con murciélagos.

He aquí una breve cronología del SARS: la enfermedad se describió, por primera vez, en noviembre de 2002 en la provincia de Guangdong, en el sur de China. Estuvo contenida en ese país, en donde se describieron 305 casos de esta infección respiratoria febril antes de que, en febrero de 2003, se presentaran los primeros casos en Hong Kong, afectando en gran medida a trabajadores de la salud. En marzo de 2003, ya tres laboratorios habían identificado el agente viral y, al poco tiempo, siete grupos habían secuenciado su genoma. Del brote de Hong Kong a la aparición de casos en Vietnam, de nuevo afectando al personal de salud, transcurrieron escasos días; Singapur y Tailandia vinieron después, en una larga lista que para mayo de 2003 incluía 29 países de Asia, Oceanía, América del Norte, África, y Europa (España, Finlandia, Francia, Italia, Irlanda, Polonia, Reino Unido y Suecia) (p.170)

El SARS-CoV 2 se declaró pandemia en marzo de 2020 por la OMS, desde ese momento, ha creado gran revolución en el estilo de vida conocida previo al suceso. La pandemia del coronavirus ha golpeado la economía mundial y colapsado los centros de salud y éstos han sido sólo algunos de los efectos que ha ocasionado.

## **Teletrabajo**

Parte de los efectos de la pandemia de la COVID-19, fue el distanciamiento social, lo que también obligó a las empresas a tomar medidas como el teletrabajo, que a pesar de que ya existía, tomó fuerza y protagonismo, durante ese tiempo. De acuerdo con Santillán W (2020), el teletrabajo representa un gran cambio en la sociedad y, en su parte económica y laboral, pero también depende de las TIC.

Los gestores de talento humano nos hablaron del teletrabajo hace más de una década, cuando se referían a modificar las estructuras organizacionales, haciéndolas más planas, flexibles, horizontales y modulares; nos hablaron también de ciertos cargos que, en el futuro, no requerirían estar dentro de una empresa, oficina o contexto similar, ejemplo los "call center" y, en algunos casos, los vendedores técnicos especializados en donde sus empresas no tenían su domicilio en el lugar, donde gestionaban la labor comercial. (p.3)

Gran parte de la posibilidad de trabajar, desde los hogares, es gracias a la tecnología de la que se dispone, en la actualidad, que genera las herramientas idóneas para desarrollar gestiones sin necesidad de estar en un edificio laborando de manera presencial.

Según Santillán W (2020), esta modalidad de trabajo es una ventaja para aquellas personas con capacidades físicas reducidas, ya que, de manera remota, pueden tener acceso a la data center de la empresa y cumplir, satisfactoriamente, con sus labores.

Los sistemas de conexión digitales, las mejoras continuas de las comunicaciones, el cambio de mentalidad de muchas empresas y líderes que empiezan a ver el teletrabajo como un esquema favorable, que permite el ahorro de costos en infraestructura, optimización de tiempo y jornadas de trabajo. Los gobiernos del mundo como consecuencia de esta emergencia sanitaria mundial llevaron y motivaron a las empresas a valorar a sus trabajadores para prevenir riesgos físicos, humanos, emocionales y, obviamente, más contagios, invitándoles a laborar, bajo este nuevo esquema para muchos: el teletrabajo. (p.5)

El soporte de la tecnología es la base que utiliza la estructura de "Home office" o teletrabajo, donde de igual manera, el colaborador debe cumplir, a cabalidad, con sus responsabilidades y funciones dentro de la organización. En definitiva, este esquema laboral vino para quedarse, con el tiempo se ha visualizado la optimización de tiempo y eficacia en los procesos y toma de decisiones con las herramientas adecuadas.

### **Digitalización de procesos**

Las nuevas gestiones de productividad se han visto obligadas a tomar caminos más o completamente digitales con el fin de brindar mejores rendimientos y posibilitar el acceso con las distintas plataformas digitales. La nueva era digital permite que muchos procesos puedan tornarse más eficientes, gracias a las herramientas y facilidades, que ofrece.

Según Salini D, Sarmiento J, Goudeaux A y Poizat G (2018), la digitalización genera en las profesiones de servicio un dinamismo, además, reduce costos y tiempo que, a su vez, crea una mejor experiencia en el usuario.

La digitalización, entendida como espacio de innovación, está llamada a acompañar y dinamizar los esfuerzos de productividad impuestos por las prácticas gerenciales. En el campo de la prestación de servicios, la difusión de la tecnología digital corresponde, usualmente, a la implementación progresiva de herramientas digitales, que buscan facilitar la gestión y transmisión de la información (Djellal et al., 2007) (p.1-2)

Los procesos digitales son, cada vez, más comunes, los conocidos “formularios en línea” eliminan los reprocesos de tener que integrar el papel físico en las plataformas digitales, lo que puede representar en muchos servicios una economía en tiempo. De acuerdo con Salini D et al (2018), la transformación de documentos físicos a digitales debe ser progresiva.

La introducción progresiva de las funciones del progicjal, en los servicios, hace que el nivel de digitalización de la información varíe según el tiempo y el lugar. La adaptación de la documentación digital a las especificidades y complejidades de los servicios es la causa de esta introducción gradual. En paralelo, se requiere una actualización continua de sus conocimientos relativos a las técnicas de cuidado y de adaptación a los diferentes niveles mencionados, lo cual incrementa la carga cotidiana de trabajo. (p.9)

Basado en lo anterior, se podría indicar que además de contar con las herramientas tecnológicas adecuadas, se debe contar con personal altamente capacitado, sin embargo, el mundo de la tecnología se renueva, día con día, y así se deben adquirir los conocimientos para hacer uso de ellas.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

En este tercer capítulo, se establecerán detalles importantes para el desarrollo de la investigación como el enfoque y los instrumentos que se implementarán, esto se ejemplificará con una tabla explicativa. Además, de los sujetos que participarán y los métodos que se utilizarán.

#### **Enfoque de la Investigación**

Según Hernández et al (2014), la investigación se define como “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno o problema” (p.4). Es importante recalcar el hecho que las investigaciones tienen como fin la búsqueda de nuevo conocimiento o agregar hallazgos a estudios pasados.

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.

2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras. (p.4)

Los enfoques le dan un sentido a la búsqueda del resultado de la investigación, orientan a las herramientas que se deben establecer, para lograr obtener resultados de acuerdo con lo que el investigador se ha planteado. De acuerdo con Hernández et al (2014), existen dos tipos de enfoques el cualitativo y el cuantitativo.

Debido a las diferentes premisas que las sustentan, desde el siglo pasado tales corrientes se “polarizaron” en dos aproximaciones principales de la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. Ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual. (p.4)

No obstante, existe un tercer tipo la mixta, su uso es menos frecuente, pero sigue estando presente para aquellos investigadores, que hacen uso de las estrategias tanto del enfoque cualitativo como del cuantitativo.

Para definir el enfoque de esta investigación, se deben tomar en cuenta los factores relacionados con el tema y su finalidad. Además, de las características presentadas por cada uno, para que así, se pueda determinar cuál será el utilizado, durante el estudio.

### **Enfoque cuantitativo**

Cuando algo es cuantificable, se refiere a que se puede medir en números, su magnitud se puede expresar en cantidades. De acuerdo con Hernández et al (2014), en este enfoque se procede a seguir una secuencia con etapas que no se pueden eludir “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

Además, en este tipo de enfoque se establece el marco teórico para determinar hipótesis y patrones, que se basan en la evolución de un fenómeno, que se debe analizar con métodos estadísticos, con la recolección y análisis de datos.

### **Enfoque cualitativo**

Según Hernández et al (2014), este enfoque “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.7)

En este enfoque, la investigación es más dirigida hacia la interpretación de datos, se realiza una revisión bibliográfica para poder plantear el problema de investigación. De acuerdo con Hernández et al (2014) a diferencia de la investigación cuantitativa no se realiza un proceso determinado lineal, sino que, es más circular y abierta.

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados, a través del lenguaje: escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales. (p.8)

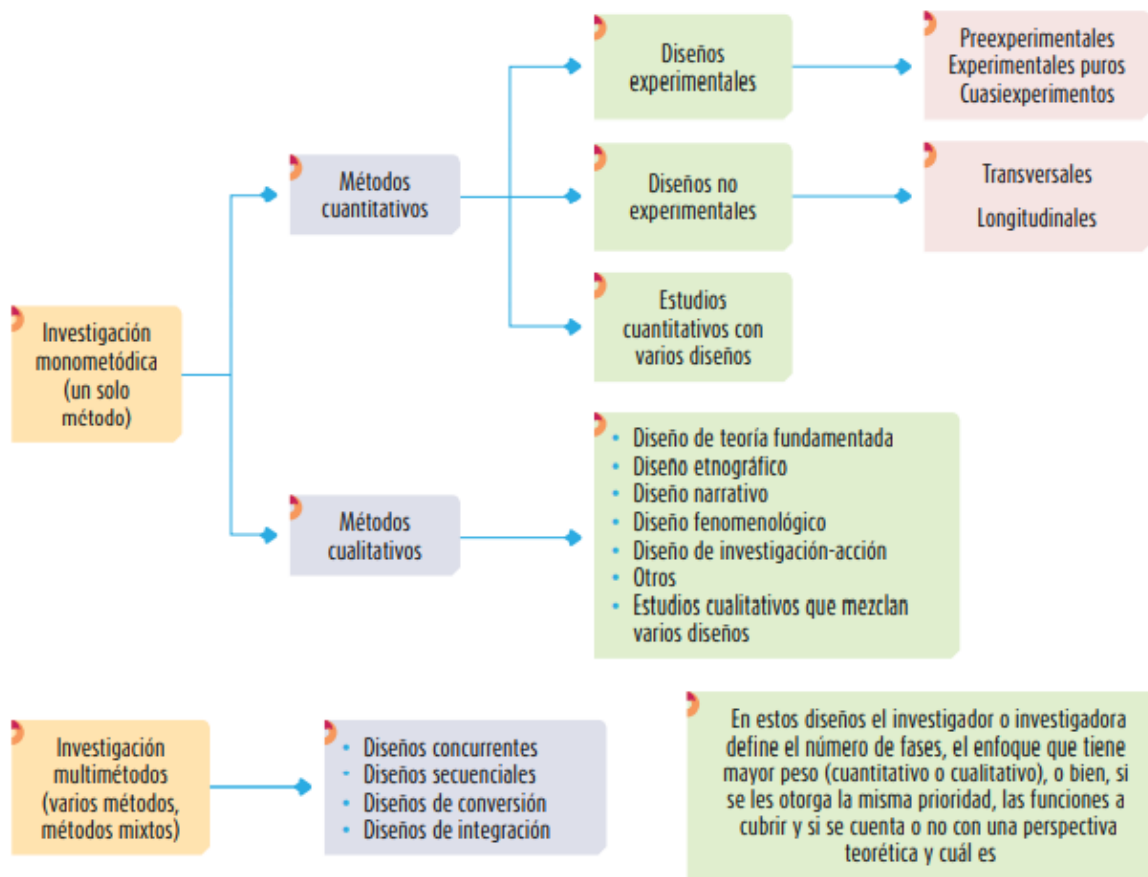
Con base en lo anterior, la investigación cualitativa se basa en buscar datos y darles una interpretación, basada en temas más relacionados con la sociedad, que no se pueden expresar, a través de los números, que se pueden fundamentar en experiencias y perspectivas de vida.

### **Enfoque mixto**

Este es un enfoque intermedio entre el cualitativo y el cuantitativo, aplicable para estudios que requieran unificar resultados numéricos como interpretativos. De acuerdo con Hernández et al (2014), es la mejor herramienta para aquellas investigaciones dedicadas a la explicación de un fenómeno.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008. (p.534).

Este tipo de estudio se debe emplear, cuando se requiera una visión más amplia del estudio, con mayor teorización y donde se necesiten datos tanto cualitativos como cuantitativos para poder responder la pregunta de investigación. En este enfoque, se le puede dar más peso a la parte cuantificable o cualitativa, o bien se pueden tomar ambas con igual prioridad.



Tomado del libro Metodología de la Investigación sexta edición, 2014.

De acuerdo con lo anterior, para efectos de esta investigación, se utilizará el cualitativo, ya que es el que reúne las herramientas y estrategias, que se acoplan al proceso del estudio y los resultados que se quieren obtener a través de ella, por tanto, es el método que más se adecua al estudio.

## **Método**

Tomando en cuenta el tipo de enfoque de la investigación, se debe designar el método que más se adapte al estudio. El método es el apartado, donde se define el procedimiento para lograr obtener los resultados acordes con los objetivos planteados previamente en el estudio.

Según Hernández et al, “Los métodos cualitativos de investigación son, particularmente apropiados, para conocer los significados que las personas asignan a sus experiencias (Hoshmand, 1989; Polkinghorne, 1991)” (p.515). Además, el autor indica que el método sugiere una serie de pasos los cuales son:

- a) Contexto, ambiente o escenario de la investigación (lugar o sitio y tiempo, así como accesos y permisos). Su descripción completa y particularizada es muy importante.
- b) Muestra o participantes (tipo, procedencia, edades, género o aquellas características que sean relevantes en los casos; y procedimiento de selección de la muestra). Una descripción amplia.
- c) Diseño o abordaje principal (teoría fundamentada, estudio narrativo, etcétera).
- d) Procedimientos: un resumen de cada paso en el desarrollo de la investigación: inmersión inicial y total en el campo, estancia en el mismo, primeros acercamientos. Descripción detallada de los procesos de recolección de los datos: qué datos fueron recabados, cuándo fueron obtenidos y cómo —forma de recolección y técnicas utilizadas—, la verificación y triangulación de fuentes y el posterior tratamiento de los datos —codificación, por ejemplo— y los registros que se elaboraron como notas y bitácora. (p.514)

Por lo tanto, a continuación, se tomarán y definirán los métodos existentes y sus características para precisar cuál se usará en la investigación.

## **Teoría fundamentada**

De acuerdo con Hernández et al (2014), este tipo de diseño gira en torno a un fenómeno en desarrollo, “Su propósito es desarrollar teoría basada en datos empíricos y se aplica a áreas específicas” (p.472). Adicional, los autores agregan que se generan las investigaciones focalizadas en un área específica.

Sus explicaciones se circunscriben a un ámbito determinado, pero poseen riqueza interpretativa y aportan nuevas visiones de un fenómeno. Tiene como rasgo principal que los datos se categorizan con codificación abierta, luego el investigador organiza las categorías resultantes en un modelo de interrelaciones (codificación axial), que representa a la teoría emergente y explica el proceso o fenómeno de estudio (codificación selectiva). (pp.473-475).

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que, en el diseño fundamentado, se busca dar explicación a un fenómeno, con el fin de darle un sentido.

### **Etnográficos**

El tipo de diseño etnográfico está relacionado con la cultura, con los comportamientos de la colectividad. Según Hernández et al (2014): “Investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos. Asimismo, proveen de un “retrato” de los eventos cotidianos”. (p.485)

De acuerdo con Hernández et al (2014), existen múltiples clasificaciones para los diseños etnográfico

Los grupos o comunidades estudiadas en diseños etnográficos poseen algunas de las siguientes características: a) los individuos que las conforman mantienen interacciones regulares y lo han hecho durante cierto tiempo, b) representan una manera o estilo de vida y c) comparten creencias, comportamientos y otros patrones, así como una finalidad común. (p.485)

Además, los autores indican que el investigador debe tener clara su posición sobre el tema, para que al final no influya en el resultado de la investigación. Por otra parte, este tipo de método tiene mayor arraigo a temas sociales.

### **Narrativo**

El método narrativo se emplea en casos de sucesos, se adaptan a narrativas secuenciales vividas, desde la perspectiva de la experiencia. De acuerdo con Hernández et al (2014), los participantes del evento forman parte de la investigación, relatando sus historias.

El investigador contextualiza la época y lugar donde ocurrieron las experiencias y reconstruye historias individuales, los hechos, la secuencia de eventos y los resultados e identifica categorías y temas en los datos narrativos, para finalmente entretejerlos y armar una historia o narrativa general. (p.487).

Por lo que se puede decir que una herramienta que se utiliza en este tipo de diseños es la entrevista, ya que, en la investigación, el relato de vivencia va a cobrar gran valor.

### **Fenomenológico**

En el enfoque fenomenológico y en la teoría fundamentada, se parte de la gran importancia de la perspectiva, que tienen los participantes. Según Hernández et al (2014), de los sujetos que participaron en un mismo fenómeno, se pueden obtener sus experiencias en común.

Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas, con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. La diferencia entre el diseño narrativo y el diseño fenomenológico es que el primero se enfoca en la conexión o sucesión de eventos (el punto de vista cronológico o la historia secuencial) y el segundo en la esencia de la experiencia compartida. El fenómeno se identifica desde el planteamiento y puede ser tan variado como la amplia experiencia humana. (p.493)

De acuerdo con lo anterior, una de las mayores diferencias con los otros métodos es que la experiencia de los participantes se usa para crear una opinión colectiva.

### **Investigación-acción**

En este método, se busca una problemática y, a su vez, una solución que pueda generar un impacto en un grupo. Según Hernández et al (2014),

Su precepto básico es que debe conducir a cambiar y, por tanto, este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga, al mismo tiempo, que se interviene. Asimismo, se centra en aportar información, que guíe la toma de decisiones para proyectos, procesos y reformas estructurales. (p. 496)

Por lo tanto, en este tipo de método, se busca recolectar datos para dar respuesta a una problemática, asimismo, dar una solución factible que se pueda implementar, conociendo el contexto del problema planteado, inicialmente.

En referencia con lo anterior, los postulantes de cada de método y debido a la naturaleza de este estudio, el diseño por utilizar en la investigación será investigación-acción, debido a que, al final, el objetivo es implementar o proponer mejoras en las plataformas web de Grupo Repretel. Dando una visión amplia de las herramientas disponibles en el ámbito tecnológico, que se podrían llegar a implementar para mejorar su narrativa visual.

### **Sujetos y fuentes de información**

Las fuentes de información forman parte esencial de la investigación, dan valor agregado, son un elemento de importancia para dar respuesta y conclusión a la investigación. Generan un contacto directo con la realidad y la visión del tema en discusión, es por lo que, para responder a los objetivos de esta investigación se va a hacer uso de fuentes documentales (análisis de contenido y la entrevista).

Existen las fuentes primarias, que tienen relación directa con el tema y las secundarias que pueden brindar un contexto, desde su experiencia, éste funciona para dar soporte al tema en investigación, por tanto, se aplicará una encuesta a ciento cincuenta personas, que serán muestra para el estudio.

Por otra parte, están los sujetos que son las personas de las cuales se extrae la información con diferentes técnicas de recolección de datos, a estos también se les puede conocer como población.

De acuerdo con Barrantes (1999), existe una diferencia entre los términos de sujetos y fuentes de información, haciendo referencia a que las fuentes de información son materiales, mientras que sujetos son “Todas aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información” (p.92).

De acuerdo con lo detallado, anteriormente, se procederá a ampliar detalle sobre los sujetos que serán parte del estudio para la obtención de la información:

<b>Tabla 1: Sujetos de información.</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Relevancia para la investigación</b>
Laura Iglesias	Jefa del Departamento Digital del Grupo Repretel.	Es la encargada del departamento Web de Repretel, por tanto, tiene conocimiento sobre su funcionamiento.
Dayana	Periodista de Repretel web.	Es periodista de la plataforma web, conoce sobre los temas tratados en pandemia y las herramientas utilizadas para la generación de contenido.
Milena Salazar	Experta en Marketing Digital.	Milena es experta en el área de marketing, redes sociales, páginas web, conoce sobre diferentes técnicas para crecer a nivel digital.
Jorge Umaña	Experto en diseño gráfico.	Jorge es diseñador gráfico, por tanto, puede realizar un análisis sobre el diseño, tipografía, color, orden, tiempo de carga de la página y demás.
<i>Nota: Elaboración propia 2022.</i>		

A estas personas se les estará aplicando la encuesta y a otros se les harán entrevistas, con el fin de conocer diferentes opiniones y experiencias, con respecto al uso de las plataformas web de Grupo Repretel y su relevancia, durante la pandemia. Dependiendo del instrumento que se estará aplicado adecuado a su contacto con la plataforma, ya que puede ser como consumidor o como generador de contenido.

Además, se podrán solicitar diferentes criterios de mejorías que ellos considerarían para hacer un consumo más activo de la parte digital del medio, todo desde su experiencia en las

plataformas, incluso de estas opiniones, se puede generar una comparación con medios internacionales en sus plataformas digitales.

## **Población y Muestra**

La población podría decirse que, son personas de quienes se busca obtener información y que poseen características en común relevantes al tema en estudio. López P (2004), considera relevante detallar las diferencias entre población y muestra, ya que en ocasiones la población en estudio es incalculable y no es posible analizarla toda, por lo que hay que generar una muestra de ésta.

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (PINEDA et al 1994:108) En nuestro campo, pueden ser: artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y, por supuesto, personas.

Según Hernández et al (2014), para el muestreo debe considerarse una suma manejable, por lo que lo define como: "En el proceso cualitativo, grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que, necesariamente, sea estadísticamente representativo del universo o población, que se estudia." (p.384)

Por otra parte, Hernández et al (2014), indican que la muestra de un estudio va a generar una visión más amplia y un contexto. El número adecuado de participantes puede variar según como avance el estudio, por lo que algunos pasos que recomienda para la delimitación son los siguientes:

1. Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos).
2. El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará "saturación de categorías").
3. La naturaleza del fenómeno en análisis (si los casos o unidades son frecuentes y accesibles o no, si recolectar la información correspondiente lleva poco o mucho tiempo).

Además, es importante recalcar que el estudio cualitativo busca generar una mayor profundidad en el análisis de los datos. Por lo que, la información recolectada debe generarse en un tratamiento de tiempo adecuado, para lo cual, un muestreo con muchas personas no sería funcional e incluso se podría etiquetar como inmanejable.

Tomando en cuenta los criterios establecidos y detallados en los párrafos anteriores, la población de este estudio es infinita, porque, con certeza, no se puede establecer el número de personas que consume las diferentes plataformas de Repretel.

Por otra parte, la muestra de este estudio estará compuesta por ciento cincuenta personas, que formarán parte de las encuestas y por otras cuatro personas fungiendo como entrevistadas, para una muestra total de ciento cincuenta y cuatro personas.

### **Variables o Unidad de Análisis**

En la unidad de análisis, hay que retornar a los cimientos de la investigación y poner a prueba los objetivos que se plantearon y con los que se fundamentó el estudio. En el estudio cualitativo, se busca la recolección de datos para generar luego un tratamiento y analizarlos.

De acuerdo con Hernández et al (2014), la esencia de este enfoque es recibir datos no estructurados y generales: una estructura. Además, los autores añaden que se deben generar respaldos de las narraciones de los participantes ya sean visuales, grabaciones, textos escritos, entre otros, para lo cual detallan una serie de propósitos de la unidad de análisis cualitativa:

Los propósitos centrales del análisis cualitativo son: 1) explorar los datos, 2) imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías), 3) describir las experiencias de los participantes, según: su óptica, lenguaje y expresiones; 4) descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema; 5) comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos, 6) reconstruir hechos e historias, 7) vincular los resultados con el conocimiento disponible y 8) generar una teoría fundamentada en los datos. (p.418)

La unidad de análisis es un componente primordial, a la hora de generar un estudio, ya que ayuda a recolectar los datos que se buscan plasmar, para generar una valoración y adaptación,

cuando llegue el momento de elaborar conclusiones. A continuación, se presenta una tabla con los conceptos principales, que dieron origen a la investigación:

**TABLA 2**

**CONCEPTUALIZACIÓN DE UNIDAD DE ANÁLISIS.**

<b>Objetivo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Sub-Categoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítem</b>
Plantear mejoras en el formato en que se desarrollan las noticias web de Repretel.	Plantear mejoras	Notas web Repretel	De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), plantear significa “Enfocar la solución de un problema, lléguese o no a obtenerla”	Entrevista	
Generar propuestas de remasterización de las notas posteadas en Facebook y otras redes sociales.	Generar propuestas	Notas televisivas Facebook	Según la RAE generar significa “Producir, causar algo”	Encuesta	
Realizar cuadros comparativos de la página web y redes sociales de otros medios de comunicación digitales como Crhoy.com y Amelia Rueda para poder visualizarlos en comparación a la de Repretel generando	Comparación de material	Notas web Medios de comunicación	De acuerdo con la RAE comparar significa “producción de una idea relacionándola con otra”	Análisis de contenido	

un análisis de sus noticias y reacción de sus seguidores.					
<i>Nota: Elaboración personal 2021</i>					

### **Instrumentos**

Anteriormente, se detalló la unidad de análisis y los participantes que darán respuestas a las preguntas de investigación, para generar esa parte del estudio, se requiere utilizar instrumentos. De acuerdo con Hernández et al (2014), se definen como “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.” (p.199)

Adicionalmente Hernández et al (2014), indican que los instrumentos deben registrar lo planteado por el investigador en las variables, además agregan que deben cumplir con tres requisitos: ser confiable, válido y objetivo. Para lo cual, definen estos tres conceptos:

Confiability: Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Validez: Grado en que un instrumento, en verdad, mide la variable que se busca medir.

Objetividad del instrumento: Grado en que el instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan. (pp.200-206)

Por lo tanto, se debe llevar a cabo una adecuada aplicación de estos conceptos en los instrumentos para que, de esta manera, la investigación se pueda desarrollar de la mejor manera y los resultados obtenidos sean óptimos. De acuerdo con lo planteado, anteriormente, los

instrumentos que se utilizarán, en este estudio, serán: la entrevista, el análisis de contenido y la encuesta.

### **Análisis de contenido**

El análisis de contenido también es conocido como el instrumento de observación, puesto que el estudio se genera con base en la información ya existente, es objetivo y se genera dentro de un contexto.

De acuerdo con Hernández et al (2014): “observar es una función que realizamos cotidianamente, pero es completamente diferente de la observación investigativa”. “No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (p.399).

Asimismo, Hernández et al (2014), indican que la observación debe ser enfocada y debe realizarse un listado de unidades, que no pueden dejarse fuera de análisis. Además, agregan que un buen observador debe prestar atención a los detalles para comprender conductas y ser flexible si su foco de atención debe cambiar, por lo general, una lista de posibles usos de la observación como instrumento.

- a) Explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y los aspectos de la vida social, analizando sus significados y a los actores que la generan (Eddy, 2008; Patton, 2002; y Grinnell, 1997).
- b) Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones, experiencias o circunstancias, los eventos que suceden al paso del tiempo y los patrones que se desarrollan (Miles, Huberman y Saldaña, 2013; y Jorgensen, 1989).
- c) Identificar problemas sociales (Daymon, 2010). d) Generar hipótesis para futuros estudios (p.399)

Por lo tanto, la observación funciona para descifrar patrones siempre y cuando haya una estructura clara de lo que se busca, durante el uso de este instrumento. Hablando sobre esta investigación, propiamente, el análisis de contenido se estará utilizando en las publicaciones realizadas por medio de la página web y redes sociales de Repretel, se analizarán diez de por cada

mes (mayo, junio y julio). Del mismo modo, se analizarán los comentarios y reacciones hacia el contenido publicado en las plataformas, que así lo permitan.

## **Entrevista**

De acuerdo con el tipo de enfoque, la entrevista cualitativa se acoge más a preguntas abiertas, es más íntima y flexible, se presentan dos sujetos; el entrevistador y el entrevistado, de esto, se busca obtener información específica.

Según Hernández et al (2014), se define como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).” (p.403). A lo que, los autores añaden que se dividen en estructuradas, semiestructuradas y abiertas.

En las primeras, el entrevistador hace su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta de manera exclusiva a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (p.403)

Por el tipo de información que se desea obtener, el tipo de entrevista por utilizar en este trabajo será semiestructurada. Asimismo, Hernández et al (2014), añaden que, en el enfoque cualitativo, las entrevistas tienen características propias, que se detallarán a continuación:

1. El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
2. Las preguntas y el orden en que se hacen, se adecuan a los participantes.
3. La entrevista cualitativa es, en buena medida, anecdótica y tiene un carácter más amistoso.
4. El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.

5. El contexto social se considera y resulta fundamental para la interpretación de significados. 6. El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.

7. Las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje. (p.403)

Por tanto y en referencia a los puntos descritos anteriormente, existen diferentes tipos de preguntas y entrevistas que incluso, pueden conducir a respuestas esperadas, que parten de un planteamiento inicial del tema de interés. De acuerdo con Mertens (2010), citado por Hernández et al (2014), agrega que de acuerdo con las preguntas, existen seis tipos de entrevistas, que se definen a continuación:

1. De opinión: ¿considera usted que haya corrupción en el actual gobierno de...? Desde su punto de vista, ¿cuál cree que es el problema en este caso...? ¿Qué piensa de esto...?

2. De expresión de sentimientos: ¿cómo se siente con respecto al alcoholismo de su esposo? ¿Cómo describiría lo que experimenta sobre...?

3. De conocimientos: ¿cuáles son los candidatos por ocupar la alcaldía de...? ¿Qué sabe usted de las causas que provocaron el alcoholismo de su esposo?

4. Sensitivas (relativas a los sentidos): ¿qué género de música le gusta escuchar más cuando se encuentra estresado? ¿Qué vio en la escena del crimen?

5. De antecedentes: ¿cuánto tiempo participó en la guerra cristera? ¿Después de su primer alumbramiento sufrió depresión posparto?

6. De simulación: suponga que usted es el alcalde de..., ¿cuál sería el principal problema que intentaría resolver? (p.404).

Es importante prestar plena atención al entrevistado, ya que se pueden generar detalles, a partir de las expresiones de éste, además, el interés es por parte del entrevistador de obtener información. Por lo tanto, en este trabajo, se aplicarán entrevistas a diferentes personas, que tienen conocimiento con el tema y están relacionadas con éste, con fin de recolectar datos.

## **Encuesta**

La encuesta también es conocida como cuestionario, es una técnica que consta de una serie de preguntas. Hernández et al (2014), lo definen como: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” (p.217). Además, los autores agregan que debe ser congruente con la pregunta de investigación e hipótesis.

De acuerdo con Hernández et al (2014), los cuestionarios se pueden utilizar para diferentes objetivos, pero principalmente para calificar desempeños, conocer necesidades, evaluar percepciones, entre otros. Asimismo, agrega que existen dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuestas. En las preguntas cerradas, las categorías de respuesta son definidas, a priori, por el investigador y se le muestran al encuestado, quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su respuesta. (pp. 217-218)

Según los autores, este tipo de preguntas es más fácil de analizar y de codificar. Por otra parte, están las preguntas abiertas que de acuerdo con Hernández et al (2014), “No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas.” (p.220), cuyas respuestas pueden variar dependiendo de la persona a la que se le esté consultando.

Se podría decir, que los cuestionarios funcionan para recolectar experiencias y las respuestas obtenidas serán reflejo de lo vivido por el encuestado. Acorde con lo anterior, la cantidad de preguntas establecidas dependerá de la necesidad de datos, que se desee recolectar para contestar a los objetivos de investigación.

### **Proceso de recolección de datos**

En este proceso, se pretende contextualizar el fenómeno en estudio, las fuentes de los datos y comprender las variables. Este es el paso posterior de haber aplicado los instrumentos, que se adaptaban al estudio, se recolectan respuestas y generan una comprensión de la información. De acuerdo con Hernández et al (2014), se genera una base estandarizada, después de haber comprobado que los instrumentos son válidos y confiables.

La recolección de los datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. El investigador es el instrumento de recolección de los datos, se auxilia de diversas técnicas, que se desarrollan durante el estudio. Es decir, no se inicia la recolección de los datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos, que se van refinando, conforme avanza la investigación. (p.12)

Además, los autores agregan que es un proceso progresivo, los datos se pueden ir analizando conforme se van recolectando y con esto, se pueden ir relacionando entre sí las respuestas obtenidas por los participantes. Por otra parte, generan un fundamento analítico que enriquecen el estudio.

#### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De acuerdo con lo planteado en capítulos anteriores, en este apartado, el investigador procesará los datos recolectados después de haber aplicado los instrumentos seleccionados. Con esto, se podrá dar respuesta a la pregunta del planteamiento del problema, así como a los objetivos fijados inicialmente en la investigación.

Cabe recalcar que los instrumentos utilizados para generar el análisis fueron: la encuesta, a ciento treinta y nueve personas, la entrevista a cuatro diferentes profesionales relacionados con el tema, lo que incluía a dos colaboradores del medio y el análisis de contenido a treinta notas de Repretel de mayo a julio, con distribución de diez notas por mes.

El siguiente apartado trata sobre las entrevistas realizadas, en el capítulo anterior, detalla las personas que son sujetos de información. Sin embargo, el lunes 14 de febrero se trató de contactar a las personas de Repretel (Laura Iglesias y Dayanna), de parte de la señora Laura no se recibió respuesta. No obstante, de Dayanna, el viernes 18 de febrero, se recibió la siguiente respuesta:

“Hola Katherine, quería comentarte que hablé con mi jefa y me dijo que ahora en la empresa, está un poco más estricta con las políticas y que ella debe evaluar todo, por temas legales. Entonces creo que no le voy a poder dar la entrevista. Me parece que ella sí vio su correo, pero creo que debe evaluarlo ella. Siento mucho no poder ayudarle.” Esto posteriormente a que se había pactado la entrevista para el sábado 19, a la 1:00 p.m.

Además, se solicitó colaboración de parte del director de carrera Licenciado Ramiro Núñez, para contactar con la empresa y ver si se podía llegar a algún acuerdo para la entrevista. Inicialmente, el 21 de febrero le solicitaron que enviara los objetivos y las preguntas de la entrevista para que fueran revisadas por el departamento legal de Repretel, la respuesta que brindaron fue la siguiente:

“Para analizar el tema y valorar una posible autorización, requerimos mayor detalle de los objetivos específicos del proyecto, incluida una muestra de las consultas que pretenden realizar, las cuales no pueden incluir requerimientos de información, que pueda considerarse: estratégica, confidencial o privilegiada.

Le adelanto que en este momento tenemos restricciones importantes en la compañía, debido a la pandemia. Por esta razón, cualquier posible colaboración se tendrá que coordinar de forma remota.

En caso de autorizarse el Proyecto, deberán darse los créditos correspondientes a Repretel. Por último, cualquier autorización será, únicamente, para fines académicos y en el marco del proyecto de esta estudiante en específico, excluyendo el uso de la información a futuro para cualquier otro fin (comercial, de opinión, otros proyectos académicos, etc.).”

El señor director envió el documento con lo solicitado por la empresa y de parte de Repretel el mismo día 21 de febrero en horas de la tarde, le brindan la siguiente respuesta.

“Buenas tardes, Ramiro,

Espero, se encuentre muy bien.

Hemos revisado el cuestionario que nos enviaron. Lamentablemente, en esta ocasión, no podremos colaborar con el Proyecto. Las respuestas a ese cuestionario contendrían información confidencial y privilegiada de nuestro Departamento Web. No estamos autorizados a difundirla con terceros.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

Carlos Hernández.”

Por lo tanto, en el capítulo cuatro no se pudo contar con las entrevistas, por parte del medio en estudio.

### **Plantear mejoras**

Uno de los objetivos que se planteó en este estudio fue “Plantear mejoras en el formato en que se desarrollan las noticias web de Repretel”, para ello, se decidió aplicar el instrumento de la entrevista.

Con ese instrumento, se ejecutaron diferentes preguntas a los expertos en diseño gráfico y marketing digital, para poder identificar detalles importantes sobre la página web, su distribución de información y comercialización de la parte digital. Los entrevistados tienen conocimiento en estos ámbitos y se relacionan con el tema.

Las preguntas fueron pensadas y aplicadas acorde con los conocimientos de estas personas por lo que son distintas. Ante la pregunta, ¿Cuál es su valoración en cuanto a la forma en que se difunden las notas? ¿Son efectivos para llamar la atención de los clientes, entiéndanse consumidores de información? Milena Salazar, habló sobre algunas falencias en las notas, aunque se encuentra de acuerdo con el uso del video para la página web.

Me parece que los títulos de la noticia están sumamente largos. Súper bien que estén en video porque traslada lo que es de televisión. Sin embargo, a mí me gustaría saber, por ejemplo, cómo denunciar un ataque de cocodrilo, en la página web siempre debería de haber un responsable, que diga escrito por y correo tal. Como lo tiene La Nación o Crhoy.com, porque es un puente con el periodista y se pueda generar un contacto, por ejemplo, ven la noticia y dicen a mí me atacó una culebra o bien yo tengo un emprendimiento y quiero salir en Repretel, entonces, aquí no hay contacto del periodista. (Salazar, entrevista personal 2022)

Además, la especialista en marketing digital hablando propiamente de la página web, realizó un análisis sobre el uso de un color predominante para generar un mejor posicionamiento de la marca. “Yo sé que los colores de ellos son rojo y azul como el logo, hicieron una renovación

del logo, sin embargo, el rojo como diseño es como de alerta, tal vez yo el rojo lo pondría menos tenue y haría que mi color principal fuera el azul.”, Milena Salazar, 2022.

Por otra parte, en la página se pueden encontrar enlaces directos con sus diferentes plataformas como lo son redes sociales. Se puede decir que, dependiendo del grupo etéreo, se puede hablar de una tendencia en el consumo de una red social específica, a lo cual Milena hace referencia.

En la página sólo está el link de Facebook y ahora hay muchos usuarios jóvenes que no nos metemos en Facebook, sólo alguna parte de nuestros amigos se desahoga sobre Figueres, sobre la pandemia, sobre la restricción, entonces pienso que ahí también debería haber un link para Instagram e incluso para el canal de YouTube. No está la opción de compartir en Instagram que es la red de los jóvenes, los millenials y tampoco está para compartir en LinkedIn que es la red profesional, entonces podría ser una nota de estilo empresarial que lo hace mucho NCOnce sobre: finanzas, sobre la economía, la globalización y sobre tecnología y también compartir en LinkedIn, Twitter, los costarricenses no lo usan mucho, lo usan más los estadounidenses y europeos. En mi experiencia, las redes sociales con mayor penetración de usuarios son Facebook, Instagram y LinkedIn. (Salazar, 2022)

Otra de las falencias, dentro de la página web, es la división por secciones de las notas e información general de Repretel como empresa, en esto, se incluyen contactos tanto de los periodistas como de la organización, algo que Salazar resalta, dentro de su análisis.

En la página también, debe haber un teléfono de la empresa y no hay un teléfono de redacción ni un correo y tampoco está el WhatsApp que ellos tienen, donde la gente les hace el reporte de huracanes y así. Podrían hacer subcategorías en noticias con los cuatro ejes de política, economía, es que las noticias son tan amplias, que, tal vez, podrían hacer cinco categorías, que son: sucesos, economía, salud y una pestaña especial de la temporada, por ejemplo, elecciones o COVID, que Crhoy lo tiene. (Milena, entrevista personal 2022).

Para poder generar un plan de mejora o plantear alguna recomendación, se debe contar con la opinión y experiencia de diferentes profesionales, por lo que tanto a Milena Salazar se le consultó, ¿Cuáles cambios puntuales le realizaría? A lo cual expresó:

Quitar el rojo, usar un color predominante como EPA, EPA tiene sus dos colores el amarillo y el turquesa, pero su color predominante es el amarillo, entonces pondría que el color predominante fuera el azul. Incorporar el correo, que puede ser uno genérico por ejemplo repretlweb.com, pero que sí las notas estén firmadas, porque alguien se tiene que hacer responsable por esa noticia. Subcategorizar las noticias: política, salud, sucesos, nacionales y otra categoría. Algo que no tienen y sí tiene la Nación.com es poder ver los periodistas entonces, yo sé que Ángela Ávalos cubre salud y que Fernanda Matarrita cubre vida, hay una foto y un correo entonces, al final los periodistas, obviamente los camarógrafos y los asistentes son el corazón de Repretel. Pero, también, debería haber un directorio de periodistas, para ver quién cubre por ejemplo salud, para poder contactar, no debe estar el teléfono de ellos, pero sí el correo. (Salazar, 2022)

El mundo y, principalmente, el ámbito tecnológico se encuentra en constante cambio, por tanto, la actualización continua es importante más, en un tiempo (pandemia) donde la tecnología se ha vuelto un aliado indispensable para continuar con las tareas laborales. Por lo que a Milena Salazar se le preguntó, ¿Cuáles son las tendencias informativas en las páginas web para 2022? A lo que expresó:

El video es la prioridad, estamos viviendo la generación más tonta y la más inteligente. La más inteligente, porque, desde la pandemia, hemos aprendido desde cómo hornear una galleta hasta cómo sacar una maestría y la gente sigue estudiando de manera virtual, eso ya no se va a quitar. Para el usuario, el formato video en redes sociales está, sumamente pegado, entonces las tendencias en página web es el formato video, porque nosotros consumimos contenido audio visual, o sea vemos y escuchamos. (Milena, entrevista personal 2022)

A esto, añadió la importancia de ser concisos a la hora de expresar ideas, ya que las nuevas generaciones quieren toda la información en el menor tiempo posible, por lo tanto, indicó:

Otras tendencias, cuanto más corto mejor, o sea, cuanto menos texto le podás dar al usuario para que lea, es mejor, cuanto menos contenido textual, porque estamos sobresaturados de información mejor. También, incorporar links para redirigir a otras páginas, por ejemplo, con el ataque de cocodrilos, el link de la página donde

pueden hacer la denuncia te saca de la página de Repretel, pero también el usuario va a decir me están dando información de valor. Y otra tendencia de las páginas informativas es que si vos no pautás con Google Adds no salís de primero. (Salazar, 2022)

Por otra parte, los medios de comunicación viven gracias a las pautas publicitarias o patrocinadores que tengan, a mayor audiencia más posibilidad tienen de que alguna empresa paute con ellos, por lo que a Milena se le consultó, ¿Cuál estrategia de marketing podría implementar Repretel para llegar una mayor audiencia web? A esto ella respondió:

Google Adds totalmente, hacer email marketing por ejemplo La Nación, ¿Qué pasó hoy en el país? Entonces, que le llegue a la gente de email marketing porque la gente ya no busca la información, a la gente le llega. Otra cosa es que los periodistas de Repretel en vez de ser influencer que algunos lo son, por ejemplo Jennifer (al momento de realizar la entrevista aún se encontraba laborando para Repretel) se ha vuelto muy influencer promociona mucho el podcast de ella y eso es genial, pero también, podría decir “Recuerden que la transmisión de las elecciones se vive aquí en Repretel” y ya sólo tienen que hacer swipe up al final Repretel les está dando de comer, entonces los periodistas podrían poner los links de la página, entonces así se van a dar visitas, porque a mucha gente le interesa su vida personal y se mete a ver sus historias. (Salazar, entrevista 2022)

Usar referentes y poder buscar modelos de negocio exitosos pueden generar el crecimiento de una empresa y los medios de comunicación no son la excepción, por lo que a la experta se le hizo la pregunta, ¿Cuál es la tendencia en términos de marketing digital en medios de comunicación internacionales? Para lo cual expresó lo siguiente:

La tendencia es demasiado Instagram y LinkedIn, porque ahí estamos los Millenials, que nos entretienenos y los millenials, que buscamos trabajo. Ejemplo, en Quién.com ellos hacen una seguidilla de cinco historias entonces, yo hago historias con un título y una foto llamativa y subo. También, La República hace una cosa, que posicionándose en el *post* y dando clic ya te redirige a la noticia. (Milena Salazar, entrevista personal 2022)

Otra de las aristas importantes analizar era en si el formato y diseño de la página web, por lo que, se contó con la entrevista del experto en diseño gráfico Jorge Umaña, la primera pregunta

que se le realizó fue: ¿Cuál es su criterio profesional en cuanto al diseño y colores del sitio web y sus notas? ¿Utilizan los elementos correctamente para llamar la atención del consumidor? A lo cual expresó cuál es la tendencia de ingreso a la página:

Uno, usualmente, entra al sitio web de Repretel. a través de los artículos, entonces, en la función general, lo único que sí es un poco molesto es la cantidad de publicidad que existe, puesto que puede confundir a la persona usuaria, puesto que el video, incluso, tiene el mismo tamaño que el anuncio publicitario y antes del video, está el play rol, que es un formato publicitario que, básicamente, muestra otro anuncio, antes de reproducir el video. (Umaña, entrevista personal 2022).

Posteriormente, Jorge conversó sobre un análisis y panorama más general de la página como tal hablando del tipo de letra, la experiencia en los diferentes dispositivos y demás.

En general, en tipografía, la usabilidad hay que evaluarla en dos áreas: a través del dispositivo móvil y de la experiencia de escritorio. La experiencia de escritorio es un poquito más fácil, pero en móvil pasa mucho este problema. Una característica que, básicamente, caracteriza a Repretel es que muchas de sus notas tienen muy poco texto, son muy audiovisuales, entonces eso puede llegar a cruzar a la gente a no encontrar el video y confundirlo con una pieza publicitaria. (Jorge Umaña, 2022)

El tema de la publicidad es algo recurrente en la opinión del experto en diseño gráfico, por lo que él indica, cómo se podría generar sin ser tan molesto para el usuario.

Hay otros métodos, uno sabe que existe una necesidad por monetizarlo, y eso es innegable, pero, tal vez, en ventanas modales, se podría pensar en cintillos en la parte inferior del sitio web para la experiencia móvil, para la experiencia de escritorio, precisamente ahí, hay un asunto, yo no recuerdo tanto de la experiencia de escritorio, porque más del 80% de las personas consume, desde el dispositivo celular, entonces hay que tener mucho en cuenta esto. (Umaña 2022)

Como lo mencionaba anteriormente Jorge, no tenía tan clara la experiencia de escritorio como la de celular (ya que este es el medio por el cual consume Repretel), sin embargo, al hacer una verificación, pudo hacer una comparación entre ambos.

Viendo el sitio, la experiencia es mucho más salvable en escritorio entonces, hay que entender un poco más cuál es el parámetro del consumo, cuál es el esquema de negocio, que tiene el sitio web, para entender si, verdaderamente, tiene una tasa de rebote muy alta por no encontrar información que necesita, o si, por el contrario, sólo se cobra por impresión y la impresión es la que manda, porque en la impresión, yo puedo llenar un sitio web de anuncios, puesto que mi modelo es cobrar sólo por los anuncios, no por la efectividad de los mismos, no es un costo por lead. Básicamente, sí en relación con el diseño general, el sitio cuenta con la capacidad de hacer responsive.

Además, hay otro tema relevante, respecto a Repretel, que pertenece a una cadena televisiva mexicana y esto influye en la parte web. A esto, Umaña añadió:

Sin embargo, hay que evaluar, con claridad, la experiencia de usuario para dispositivos móviles, por lo que ya hablamos por la tasa promedio que tiene un dispositivo móvil dentro de dispositivos que usa el sitio web, sin embargo, también hay que reconocer algo, el sitio web de Repretel es parte de una plantilla global del grupo Albavisión, entonces si usted visita otros sitios web de otras empresas de comunicación de Albavisión, notará que el diseño es similar. Entonces, los niveles de tropicalización son los mínimos, aparte del logo y las secciones que son específicas, pero sí no dista mucho, es ligeramente diferente, pero en la paleta de color, porque, en esencia, está el mismo sistema por detrás. (Jorge Umaña, entrevista personal 2022.)

Después de hacer esta aclaración, surge una incógnita, la cual, el experto plantea y así mismo brinda la respuesta.

¿Por qué es importante notar esto? Porque responde a una intencionalidad de un sistema de manejo de los activos digitales, que permitan tener una mayor capacidad de respuesta muchísimo más rápida con diferentes complejidades, básicamente es una estrategia de reducción de costos. Entonces, estos sitios si los analizamos por sí solos como un sistema global, funcionan bien, están diseñados para dar predominancia, tienen un tamaño de fuente agradable alto contraste, tienen menús muy simples, las personas no tienen que hacer más de tres clics para llegar a la información. (Umaña, 2022)

Hay una característica que, por lo general, se puede encontrar en las páginas web de las empresas y el ¿Quiénes somos? O la sección “conózcanos”, es a lo que Jorge Umaña hace referencia.

Hoy por hoy, uno no entra a un sitio web directamente, la página principal tiene su razón de ser más que nada: empresas comerciales, de ser un landing page, que explique qué hace la empresa. No hay un solo medio de comunicación global que no tenga, en su sitio web, las noticias más destacadas. Sin embargo, la página principal no es, precisamente, por lo que entra la gente, la gente va por artículos, lo mismo pasa en Vanity Fair, lo mismo pasa en Newyorker, que es periodismo escrito de más profundidad, lo mismo pasa con Teletica.com, lo mismo pasa con Multimedios, que Multimedios tiene dos propuestas diferenciadas una para su contenido noticioso duro y otra, para el corporativo, para los programas y demás, pero todos tienen el mismo sistema. (Jorge Umaña, entrevista personal 2022)

Luego de tener un panorama general sobre la visión del experto en diseño gráfico, se le consultó ¿Considera que debe realizar cambios en el formato? ¿Cuáles? A lo que indicó:

No, en realidad, no, esto tiene que ir guiado por dos cosas y eso sólo lo sabrá el departamento digital, Laura Iglesias es quien debería revisar lo basado en cuatro detalles básicos, hacer una prueba de usabilidad para ver cuánto tiempo la persona dura en hacer una acción de CA, eso es importantísimo, es una prueba de análisis heurístico, así se llama, eso debería determinar cambios en la diagramación. (Umaña 2022)

Sin embargo, de acuerdo con Jorge Umaña, no es lo único por lo que hay que guiarse, existen otros componentes dentro de la parte técnica en la página, a la hora de generar una experiencia en la búsqueda de información del usuario.

Después, la tasa de rebote que tiene el sitio web en diferentes secciones específicas, ¿Qué quiere decir esto? Si la persona entró para cómo avanza el COVID-19 y tiene una tasa de rebote del 98%, quiere decir que no está encontrando la información y hay algo más. Puede ser desde que una publicidad sea intrusiva, puede ser que algún complemento no funciona o puede ser que se haya dejado descuidada la información.

Por otra parte, Umaña hace énfasis en que la experiencia ideal debe ser inclusiva, apta para todas las personas con distintas discapacidades.

En el ámbito de entidad de difusión, todo funciona bien, todo es armónico, cumple con los principios de usabilidad básica y lo que sí habría que analizar a posteriori es la accesibilidad para personas con alguna discapacidad, tanto: visual, auditiva, puesto que también, esto repercute, es una responsabilidad moral aunque uno sabe que corporativamente sí requiere una cierta inversión, sin embargo, esta responsabilidad moral parte del hecho de ser un medio de comunicación para todas las personas con una propuesta pluralista, que tenga la posibilidad de impactar a más audiencia. No, en balde, algunos medios de comunicación en su edición estelar tienen un intérprete lescó en tamaño grande, pero eso es otro tema. (Jorge Umaña, entrevista 2022).

Otro tema importante por considerar, de acuerdo con el experto, es el tiempo de usabilidad de la plataforma que, al final, consolida su funcionalidad.

Aparte muy de la mano de la prueba heurística de ver si el diseño realmente responde a mis intereses como desarrollador o en este caso como owner de una plataforma digital, también es importante ver si existe alguna otra estrategia para poder dotar al sitio web de mucha más interactividad. Hoy, en día, los medios de comunicación tienen las bardas altas, debido a las plataformas OTT que son básicamente Netflix y demás de contenido de demanda sobre el tiempo. (Umaña, entrevista personal 2022).

Como se ha mencionado antes por la experta de marketing digital, Repretel hace uso frecuente del video y es una modalidad posicionada. Es, por esto, que Umaña indica la importancia de cuidar los detalles en la experiencia, que pueda generarse con la parte audiovisual.

Ahora bien, Repretel sí tiene una biblioteca muy amplia de video, sin embargo, no hay una plataforma amplia dedicada a la experiencia de videos, por ejemplo, inclusive. Canal Quince de la Universidad de Costa Rica tiene una plataforma de video por demanda que es muy interesante y que le permite a la gente explorar los programas, porque, al final de cuentas, cuando uno quiere ver algo es por dos cosas, uno porque quiere ver una noticia o dos porque quiere revivir un programa, sé que el modelo de negocios puede ser caro, pues,

al final de cuentas, sí requiere ciertos recursos, sin embargo, es importante no descuidar ese lado de la experiencia. (Umaña 2022).

Además, Jorge menciona algunos ejemplos que pueden funcionar para estudiar la página más allá de aspectos básicos como: letra, colores, formatos de las notas y demás.

Teletica lo hace en el caso de deportes, bueno de Futv, pero, en general, el sitio web cumple con los estándares básicos de usabilidad. Hay un libro de Steve Krug, que permitiría hacer un análisis un poco más allá de si me gusta el color o no, de que si me parece que la letra está bien o no y se llama “Don’t Make me think”, este libro es sobre usabilidad web, básicamente, este libro puede servir como una buena herramienta y habla sobre usabilidad web, es decir habla sobre cómo deberían ser las secciones, sobre cómo deberían ser los menús, esto puede ser de utilidad para su análisis en la tesis más allá de un parámetro general. (Jorge Umaña, entrevista personal 2022).

Gran parte de la experiencia que han permitido las nuevas tecnologías de la comunicación es la interacción con el público meta, por lo tanto, al experto se le consultó, ¿Cuáles herramientas interactivas se podrían implementar en la página? A lo que respondió:

Bueno, lo comentamos, precisamente, es el poder disponer de mayor cantidad de video en demanda, a través de una plataforma dedicada, es decir, una sección del sitio web que se vea y que se luzca como una plataforma de video en demanda: Amazon Prime, HBO, Netflix, que tenga esa posibilidad de interactuar con el usuario, inclusive, se pueden ver modelos de atribución y modelos de uso publicitario de hecho, si yo necesito ver la repetición del noticiero en tele yo veo, anuncio, ¿Por qué no podría ver un anuncio o un play rol antes de? Creo que hoy por hoy, la televisión que sólo existe en la televisión está condenada a morir. (Umaña 2022)

Un tema que se pudo evidenciar con la aplicación de los instrumentos fue la falencia de secciones noticiosas en la página web, por lo que a Jorge se le preguntó, ¿Cuál es el orden más idóneo para una página de noticias? ¿Dividido secciones? Por ejemplo: economía, salud, entre otros. ¿O cómo se podría generar un orden para que las personas puedan facilitar su acceso? A esto respondió:

Sí, eso parte de uno, la capacidad que tenga de producir noticias, la organización, si la organización se dedica a algo más político, entonces, podría desgranar lo político dentro del menú de opciones en el caso de DelfinoCr, que sí cubre nacional, pero más contenido político. Habría que pensar que, en este momento, ellos tienen funcionalmente noticias, deportes, espectáculos y voto 2022 en la primera jerarquía del menú. (Jorge Umaña, entrevista personal 2022).

Sin embargo, hay un tema que Jorge resalta y se mencionaba, anteriormente, que es la interactividad del usuario, que, a su vez, le permite tomar decisiones de consumo. Pero, de acuerdo con el experto, es un tema, que es inexistente en la página de Repretel.

En noticias, hay un asunto que podría ser medianamente problemático, que, tal vez, se pueda mejorar y es la capacidad de filtrar, en el caso de noticias yo quisiera ver, básicamente, una delimitación de lo que podría yo filtrar, no, necesariamente, quiero ver sucesos, no, necesariamente, quiero ver nacionales, no, necesariamente, quiero ver política, quisiera ver alguna o dos o tres. El sitio web tiene ese problema, que no permite al usuario tomar decisiones para filtrar contenido. Entonces, así como, a la par, tengo que un motociclista perdió la vida, a la par, tengo: preparé un rico budín de banano y sin querer queriendo, de un modo extraño. (Umaña 2022)

De acuerdo con Jorge, esto puede ser un efecto desencadenante ya que, a la hora de limitar la opción de elegir, al usuario le toma mayor tiempo llegar a lo que, realmente, necesita.

El problema es que yo como persona puedo irme a programas y puedo irme a Giros y todo el asunto, pero está muy adentro, tengo que navegar mucho y no tengo posibilidad, precisamente, de hacer filtros, entonces, ahí hay un problema, inclusive en el futuro, porque el filtro está dado por el programa, más dentro del programa, no existe una posibilidad de escoger el ámbito noticioso que quiero ver. (Jorge Umaña, entrevista personal, 2022)

Otra de las preguntas que se le realizó al experto de diseño gráfico fue, ¿Qué es importante contemplar a la hora de estructurar una página web? A esto Jorge Umaña indicó:

En el caso de un sitio web de noticias, por sobre todas las cosas, el tiempo de carga en dispositivos móviles, existen cantidad de proyectos, para que el tiempo de carga sea casi instantáneo. En el caso de la industria de noticias, también, el contenido rich media, el

contenido, que permita tomar la delantera frente a otros medios que cubren la misma historia con un desarrollo infográfico como lo hace La Nación, con un desarrollo de video cuando es oportuno, cuando está disponible. (Umaña, entrevista 2022).

Sin embargo, para Jorge hay aspectos básicos a los que, durante la entrevista, hizo hincapié como, por ejemplo, la visualización desde dispositivos móviles.

Pero, en general, cualquier sitio web debería cumplir con tres cosas básicas: ya la anterior la mencioné, que es el tiempo de carga del sitio web, la otra es posibilidad de que cuando se haga el desarrollo, se piense en un modelo expone que ya se quedó, es decir, que se haga un modelo de acordeón es decir, que cuando el sitio web en grande funcione de una forma y cuando lo tengo en pequeño ese sitio web en grande, pasa a pequeño nada más, no hay un estudio de cómo usarlo en dispositivos móviles y la otra es, cómo se estructura la información y eso va muy de la mano del libro, porque hay que contemplar el uso de fuentes que tengan un peso importante (en el sentido de fuentes tipográficas), para evitar fatiga visual, hacer un análisis de si mi contenido es muy prolongado hacer serifs y demás. (Jorge Umaña, entrevista personal 2022).

Para esto, el experto hace recomendaciones de como adecuar la página, de acuerdo con las necesidades, tanto de la empresa como de su público meta.

Son decisiones de diseño que no son por sí solas arbitrarias, sino que deberían estar basadas en como mi público va a interactuar con eso. Entonces, pensemos que es muchísimo más fácil hacer un sitio web haciendo un prototipado de usuario y de persona que es como se llama en el ámbito de desarrollo de aplicaciones y demás. (Umaña, 2022)

Para generar una página web adecuada a la persona usuaria, tal y como lo mencionaba Jorge, hay que realizar un perfil de la persona consumidora teniendo en cuenta, que no se puede generar como una generalidad a todo público.

El desarrollo de persona para tener, claramente, cómo yo voy a diseñar la experiencia de persona. Un caso icónico, en lo interno, Walmart denomina a los consumidores como las consumidoras entonces, toda la documentación interna de ellos está basada en el perfil de persona de ama de casa, de mujer profesional que cuida del hogar, y ése es el perfil que a

ellos más réditos les da. Entonces pensemos que cuando hago un sitio web, no debería estar orientado a todo público, el todo público no existe. (Umaña, entrevista personal, 2022)

Continuando con el ejemplo de Walmart, el experto explica otro tipo de público existente, que es el que no se espera, pero igual ingresa a la página.

Sí existe un tipo de consumo, un tipo de usuario duro, que me va a sostener la plataforma, es decir, que va a tener la posibilidad de consumir los productos, y sobre eso yo puedo hacer un kit de medios para poder vender publicidad y también, el público bienvenido que es el público que, normalmente, yo no espero, pero que, de una u otra forma, sigue consumiendo mi producto, entonces, digamos los hombres somos consumidores bienvenidos, en el caso de Walmart, porque no consumimos tanto como podría consumir una mujer y así, sucesivamente, y en esto no quisiera basarme mucho en lo técnico, porque las variabilidades técnicas son muchísimas pero, sí en la parte de conceptualización, que es muchísimo más importante y sostiene la estructura más allá del desarrollo sólido, pero más allá de la parte técnica. (Jorge Umaña, entrevista personal, 2022)

Para finalizar con la entrevista a Umaña se le consultó, ¿Cuál página web se podría utilizar de referencia? ¿Por qué? Ante esta pregunta, el experto indicó lo siguiente:

En el ámbito de las noticias y en el caso de televisoras, a mí me gusta mucho el trabajo que hace Multimedios, es la misma historia de un sitio web corporativo, que se ve que luce igual. Sin embargo, cuando uno revisa los demás sitios web que existen, todos tienen una estructura muy muy semejante entonces, hay que entender dos cosas que hay en el sitio corporativo, reúne todas las diferentes estrategias y todos los miembros del conglomerado de empresas en el caso de Televisa.com, y también hay escenarios específicos para los sitios web de noticias, entonces, en general, habría que pensar cuál es la estrategia más alineada, hacer un sitio web corporativo o hacer un sitio web de noticias, por eso, decía, que lo de Multimedios me parece que es acertado, puesto que ellos dividen su audiencia. (Umaña, entrevista personal, 2022).

Por otra parte, Jorge se apoyó en medios de comunicación internacionales, que pueden funcionar, a modo de ejemplo de negocio para Repretel.

A final de cuentas, el mercado en Costa Rica es muy pequeño, entonces la mezcla entre estos dos funciona bastante bien. El diseño de BBC Mundo o de BBC UK, de Reino Unido, la generalista British Broadcast Comapany básicamente cumple el objetivo de sumarizar todos los esfuerzos, lo hace bien, el tipo de letra es agradable, la experiencia móvil está bien cuidada e inclusive funciona como un landing page, entonces yo puedo ver todo lo que la empresa me ofrece de especiales, programas particulares y demás, de una forma sencilla y puedo acceder al sitio web sin tener publicidad intrusiva, la publicidad está en sitios visibles, fácilmente, no interrumpen la experiencia del usuario y, básicamente, permiten esa fluidez y pueden llevar a la gente a confundirse con el contenido publicitario con el contenido noticioso. (Jorge Umaña, entrevista personal, 2022)

Por otra parte, Umaña hace referencia a ejemplos de medios nacionales, que cumplen con las funciones básicas en sus páginas web.

Por ejemplo, Nación.com y Teletica.com usan un paquete de publicidad, que tienen dos noticias recomendadas del sitio web interno y tienen cuatro noticias, que pertenecen a una red de afiliados, eso lleva a la gente a confundirse, puesto que, dentro de las recomendaciones del sitio web, también están haciendo enlaces con otros sitios, entonces generan una confusión y un problema de credibilidad, a la hora de guiar a la gente por ese canal de conversión.

No obstante, tal como lo comentaba, al inicio, Jorge Umaña reafirma que un modelo funcional es el de BBC y en Costa Rica, Telediario, este último, principalmente, partiendo del hecho, que proviene de una cadena de televisión mexicana al igual que Repretel.

Pero sí, como ejemplo, me gusta cómo lo maneja BBC tanto Mundo como BBC.com, habrá que revisar los objetivos estratégicos, porque si es un sitio, que resume el corporativo, entonces sí habría que revisar qué necesita la gente conocer sobre el corporativo, pero también es válida la estrategia de posicionar un noticiero además, que un noticiero es una de las divisiones más caras de sostener en el mundo en una empresa televisiva, fácilmente puede superar los novecientos o mil millones de colones al año, entonces hasta qué punto vale la pena hacer un esfuerzo más y darle una plataforma propia que es como lo hace Telediario con Multimedios. (Jorge Umaña, entrevista personal, 2022).

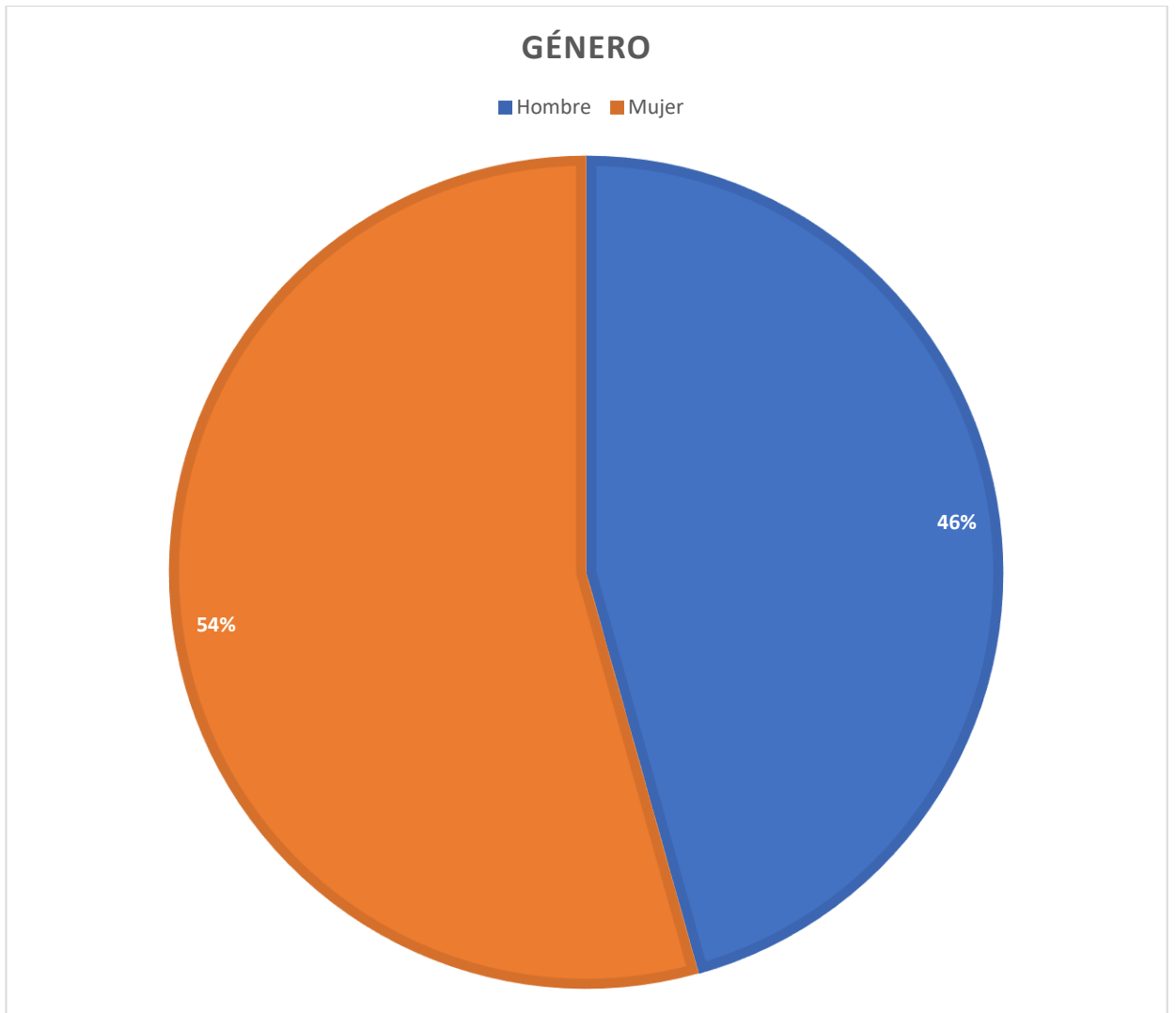
En general, se pueden encontrar coincidencias en las opiniones y perspectivas profesionales de ambos expertos: tal como lo es la necesidad de crear divisiones en la página. Cada uno, desde su conocimiento, aporta valor agregado para crear una perspectiva general sobre la evaluación de la plataforma.

### **Generar propuestas**

El segundo objetivo planteado fue, “Generar propuestas de remasterización de las notas posteadas en Facebook y otras redes sociales”, para esto se aplicó el instrumento de encuesta a ciento treinta y ocho personas, para conocer preferencias de los usuarios y así poder tomarlo en cuenta, a la hora de generar una propuesta de mejora.

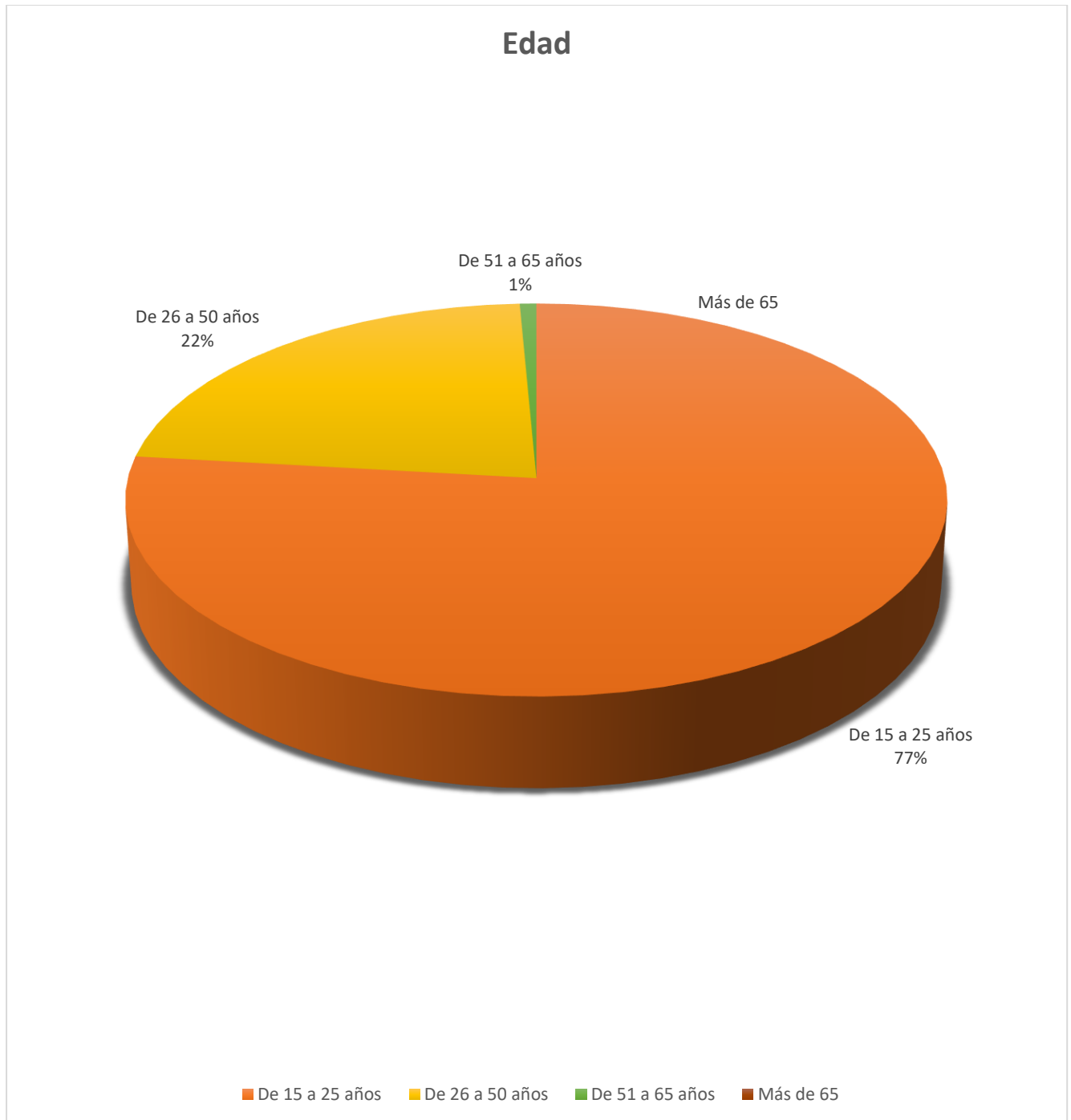
La encuesta suma un total de dieciséis preguntas con un formato combinado de respuesta abierta y respuesta cerrada.

La primera pregunta era para conocer el género de la persona encuestada, la cual arrojó el siguiente resultado:



De este gráfico, se puede determinar que la mayoría de las personas participantes, en la encuesta, fueron mujeres.

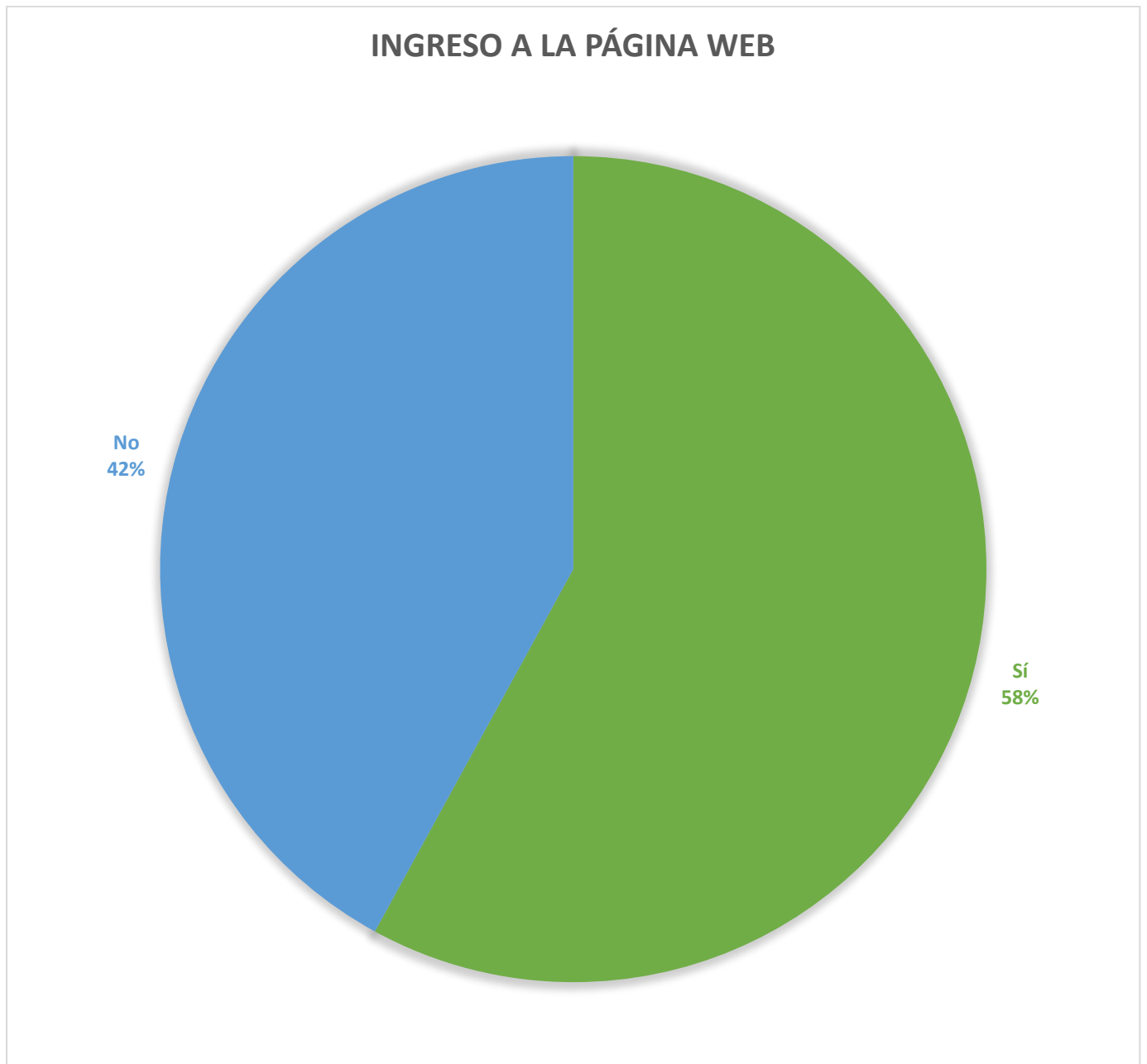
La siguiente pregunta está relacionada con el grupo etéreo al que pertenece la persona encuestada, de esta pregunta se extrajeron los siguientes datos:



De este gráfico, se puede determinar que la mayoría de las personas encuestas (el 77%), son personas jóvenes, por tanto, son personas que hacen uso frecuente de herramientas tecnológicas y tienen conocimiento sobre las diferentes plataformas web en el mercado.

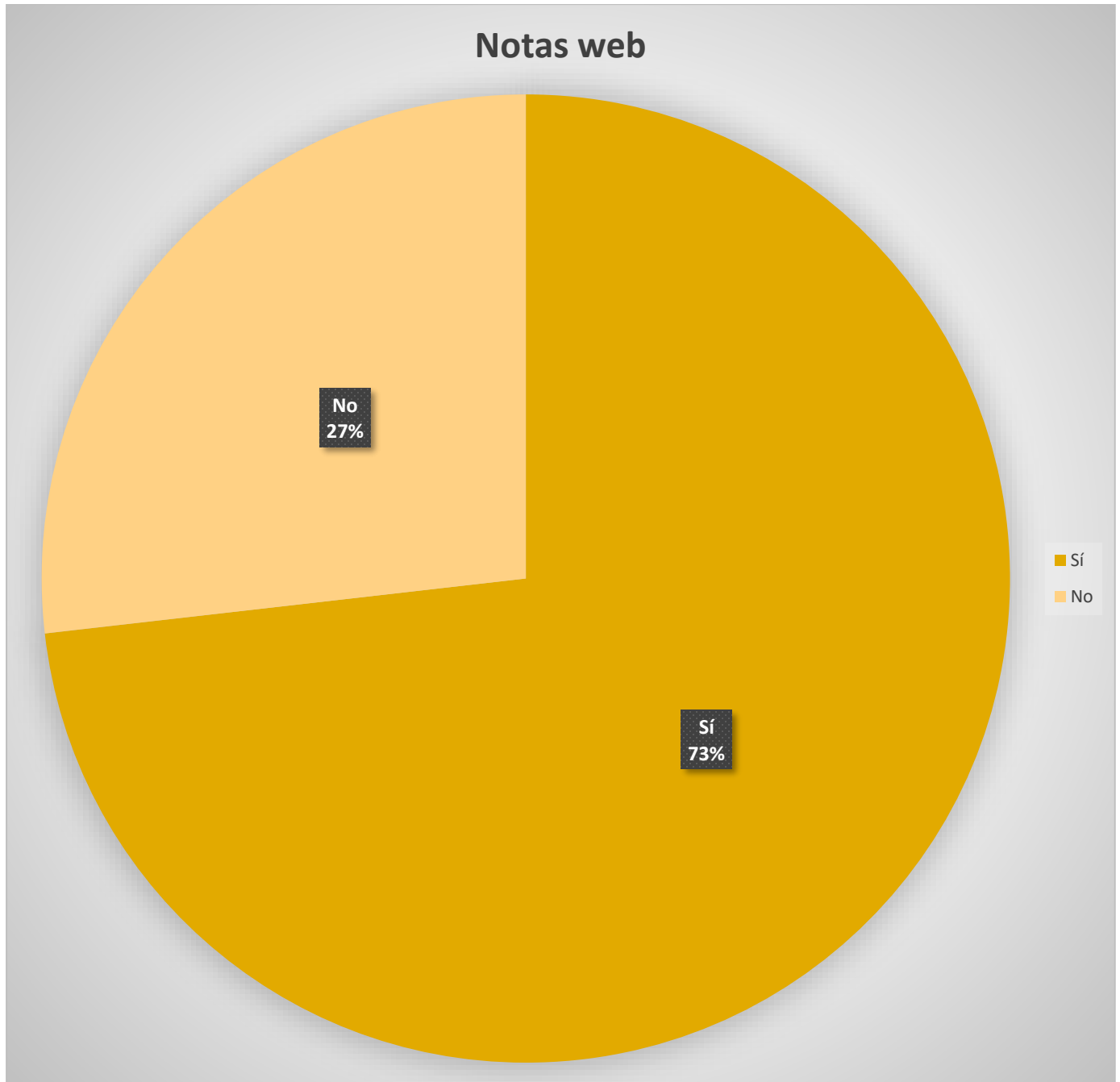
La tercera pregunta fue, ¿Ha ingresado a la página web de Repretel? Esta pregunta era cerrada (sí o no) y se formuló para conocer cuántas de las personas encuestadas han ingresado,

directamente, a la página de Repretel y poder indagar su conocimiento sobre la plataforma y el uso que, realmente, le pueden dar las personas. De esto, se obtuvieron los siguientes datos:



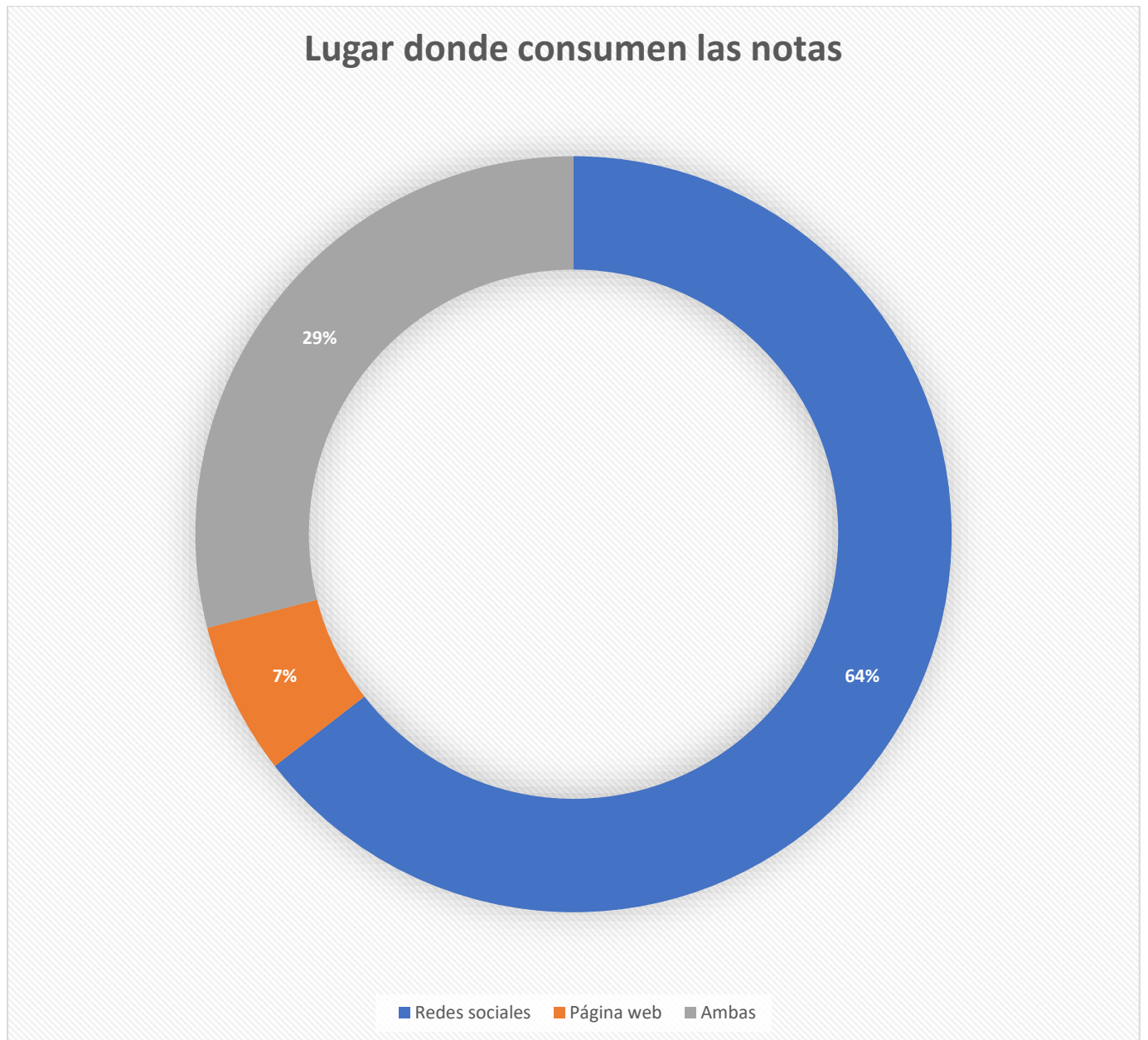
De esto, se puede deducir que, mayoritariamente, sí han tenido un contacto directo con la página web, sin embargo, como se puede observar, los números de personas que sí han ingresado no supera, significativamente, a los que no han ingresado.

La siguiente pregunta fue, ¿Ha leído las notas digitales de Repretel? Era igual que la anterior, una pregunta cerrada de sí o no, con ésta se pretendía saber cuántas de las personas encuestadas han visto o leído las notas web del medio, esta pregunta arrojó los siguientes resultados:



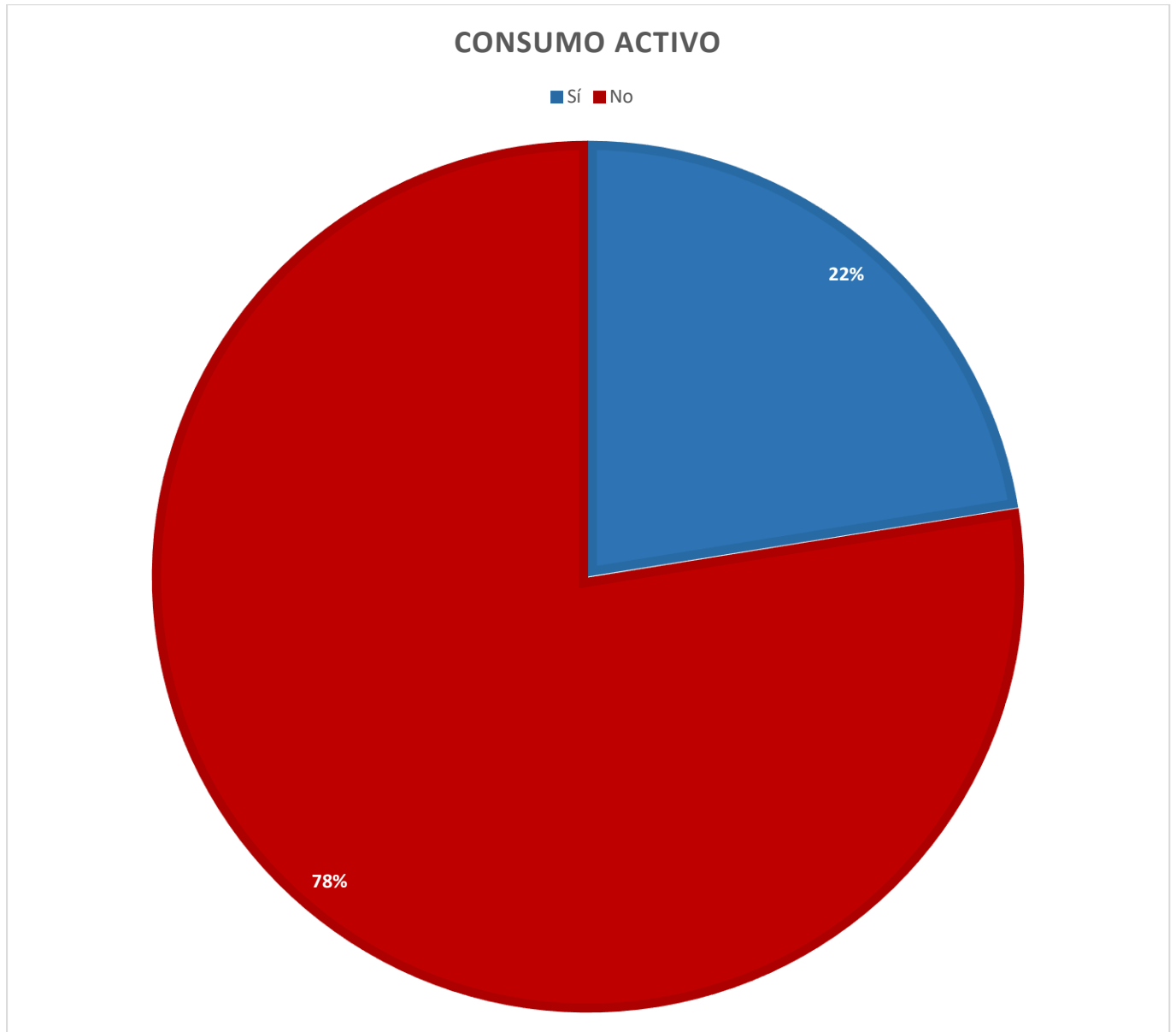
De esta pregunta, se puede percibir que la mayoría de los encuestados, correspondiente a ciento unas personas, sí ha ingresado y leído o visto las notas web de Repretel.

La siguiente pregunta fue, ¿Dónde las ha leído? La importancia de esta pregunta es conocer la interactividad de los usuarios con las distintas plataformas digitales con las que cuenta Repretel y, a su vez, conocer, cuál es la preferencia, en cuanto a consumo de las notas digitales, que producen, el resultado arrojado fue el siguiente:



De este gráfico, se puede deducir una tendencia en el consumo de las notas por medio de redes sociales, a pesar de que, desde la red social, se genera un vínculo directo con la página web, los usuarios ingresan, desde la navegación de redes sociales.

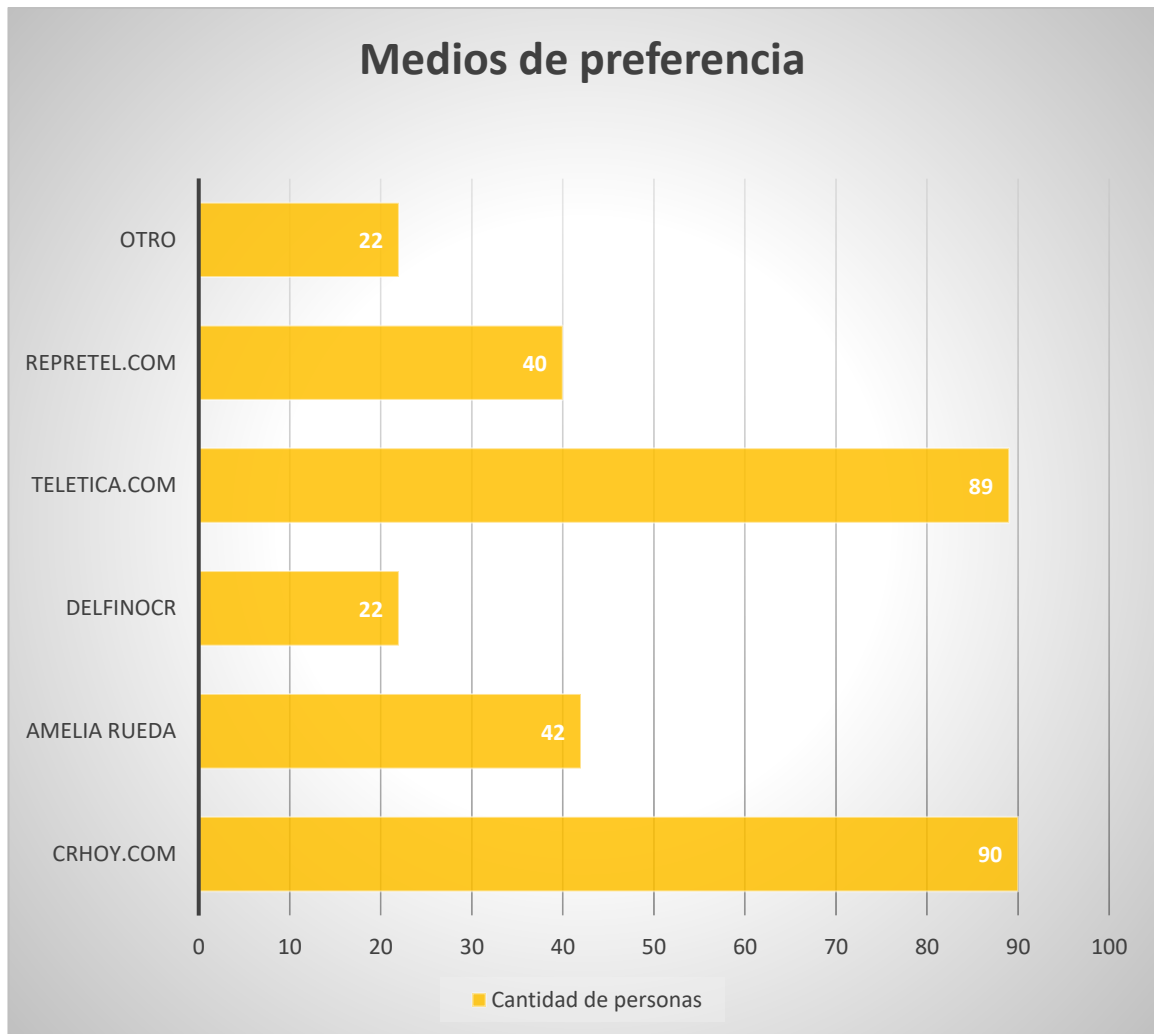
Otra de las preguntas formuladas a los encuestados fue, ¿Consume activamente las noticias de Repretel.com? Ésta era una pregunta cerrada para saber si hay preferencia de los usuarios hacia el consumo de las notas digitales del medio de comunicación, la respuesta de los encuestados fue:



De este gráfico, se puede extraer que las personas encuestadas no consumen activamente el material noticioso producido por Repretel. Además, se podría pensar que puede haber preferencia a consumir otros medios de comunicación, ya que la respuesta no representa a ciento siete personas.

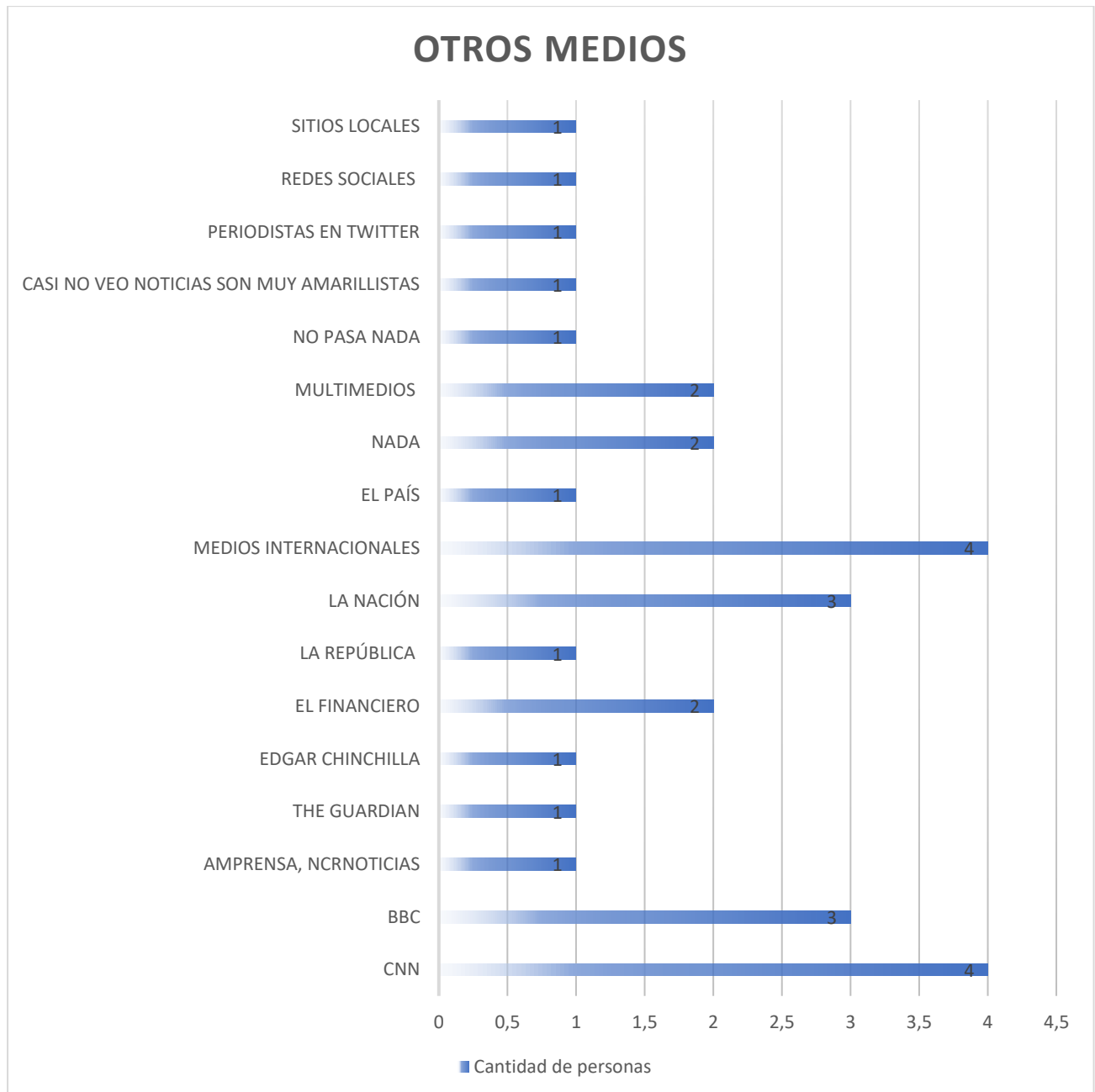
Posteriormente, se preguntó a los encuestados, ¿Con cuál medio digital suele informarse? Esto para conocer sus tendencias en consumo y poder analizar después qué pueden tener los medios de preferencia.

En esta pregunta, se dieron una serie de opciones de medios digitales con la opción de que por medio de respuesta abierta pusieran cuál preferían de no encontrarse en las opciones dadas. Los datos arrojados se presentan en el siguiente gráfico:



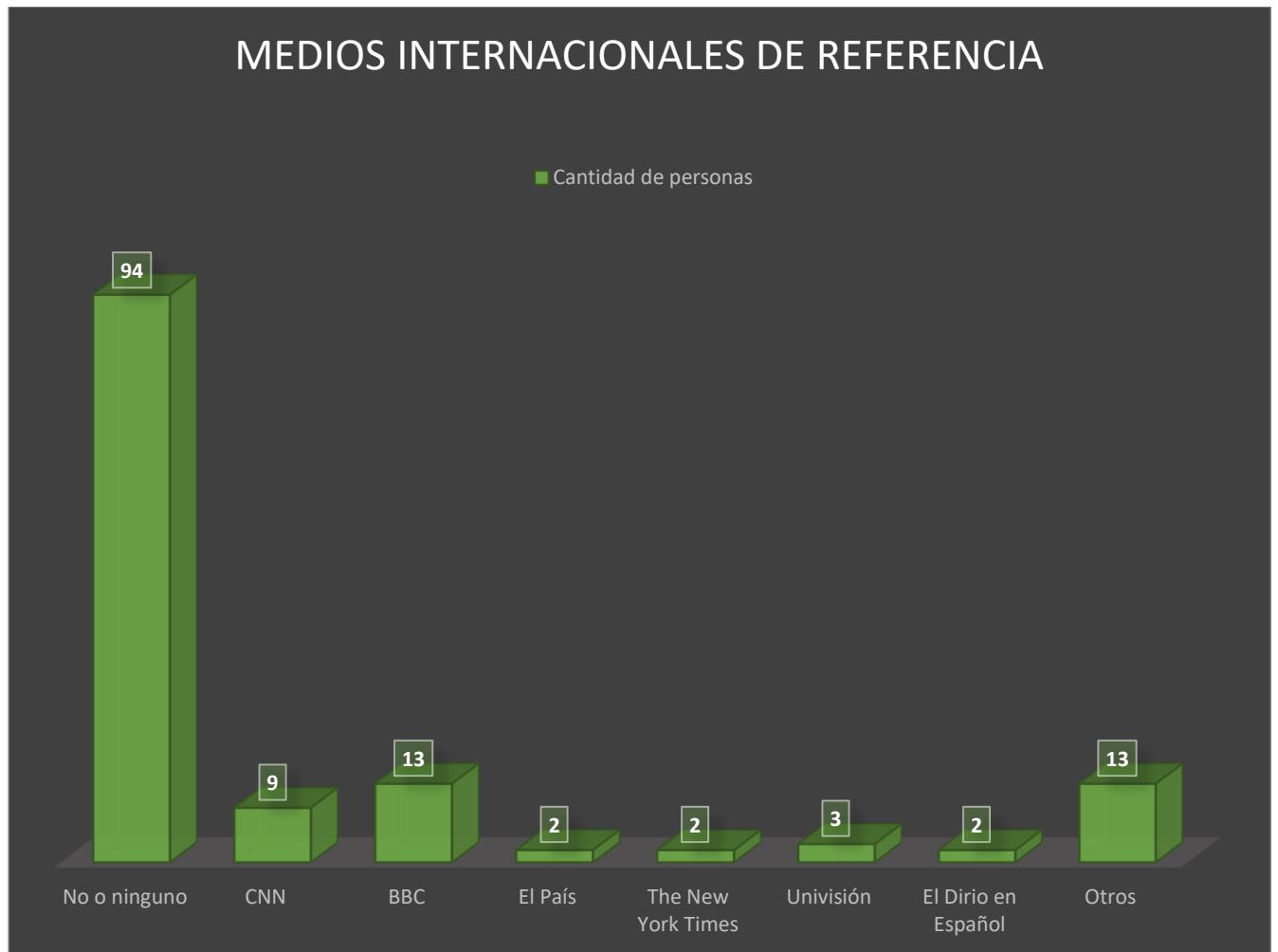
Esta pregunta era de opción múltiple, por lo cual, los encuestados tenían la oportunidad de seleccionar varios medios. Sin embargo, como se puede observar en el gráfico los medios predominantes fueron Crhoy.com que es un medio completamente digital y Teletica.com que al igual que Repretel es un medio, principalmente televisivo, pero que cuenta con la difusión de notas web.

La pregunta anterior generaba una subcategoría que era “Otra”, por lo cual, en esta pregunta que era abierta, los encuestados que seleccionaron esa opción tenían la oportunidad de generar respuesta en cuanto al medio de preferencia que no encontraron en las opciones. Esto arrojó los siguientes resultados:



Este gráfico, al provenir de una pregunta abierta, la cantidad de respuestas es diversa, sin embargo, se puede observar una tendencia al consumo de medios internacionales tal como BBC o CNN.

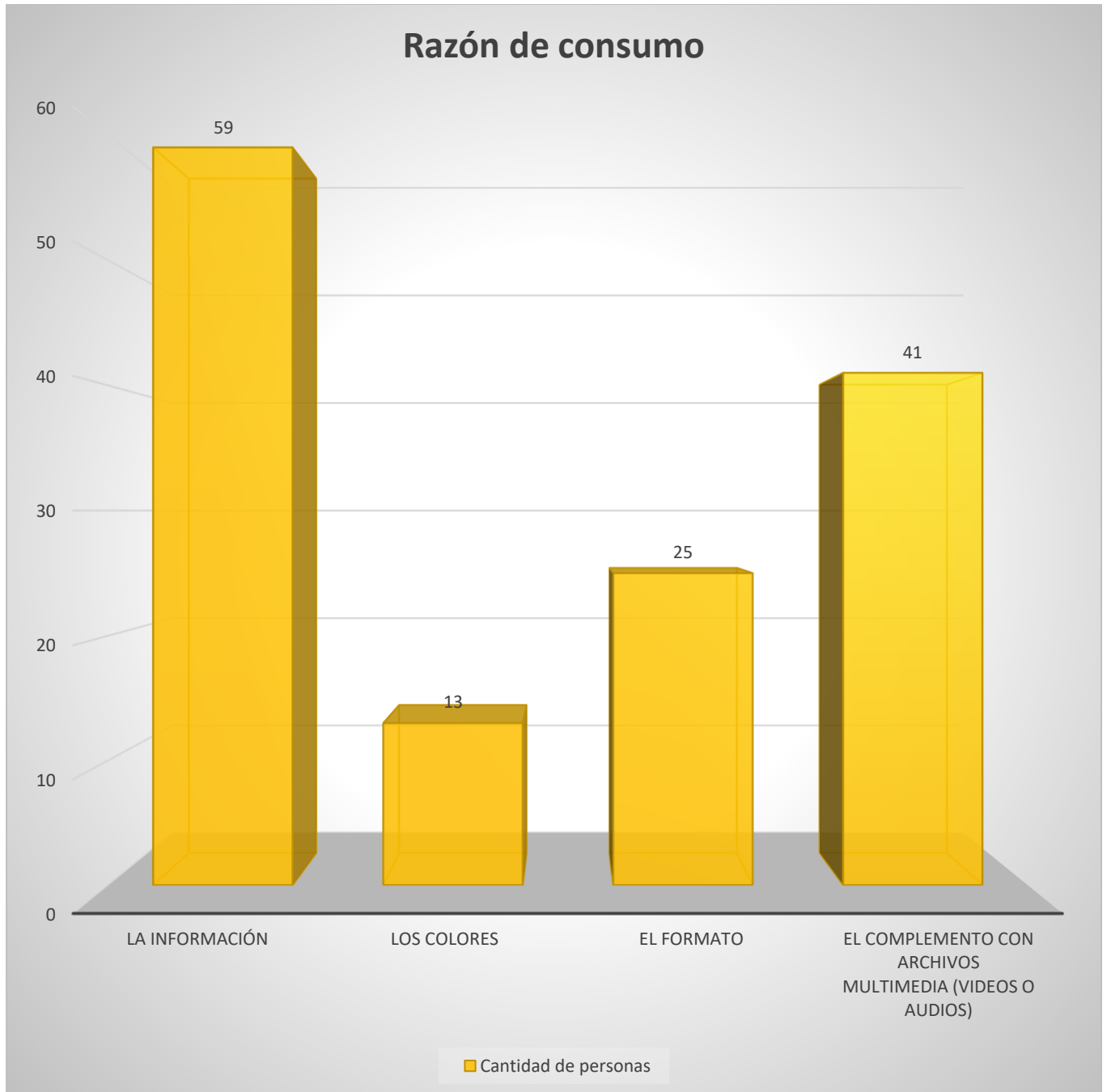
La siguiente fue una pregunta abierta con la posibilidad de externar sus gustos o preferencias hacia plataformas web de índole noticiosa internacional y fue, ¿Hay algún medio internacional al que le gustaría que se pareciera Repretel? ¿Cuál? Esta pregunta generó lo siguiente:



La idea de esta pregunta era conocer las preferencias de los encuestados, en cuanto a páginas de noticias internacionales. Sin embargo, la gran mayoría optó por poner que no había ninguno, esto se puede ver influenciado por factores externos como el tiempo del que disponía el encuestado para llenar la encuesta, que no tenía conocimiento sobre medios internacionales o que le parece bien la página de Repretel como está.

En la parte de otros, se agruparon medios que sólo fueron mencionados una vez. Así que, si se quisiera tomar en cuenta algún medio internacional de referencia, podría ser BBC News o CNN, que fueron los más mencionados entre los encuestados.

La siguiente pregunta es respecto al formato, ¿Qué es lo que más le llama la atención de las notas web de Repretel? Para poder conocer qué es lo que atrae a los usuarios a consumir las notas de Repretel y esto fue lo que arrojó el estudio:



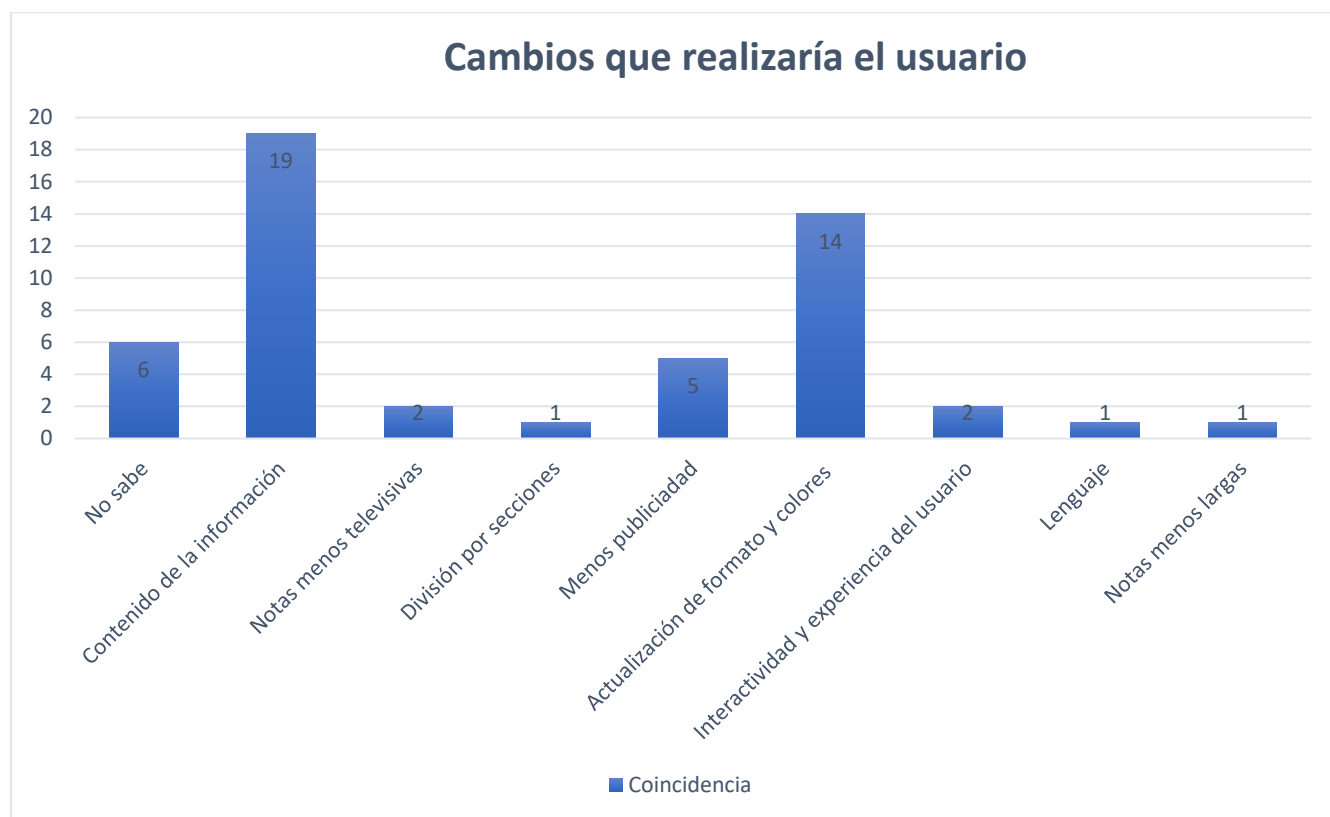
Como se puede observar, la razón por la que las personas encuestadas consumen las notas de Repretel, mayoritariamente, es por su información. Sin embargo, es importante resaltar que otro gran porcentaje pertenece a los complementos multimedia utilizados en sus notas.

La siguiente pregunta es cerrada en relación con cambios en la página, ¿Realizaría cambios en las plataformas de Repretel?, la cual arrojó los siguientes datos:



De acuerdo con la información del gráfico el 64% (88 personas) de los encuestados, no realizarían ningún cambio en la plataforma, se puede decir que están de acuerdo con la experiencia que les ofrece la página, actualmente.

Esta pregunta, se deriva de la anterior, a las personas que respondieron que sí, se les consultó, Si, su respuesta fue "sí" en la pregunta anterior, indique ¿Cuáles? Al ser una respuesta abierta, se generan muchas opiniones, por lo que se agruparon, principalmente, a lo que solicitaban y se puede observar en el siguiente gráfico:

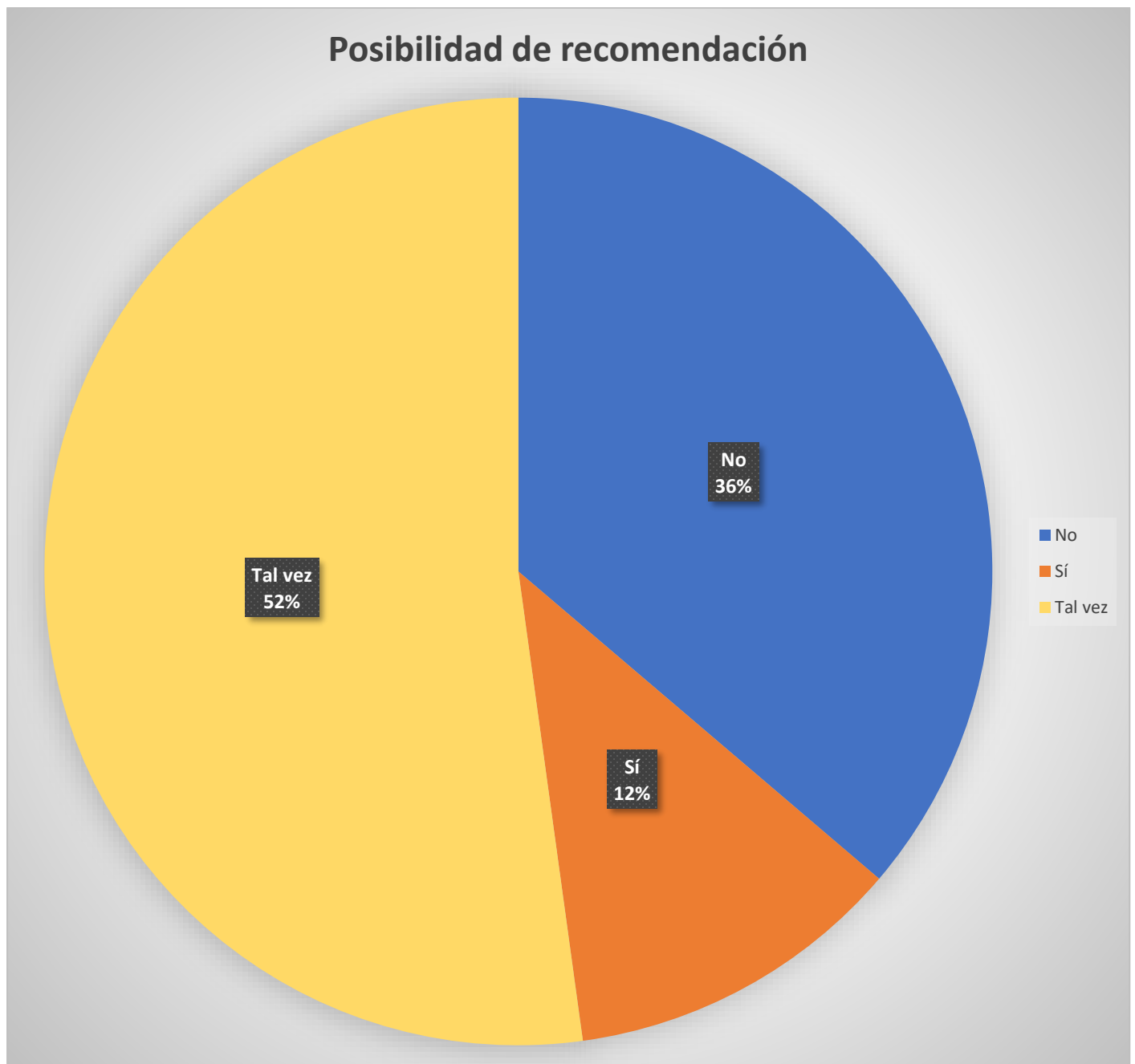


Como se puede observar, la mayoría de coincidencia de respuesta se da entre una mejora en el contenido de la información y una actualización, en cuanto a formato de la página y los colores que usan. Para ejemplificar, se tomarán dos de las opiniones recolectadas en la encuesta.

“En su distribución del contenido algo más real o concreto no noticias amarillistas”, “Más Noticias de Bienestar Social e Investigativas”, “Que den noticias relevantes, se enfocan mucho en espectáculos y los títulos, muchas veces, son amarillistas”, éstos eran algunos de los comentarios relacionados con su contenido.

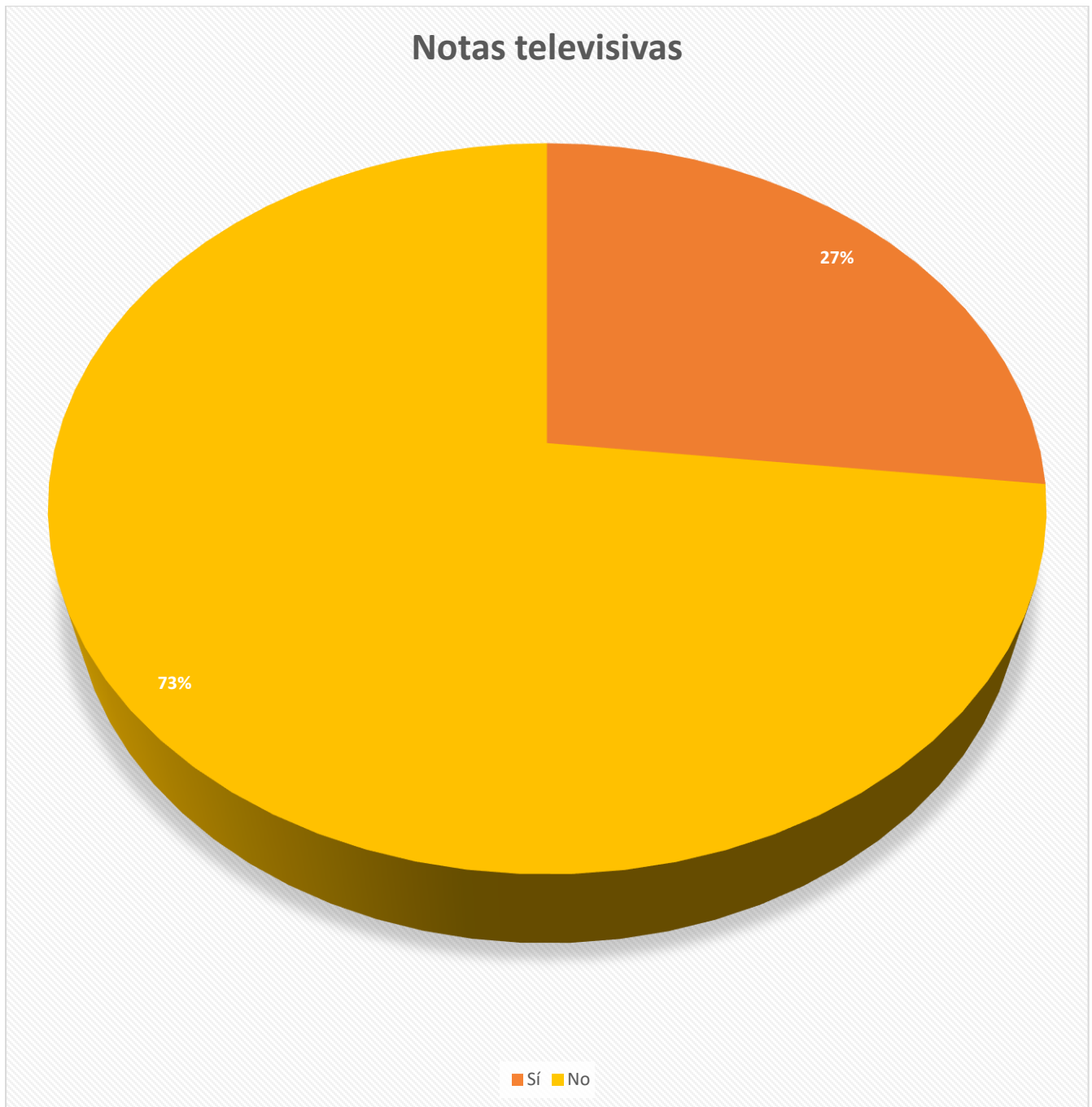
En cuanto a los de actualización de formato y colores, se pueden tomar, como ejemplo, los siguientes: “Cambios estéticos más que nada como logos y algunos tonos de colores sin perder la identidad.”, “Los colores de la página y la posición de los anuncios no es muy llamativa”, éstas eran algunas de las opiniones, que se encontraban dentro de esta agrupación.

La siguiente pregunta era ¿Recomendaría el uso de las plataformas de Repretel? La cual generó las siguientes respuestas:



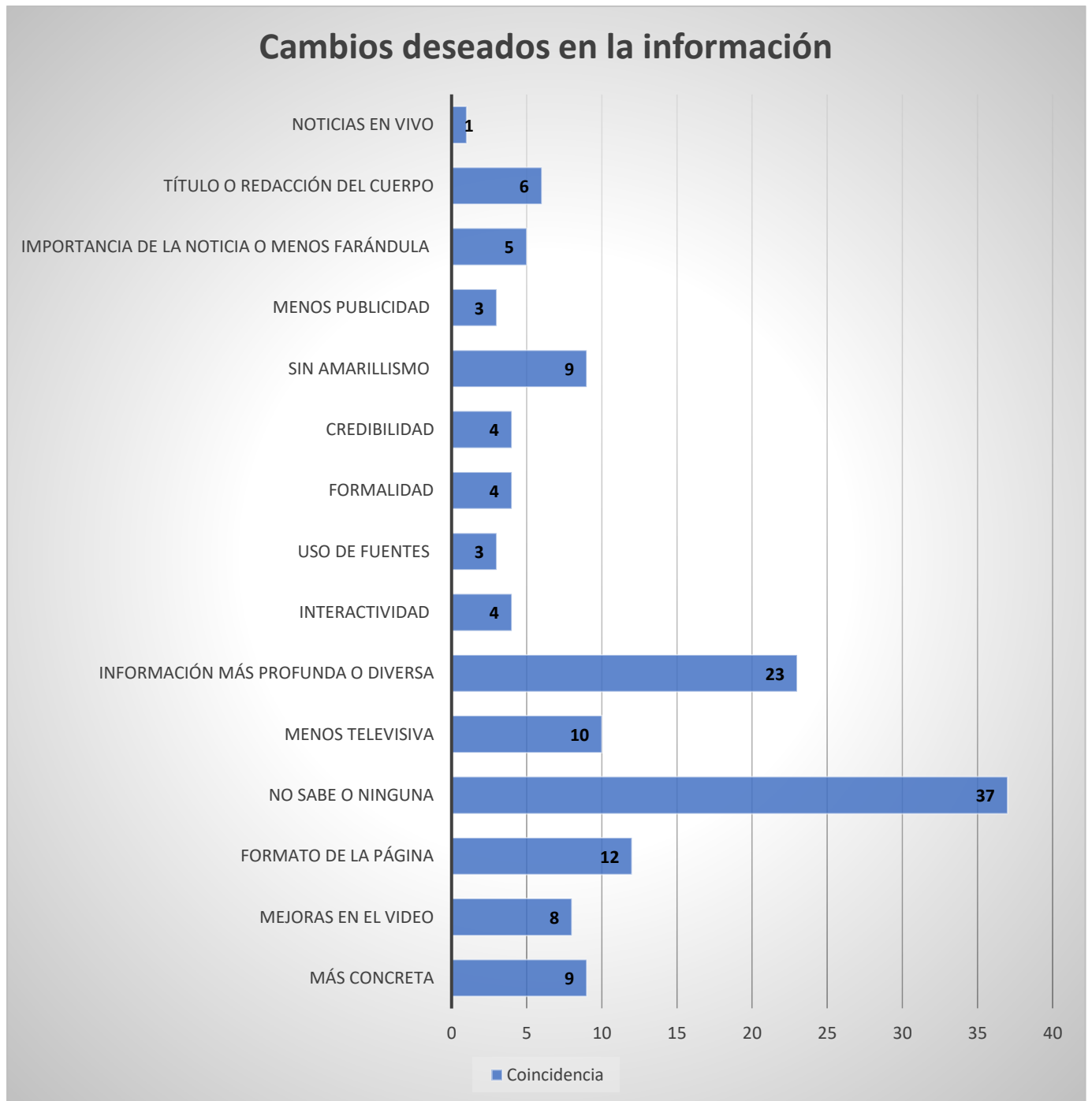
Del gráfico anterior, se puede extraer que la mayoría de las personas duda en si recomendar o no el uso de Repretel web, es decir que, es un público que, fácilmente, podría fidelizarse con la empresa o bien irse a otras páginas informativas. Ya que, aunque le gusta algo, no le termina de convencer como para hacer una recomendación a otra persona.

Con el método de observación, se pudo determinar que algunas de las notas que se encontraban, directamente, en la página web eran las mismas que se usaban en las diferentes ediciones de Noticias Repretel, por lo que, a los encuestados se les consultó, ¿Cree que las notas web y las televisivas son iguales? La respuesta generada fue la siguiente:



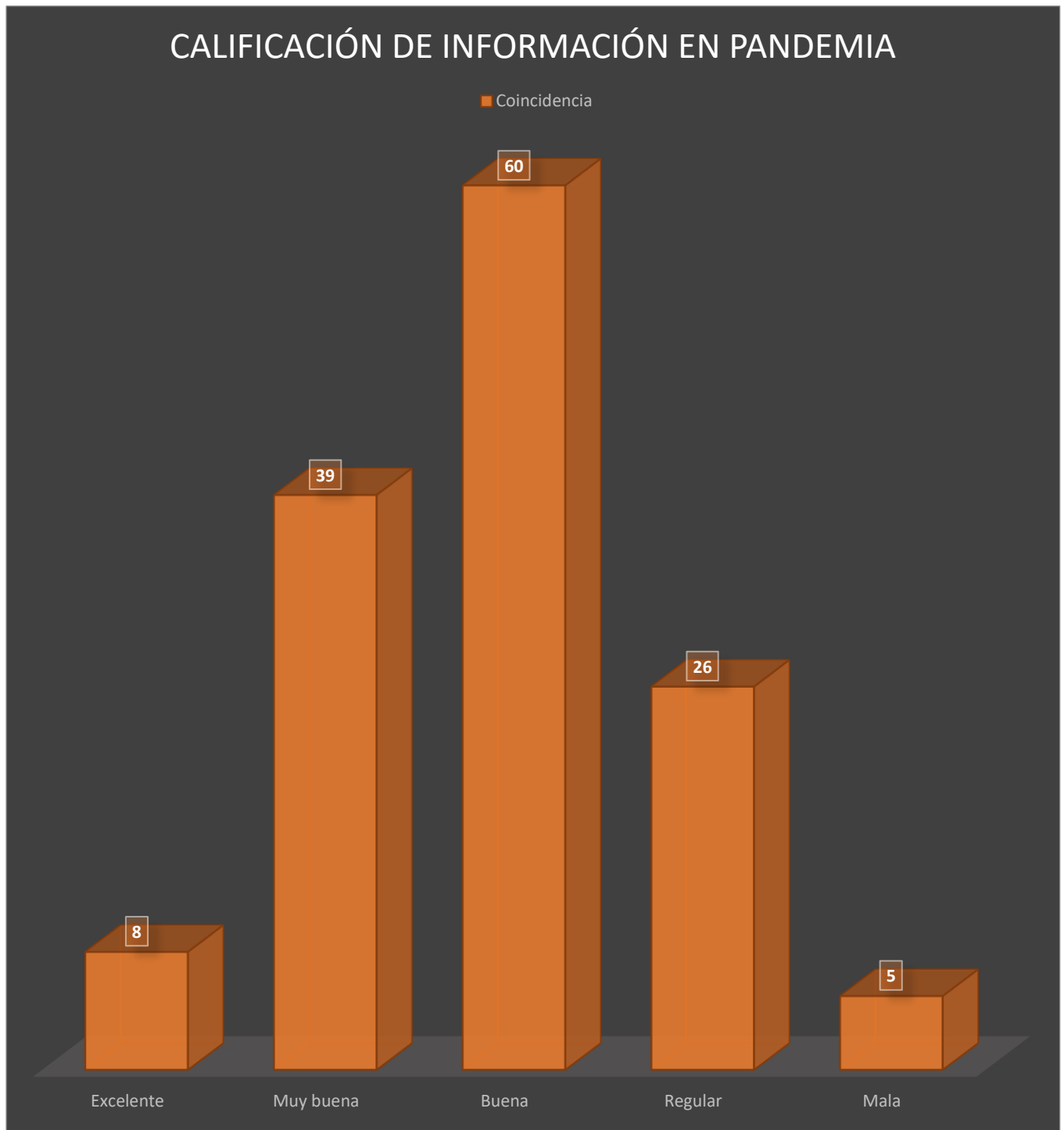
De acuerdo con el gráfico, se puede decir que el 73% (101 personas) de los encuestados no cree que haya una similitud entre las notas web y las televisivas.

La siguiente pregunta era sobre el contenido noticioso de las notas, ¿Cuáles cambios le gustaría ver en las notas web de Repretel? La cual generó lo siguiente:



De este gráfico, se puede extraer que las personas, mayoritariamente (37), no saben cuál cambio les gustaría ver en la información. Sin embargo, en segundo lugar, las personas coinciden en que desean mayor profundidad y ver más temas en la agenda noticiosa del medio, algunos de los ejemplos hablaban sobre salud mental.

La encuesta finaliza con la siguiente pregunta: ¿Cómo calificaría la información brindada por Repretel.com durante la pandemia? De la cual, se obtuvo el siguiente resultado:



Del gráfico anterior, se puede determinar que, en su mayoría, las personas encuestadas se encuentran conformes con la información y el tratamiento de ésta, durante la pandemia.

## Comparación de material

Por otra parte, el tercer objetivo planteado para esta investigación fue “Realizar cuadros comparativos de la página web y redes sociales de otros medios de comunicación digitales, como Crhoy.com y Amelia Rueda para poder visualizarlos en comparación con la de Repretel generando un análisis de sus noticias y reacción de sus seguidores”, para el cual, se aplicó el análisis de contenido.

Las siguientes notas, bajo análisis, son de mayo, se seleccionaron diez notas de cada mes en estudio, para un total de treinta notas, tomando en cuenta reacciones, fuentes utilizadas y la plataforma en la que se publicó, tomando principalmente como medios página web y Facebook.

La primera nota para analizar de mayo corresponde al día 6, publicada por Repretel en su página web y redes sociales, se tituló “CONAVI incumple promesa de reparar puente en Siquirres” y obtuvo las siguientes reacciones:

<b>Cuadro 1</b> <b>Jueves 6 de mayo 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>7</b>
Facebook		<b>28 me gusta</b>	
		<b>12 me enoja</b>	
		<b>4 me divierte</b>	
		<b>3 me asombra</b>	
		<b>12 veces compartida</b>	
		<b>12 comentarios</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Por otra parte, entre los comentarios más relevantes (así calificado por Facebook), se encuentra “Cuándo han cumplido con las promesas el CONAVI, O EL MOPT, ¿Cuándo?”, este entre muchos otros similares. Por ejemplo, este otro comentario, era sarcástico “Ay, por favor, ¿Cómo van a decir que el CONAVI incumple? Si las instituciones del gobierno son súper eficientes” y como reacción tenía un “Me divierte”.

De esta nota, se puede percibir molestia por parte del público hacia la institución encargada, en este caso: el CONAVI. Además, no se observaban sorprendidos por el suceso. En cuanto a la nota, es una nota de cinco minutos, pero hace buen uso de referencia a las fuentes.

Otra de las notas publicadas por Repretel fue el 10 de mayo, titulada “¿Qué implicaría una alerta roja sanitaria?”, relacionada con el tema de COVID, lo que generó:

<b>Cuadro 2</b> <b>Lunes 10 de mayo 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	1
Facebook		<b>208 me gusta</b>	
		<b>88 me enoja</b>	
		<b>6 me divierte</b>	
		<b>5 me asombra</b>	
		<b>3 me encanta</b>	
		<b>1 me importa</b>	
		<b>1 me entristece</b>	
		<b>93 comentarios</b>	
		<b>17 veces compartida</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Entre los comentarios más relevantes, de acuerdo a Facebook, se encontraba “La conferencia de prensa de hoy fue el reflejo de un año electoral, total irrespeto a los trabajadores de salud y a la petición de la C.C.S.S. de declarar alerta roja, total irrespeto a las familias que han pasado por situaciones difíciles a causa del virus Covid; estas medidas tan débiles no van a detener a ningún Covidiota de seguir enfiestado contagiando a todo el país.”, este comentario contaba con diecisiete reacciones y tres respuestas.

En términos generales, entre las personas que dejaron sus comentarios había discrepancias, algunos exigían la alerta roja, mientras que otros, veían razonable el no ponerla. En tanto a la nota, sólo hace referencia a una fuente, que es la de la conferencia y hace uso de datos

para complementar. Además, posee una falta de ortografía en su titular en la utilización de un en vez de una.

Por otra parte, el 12 de mayo, Repretel publicó una nota titulada “Permiten realizar pruebas de antígenos a cualquier persona asintomática que la requiera”, la cual generó lo siguiente:

**Cuadro 3**  
**Miércoles 12 de mayo 2021.**

<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>1</b>
Facebook		<b>62 me gusta</b>	
		<b>4 comentarios</b>	
		<b>7 veces compartida</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

En esta nota, no había tanta interacción del público, los comentarios no fueron tan relevantes. En general, la noticia utiliza una fuente y recurre a apoyo de datos tomados de la UCR, es una nota corta.

En esta misma fecha, se seleccionó otra nota titulada “Amplían tercer grupo de vacunación contra Covid 19: A partir de los 16 hasta 58 años de edad”, esto igual, en relación con el tema de pandemia, lo que generó:

<b>Cuadro 4</b> <b>Miércoles 12 de mayo 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		<b>89 me gusta</b>	
		<b>5 me encanta</b>	
		<b>2 me asombra</b>	
		<b>1 me importa</b>	
		<b>1 me entristece</b>	
		<b>21 comentarios</b>	
		<b>11 veces compartida</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

De esta nota, en los comentarios, se pueden observar muchas consultas sobre el proceso de vacunación en las diferentes áreas de salud. Por ejemplo, “¿Cuándo para ir al ebais acá en Liberia?”, “Y los del segundo grupo, para cuándo.”, éstos entre muchos otros.

La nota, en general, es corta, hace referencia a dos fuentes: la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y una entrevista, la percepción sobre le público es buena hacia la noticia de la apertura de grupos de vacunación.

Por otra parte, el 13 de mayo, Repretel.com publicó una noticia titulada “Piden variar esquema de vacunación para lograr, rápidamente, la inmunidad de rebaño”, esto generó lo siguiente:

**Cuadro 5**  
**Jueves 13 de mayo 2021.**

<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>1</b>
Facebook		<b>74 me gusta</b>	
		<b>2 me encanta</b>	
		<b>1 me divierte</b>	
		<b>1 me enoja</b>	
		<b>5 comentarios</b>	
		<b>1 vez compartido</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

En esta noticia se puede percibir de los comentarios que algunas personas se encuentran a favor de la solicitud del Colegio de Médicos y otros en contra, se podría decir que están en un cincuenta, cincuenta.

Uno de los comentarios a favor solicita al gobierno más rapidez, “Todo lo que sea para aumentar la velocidad de vacunación es bienvenido. Sólo que les agarró bastante tarde para hacerlo. Si tan sólo le hubieran hecho caso a Figueres, desde antes”. En términos generales, es una noticia corta, no hay tanta interacción de los seguidores.

Entre otra de las notas, se encuentra una publicada, el 14 de mayo, en las plataformas web del medio, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 6</b> <b>Viernes 14 de mayo 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		<b>94 me gusta</b>	
		<b>91 me enoja</b>	
		<b>7 me divierte</b>	
		<b>5 me asombra</b>	
		<b>2 me encanta</b>	
		<b>1 me entristece</b>	
		<b>41 comentarios</b>	
		<b>5 veces compartida</b>	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

Entre los comentarios más relevantes, según Facebook, se encuentra el siguiente: “Ah qué bonito, nos encierran, cierran negocios hasta quebrarlos, nos piden cuidarnos, debemos respetar la restricción vehicular, debemos esperar a que nos llamen para la vacuna, quién sabe cuándo, y a turistas ni la prueba se les pide.”, este comentario posee seis reacciones de “me gusta”.

La percepción de la nota es que las personas se encuentran molestas con la decisión de no pedir pruebas a los turistas, esto basado en los comentarios y en las reacciones de la publicación. En general, es una nota corta, pero, completa con fuentes.

Por otra parte, el 16 de mayo, Repretel publicó la noticia sobre el fallecimiento del alcalde de Tibás, titulada “Muere alcalde de Tibás por Covid 19”, lo que generó las siguientes reacciones:

<b>Cuadro 7</b> <b>Domingo 16 de mayo 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Escrita	No aplica	<b>1</b>
Facebook	Escrita	<b>1038</b>	
		<b>557 me entristece</b>	
		<b>341 me gusta</b>	
		<b>5 me divierte</b>	
		<b>130 me asombra</b>	
		<b>2 me encanta</b>	
		<b>1 me importa</b>	
		<b>1 me enoja</b>	
		<b>77 comentarios</b>	
		<b>44 veces compartida</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Además, uno de los comentarios, contenía lo siguiente: “Qué cosas, pero los sabios dicen que es mentira lo del virus, en verdad, da tristeza como se dice en nuestro país “pura vida,” qué falta de responsabilidad y de saber que a muchos les vale un bledo, duele que otro ser humano que muera así, paz a sus restos, duele y duele y no nos importa nada”, este tenía 3 “me gusta”.

Por otra parte, muchos otros comentarios contenían condolencias para la familia, por ejemplo: “Descanse en paz, fortaleza a su familia”. De esta nota, se puede percibir, que tuvo un buen alcance e impacto en la comunidad tibaseña.

No obstante, el 20 de mayo, Repretel.com en su sección de actualidad publicó una nota titulada “Intensifican patrullajes en Escazú tras hechos de violencia”, la cual generó lo siguiente:

**Cuadro 8**  
**Jueves 20 de mayo 2021.**

<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>Ninguna</b>
Facebook		<b>66 me gusta</b>	
		<b>1 me encanta</b>	
		<b>1 me divierte</b>	
		<b>1 me asombra</b>	
		<b>6 comentarios</b>	
		<b>2 veces compartida</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Los comentarios, en esta publicación, no fueron muchos, la mitad de ellos era de “Gif” (Imágenes con movimiento) de gracias, sin embargo, uno de los comentarios contenía lo siguiente: “Ahí hay algo, esto no es casualidad, es una zona con mucho dinero y a la gente no buena, esto le atrae mucho, por muchas razones, a husmear más.”. Y el otro comentario contenía información similar solicitando más vigilancia en otras zonas.

De esta nota, se puede percibir que es bastante corta, sólo dura treinta cinco segundos, no hace uso de entrevistas, sólo hace narración de hechos, no hubo mucha interacción del público.

Posteriormente, el 21 de mayo del 2021, el medio Repretel.com publicó una nota titulada “Apoyo psicológico es clave para quienes han perdido un ser querido por Covid 19”, la cual generó lo siguiente:

**Cuadro 9**  
**Viernes 21 de mayo 2021.**

<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>3</b>
Facebook		<b>68 me gusta</b>	
		<b>13 me entristece</b>	
		<b>1 me encanta</b>	
		<b>1 me divierte</b>	
		<b>8 comentarios</b>	
		<b>5 veces compartida</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Entre los comentarios más relevantes (calificado así por Facebook), se encuentra “¿Apoyo? Es en serio, de cuál apoyo hablan: sean más serios, por favor”, entre varios que no brindaban importancia al apoyo psicológico.

De esta nota, se puede percibir incredulidad, por parte de las personas que comentaron, no hubo tanta interacción. En general, la noticia es completa, presenta fuentes y es calificada por Repretel como actualidad.

El 27 de mayo de 2021 Repretel publicó una nota en sus distintas plataformas, titulada: “Heredia y Alajuela estrenan trenes 90% menos contaminantes”, a continuación, se realiza un desglose de lo que generó:

<b>Cuadro 10</b> <b>Jueves 27 de mayo 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>4</b>
Facebook		<b>42 me gusta</b>	
		<b>5 me divierte</b>	
		<b>1 me encanta</b>	
		<b>1 me enoja</b>	
		<b>1 me importa</b>	
		<b>12 comentarios</b>	
		<b>2 veces compartida</b>	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Entre los comentarios se pueden encontrar descontento hacia el gobierno y opiniones muy divididas, por ejemplo: “En media pandemia, sin vacunas, pero hay tren...”; este comentario, tenía siete respuestas de personas disputando, entre ellos “¡El mundo no se debe detener!” y como éstos había varios, sin embargo, en general, se percibe de acuerdo con las reacciones como una buena noticia.

Éstos son algunos ejemplos del contenido publicado, durante mayo, se verificó en la red social de Instagram, pero ninguna de estas notas aparecía, por tanto, no se pudo hacer ningún análisis sobre éste.

En general, la nota es clara y concisa y cuenta con fuentes oficiales como la primera dama Claudia Dobles que la hacen más llamativa, por ser una figura gubernamental representativa.

Por otra parte, las notas de junio se procederán a analizar de la misma manera, página web y redes sociales, partiendo de que las notas son tomadas de la plataforma web, que es la que está bajo estudio.

El 11 de junio de 2021, Grupo Repretel publicó la siguiente nota titulada “Por qué el oxígeno medicinal es vital para pacientes internados con COVID-19”, de la cual, se obtuvo lo siguiente:

<b>Cuadro 11</b>			
<b>Viernes 4 de junio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Escrita	No aplica	<b>3</b>
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

La nota no fue publicada en redes sociales o no, al menos con el mismo título (como redes sociales se refiere a Facebook e Instagram). Es una nota completamente escrita, no hace uso de herramientas multimedia y es bastante extensa, posee aproximadamente veinte párrafos.

El 8 de junio de 2021, Repretel.com publicó una nota titulada “Denuncian abuso de autoridad en detención de turista extranjero”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 12</b> <b>Martes 8 de junio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>Ninguna</b>
Facebook		131 me gusta	
		53 me divierte	
		9 me asombra	
		8 me enoja	
		6 me encanta	
		2 me entristece	
		118 comentarios	
		15 veces compartida	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

Uno de los comentarios más relevantes de acuerdo con Facebook, era el siguiente: “Ustedes periodistas mediocres como que andan buscando ese tipo de noticias para sacarlas en primera plana, la policía actuó y punto, como que la tienen contra la policía, por eso cada día los irrespetan más, si usted comete un delito, la ley se cumple y punto.”, éste tenía once reacciones y una respuesta.

En general, es una nota corta, sólo consta de treinta y cinco segundos, no tiene fuentes ya, según se indica, las autoridades se referirían al caso en horas de la tarde.

Por otra parte, el 10 de junio de 2021, Repretel.com publicó en su página una nota titulada “Informalidad golpea a adultos mayores”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 13</b> <i>Jueves 10 de junio 2021.</i>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>3</b>
Facebook		23 me gusta	
		17 me entristece	
		2 me enoja	
		3 comentarios	
		1 vez compartido	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

A pesar de que la publicación sólo cuenta con tres comentarios, uno de los que sobresalía era el siguiente: “Mientras diputados que no hacen ¿ni mi? \*\*da por el estado, disfrutan de jubilarse anticipadamente y de pensiones de lujo, un señor de mi barrio vende chancletas y jugó de naranja para que le alcance la pensión a pagar gastos básicos...”, el comentario no contaba con reacciones.

La nota contiene fuentes y hace utilización de datos, está bastante completa en el sentido informativo, cumple con su objetivo. Sin embargo, en las redes sociales, no tiene tanto alcance como otras notas que se han analizado antes.

Otra de las notas que se estarán analizando es del 11 de junio, publicada en Repretel.com y titulada “Costa Rica y España piden la liberación de los opositores de Daniel Ortega, que han sido detenidos”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 14</b>			
<b>Viernes 11 de junio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		118 me gusta	
		29 me divierte	
		5 me encanta	
		36 comentarios	
		10 veces compartido	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Entre los comentarios más relevantes, de acuerdo con Facebook, se encuentra “Increíblemente, este gobierno de Costa Rica es uno de los más nefastos, que hemos tenido ,ahora se aprovechan de esta situación política del país de Nicaragua, para convertir esto en una verdadera cortina de humo , los problemas del país son prioridad, no pueden ni con los problemas de esta nación y andan de metidos como si fueran los mesías de la paz, puro " candil de la calle y oscuridad en la casa.”, este comentario tenía seis reacciones.

La nota se trataba sobre una conferencia de prensa dada por el presidente de Costa Rica y el de España, no se recurre a más fuentes que ellos dos, es concreta y en redes sociales, tiene buen alcance.

La siguiente nota por analizar es del 18 de junio de 2021, publicada por Repretel.com y titulada “Nuevos contagios Covid 19 siguen perdiendo fuerza, por cuarta semana consecutiva”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 15</b>			
<b>Viernes 18 de junio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		428 me gusta	
		71 me encanta	
		12 me divierte	
		1 me asombra	
		1 me importa	
		1 me entristece	
		58 comentarios	
		20 veces compartida	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Uno de los comentarios más relevantes (calificado así por Facebook), es “Gracias a Dios y la labor del personal de salud, que se ha esforzado por vacunar lo más pronto, que se pueda.”, este tenía seis reacciones.

La nota contiene dos fuentes, una por entrevista y otra de uso de datos, es corta y tiene buena interacción en redes sociales. Por otra parte, parte de los comentarios, en general, es diversa, algunos expresan su descontento con el mantenimiento de medidas y otros agradecen la baja en los casos.

El 21 de junio de 2021, Repretel.com publicó una nota titulada “30 pacientes contagiados con bacteria en Hospital San Juan de Dios”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 16</b> <i>Lunes 21 de junio 2021.</i>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		294 me gusta	
		239 me asombra	
		208 me entristece	
		19 me enoja	
		2 me divierte	
		2 me encanta	
		2 me importa	
		147 comentario	
		162 veces compartido	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

La nota hace utilización de dos fuentes, una por entrevista y otra usa datos, es larga (3 minutos), pero cumple con el objetivo de informar. Además, tiene buen alcance en redes sociales y bastante interacción, por parte del público, tanto en comentarios como en reacciones.

Uno de los comentarios más relevantes según Facebook es “Para nadie es un secreto a voces que todo el que entra al San Juan de Dios por alguna cosa, se termina muriendo de otra cosa, "bacteria”,” éste tenía veinte reacciones y una respuesta.

Por otra parte, el 22 de junio Repretel.com publicó una nota titulada “Imponen 35 años de cárcel a asesino de Eva Morera”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 17</b> <i>Martes 22 de junio 2021.</i>			
---	--	--	--

Medios en los que fue publicado	Formato	Reacciones en redes sociales	Fuentes utilizadas
Página web	Video	No aplica	<b>3</b>
Facebook		115 me gusta	
		23 me encanta	
		1 me divierte	
		9 comentarios	
		1 vez compartido	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

Uno de los comentarios más relevantes era por parte de “un fan destacado”, contenía lo siguiente: “Sí se merecía pena de muerte, porque él le disparó por la espalda y no era una mujer peligrosa dejó a un niño sin padres, qué egoísta. Pena de muerte”, el cual tenía dos reacciones.

Es una nota larga de casi seis minutos, utiliza tres fuentes, tiene buen alcance en redes sociales e interacción en la publicación, hace uso de tomas del juicio.

La siguiente nota para análisis corresponde al 24 de junio de 2021, la cual titularon como “OIJ identifica a cinco pandilleros de nacionalidad costarricense” en Repretel.com y generó lo siguiente:

<b>Cuadro 18</b> <b>Jueves 24 de junio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video y escrita	No aplica	<b>1</b>
Facebook		45 me gusta	
		7 me enoja	
		2 me asombra	
		1 me entristece	
		7 comentarios	
		4 veces compartida	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

La nota no obtuvo mucha interacción, por parte del público, uno de los comentarios relevantes contenía “Con los jueces que tenemos ahorita, estamos llenos de maras”. Además, la nota es clara y concisa.

Por otra parte, el 25 de junio Repretel.com publicó una nota titulada “Emilia Navas dejará de ser Fiscal General y acoge su jubilación”, la cual generó lo siguiente:

**Cuadro 19**  
**Viernes 25 de junio 2021.**

<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>4</b>
Facebook		42 me gusta	
		31 me enoja	
		13 me divierte	
		2 me asombra	
		2 me importa	
		135 comentarios	
		3 veces compartido	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

La nota es larga, su duración es de casi tres minutos, sin embargo, usa cuatro fuentes y es concisa. Tiene buena interacción del público en los comentarios, aunque no tantas reacciones.

Uno de los comentarios más relevantes de acuerdo con Facebook es “Bienvenidos a Costa Rica paraíso de la corrupción, la belleza de la función pública con semejante curriculum y Los premian”, éste tiene cinco “me gusta” y una respuesta.

Para finalizar con el análisis de junio, el 26 Repretel.com publicó una nota titulada “Jueza fija fianza de \$5 millones a presidente de MECO, Carlos Cerdas, y de \$3 millones para dueña de H. Solís, Mélida Solís”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 20</b>			
<b>Sábado 26 de junio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	
Facebook		414 me enoja	
		154 me gusta	
		28 me divierte	
		6 me asombra	
		3 me encanta	
		2 me entristece	
		485 comentarios	
		46 veces compartida	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

La nota obtuvo buen alcance e interacción con el público, tanto en los comentarios como en las reacciones, es la primera nota, en la que demuestra, mayoritariamente, molestia de parte de las personas, no hacia el medio, sino hacia las personas involucradas en el tema por supuesta corrupción.

Esto se puede observar en este comentario que aparece entre los más relevantes: “Lo sabía. Siempre que pasa igual, sucede lo mismo. Qué tristeza. Costa Rica está tomado por corruptos en los 3 poderes de la República. Al Pueblo le toca hacer justicia o enterrar la cabeza como los avestruces”, éste tenía 46 “me gusta” y tres respuestas de apoyo hacia la opinión de esta persona.

Para finalizar con el análisis de contenido, se procederá con las diez notas correspondientes a julio de 2021. La primera nota para analizar corresponde al 2 de julio publicada por Repretel.com titulada “Costa Rica reactivará turismo de cruceros con pasajeros vacunados,” la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 21</b> <b>Viernes 2 de julio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Escrita	No aplica	<b>2</b>
Facebook		No aplica	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

La nota en general contiene información relevante de la reactivación económica, por medio de cruceros, contiene dos fuentes de entrevista, no posee elementos multimedia. Además, la noticia no fue compartida en redes sociales.

La siguiente nota para analizar es del 10 de julio, publicada por Repretel bajo el titular “Campaña de vacunación contra la influenza en San José”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 22</b> <b>Sábado 10 de julio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>7</b>
Facebook		24 me gusta	
		3 comentarios	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Es una nota larga de cinco minutos, hace uso excesivo de entrevistas de las personas que asisten al centro de salud. En redes sociales, específicamente en Facebook, no hay mucha interacción por parte del público.

Por otra parte, el 13 de julio Repretel.com publicó una nota titulada “Óscar Cascante reconoce haber ayudado a sospechosos de narcotráfico”, la cual generó lo siguiente:

**Cuadro 23**  
**Martes 13 de julio 2021.**

<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		27 me enoja	
		19 me gusta	
		15 me divierte	
		2 me asombra	
		37 comentarios	
		7 veces compartida	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

La nota es corta, pero cumple con su objetivo informativo, hace buen uso de las fuentes con imágenes de apoyo del Congreso. Tiene buen alcance en redes sociales, donde genera diferentes reacciones en las personas, pero, principalmente, se externa una molestia del público no con la nota, sino con el acontecimiento y los diputados.

Entre los comentarios más relevantes se encuentra “La buena fe nos tiene ¿embarillados? a todos los ticos, el pobrecito, da lástima, qué triste como vive, así nos tienen con el supositorio hasta donde dijo Gollo, así no son las cosas, vividores de los ticos honestos”, éste tenía dos “me gusta”.

La siguiente nota por analizar es del 16 de julio, publicada por Repretel.com titulada: “Choque entre Zoila Volio y Ramón Carranza por sesiones de Comisión del Narco”, ésta es un seguimiento de la nota del 13 de julio y generó lo siguiente:

<b>Cuadro 24</b>			
<b>Viernes 16 de julio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		24 me gusta	
		15 me divierte	
		3 me enoja	
		30 comentarios	
		3 veces compartida	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Lo primero que se puede observar de esta nota es un error ortográfico en la redacción del título con respecto al apellido de la diputa Zoila Volio, mismo que fue señalado, reiteradamente, por el público en los comentarios de la publicación. La nota no hace uso de entrevistas, sino de tomas de la sesión del plenario.

Entre los comentarios más relevantes de acuerdo con Facebook, se encuentra “No sé quién escribió la nota, pero ni escribir sabe, parece que ni siquiera vio en su vida el apellido de esta señora. Es conocido que a los diputados no les interesa investigar la penetración del narco en la Asamblea Legislativa, todos tiene rabo que les majen.”, este comentario posee dos “me gusta” y una respuesta.

Por otra parte, el 19 de julio Repretel.com publicó una nota titulada “Defensoría pide eliminar restricción vehicular”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 25</b> <i>Lunes 19 de julio 2021.</i>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>5</b>
Facebook		2614 me gusta	
		534 me encanta	
		21 me enoja	
		19 me importa	
		18 me divierte	
		3 me asombra	
		441 comentarios	
		102 veces compartida	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

La nota es informativa, tiene gran alcance en redes sociales, de las notas analizadas es la que tiene mayor interacción, por parte del público, tanto en reacciones como en comentarios. El tema tiene apoyo de las personas, quienes, de acuerdo con sus opiniones brindadas tanto en la nota como en los comentarios, se encuentran en desacuerdo con la restricción vehicular.

Uno de los comentarios encontrados en relevantes contenía lo siguiente, “Todavía la nocturna después de las 11pm, porque muchas son fiestas alcoholizadas, que pierden todas las medidas sanitarias, pero eso, que por placa o hasta las 9pm, nada que ver...”, éste tiene setenta y ocho reacciones y siete respuestas.

La siguiente nota, por analizar, es del 20 de julio, publicada por Repretel.com y titulada “Sismo de 4,4 grados sacudió al Valle Central”, generó lo siguiente:

<b>Cuadro 26</b> <i>Martes 20 de julio 2021.</i>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>3</b>
Facebook		37 me gusta	
		6 me asombra	
		2 me divierte	
		3 comentarios	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

La nota hace buen uso de fuentes relativas al tema, en redes sociales, no hay mucha interacción por parte del público. Uno de los comentarios contenía lo siguiente: “Un zangoloteo, pero el temblor del cementazo, Narco en Política y Fiscalía. Eso sí me da temor” y no tenía interacción de otros usuarios.

Por otra parte, el 24 de julio Repretel publicó “CNE aumenta a ocho los cantones en alerta roja”, esta nota generó lo siguiente:

<b>Cuadro 27</b> <i>Sábado 24 de julio 2021.</i>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Escrita	No aplica	<b>3</b>
Facebook		No aplica	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Esta nota es escrita y bastante extensa para ser web, posee ocho párrafos, hace uso de un cuadro informativo e imágenes de apoyo. No fue publicada en Facebook ni en Instagram, por lo que no se puede analizar la opinión del público.

Posteriormente, el 29 de julio Repretel.com publicó una nota titulada “Liberan a finquero de 81 años secuestrado en León Cortés”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 28</b> <b>Jueves 29 de julio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Escrita	No aplica	<b>2</b>
Facebook		68 me gusta	
		11 me asombra	
		10 me entristece	
		3 me importa	
		2 me encanta	
		1 me enoja	
		22 comentarios	
		7 veces compartida	
<b><i>Nota: elaboración personal 2022</i></b>			

La nota se cataloga como actualidad, es informativa, cumple con su objetivo, es concisa, tiene buen alcance en redes sociales e interacción, por parte del público. Uno de los comentarios más relevantes es “Ah, no, pero qué información más detallada, pero hablen de Ganoza o Melissa o de Emeterio dos páginas se llevan”, éste tiene tres “me gusta”.

La siguiente nota para analizar es del 30 de julio publicada con el titular “Abogado de Mérida Solís conversa sobre situación de dueña de H. Solís”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 29</b> <b>Viernes 30 de julio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		91 me divierte	
		72 me gusta	
		57 me enoja	
		2 me asombra	
		2 me entristece	
		180 comentarios	
		4 veces compartida	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Entre los comentarios resalta el de un fan destacado: “Patrañas, ahora resulta que va a aislamiento por más tiempo, posiblemente están evitando que la manden con el resto de las reclusas, mientras los abogados intentan nuevamente sacarla de ahí. Ojalá la decisión del Señor Juez sea inapelable y se quede donde tiene que estar todo delincuente, tras las rejas”, éste tenía doce “me gusta” y una respuesta.

En términos generales, la nota es larga casi ronda los siete minutos, es, prácticamente, una entrevista al abogado de Mérida Solís y se hace, al final de la nota, una mención corta al Ministerio de Justicia. En redes sociales tiene buen alcance.

Para finalizar con el análisis de contenido está una nota del 31 de julio publicada por Repretel.com y titulada “Onda Tropical número 20 ingresará al país este domingo”, la cual generó lo siguiente:

<b>Cuadro 30</b>			
<b>Sábado 31 de julio 2021.</b>			
<b>Medios en los que fue publicado</b>	<b>Formato</b>	<b>Reacciones en redes sociales</b>	<b>Fuentes utilizadas</b>
Página web	Video	No aplica	<b>2</b>
Facebook		132 me gusta	
		28 me entristece	
		21 me asombra	
		3 me encanta	
		1 me divierte	
		18 comentarios	
		47 veces compartida	
<b>Nota: elaboración personal 2022</b>			

Entre los comentarios más relevantes (calificado así por Facebook), estaba “Se ha estado escuchando unos retumbos que me parece, están viniendo del volcán Irazú o Turrialba, confirmar si alguien más aquí en el sector de paraíso de Cartago lo ha notado. Gracias”, éste tenía dos reacciones.

Como se puede observar, a lo largo del análisis las notas, en su mayoría, fueron publicadas en Facebook con vínculos directos a la página web, ninguna de ellas se publicó en Instagram. Sólo cinco notas eran en formato escrito, el resto eran las mismas notas, que se usan para las diferentes ediciones de televisión.

Por otra parte, las notas, con mayor interacción, fueron las relacionadas con el tema de la COVID-19, tal como el fallecimiento del alcalde de Tibás y la de la restricción vehicular sanitaria.

## **CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones**

Este estudio tuvo como fin investigar el alcance de la información digital en tiempos de la COVID-19 en el medio de comunicación Repretel, en su página web de mayo a julio de 2021. Para luego generar el planteamiento de una serie de mejoras para las diferentes plataformas que, al final, llegan a la página web y su contenido digital.

De acuerdo con lo anterior, esto generó que se requiriera la opinión y puntos de vista de expertos en marketing digital y redes sociales, en diseño gráfico y personas que trabajan para Repretel (que no se pudieron procesar por temas externos a la investigadora) y del público meta mediante encuestas y un análisis para responder a la pregunta, inicialmente planteada, y cumplir con los objetivos propuestos.

Después de hacer la investigación de campo, revisión bibliográfica y de aplicar los instrumentos seleccionados y realizar el respectivo análisis de cada uno de ellos, se pueden citar las conclusiones y recomendaciones obtenidas.

### **Conclusiones**

Con esto, se puede dar por finalizado el trabajo de campo y de ello se puede extraer que el alcance de las notas digitales durante los meses de mayo a julio de 2021 en su página web, directamente, no fue buena, ya que el ingreso directo a la página no se proporciona al igual que en sus redes sociales.

Sin embargo, hablando por la parte de las redes sociales, sí hay un alcance mediamente alto tomando en cuenta que éstas redireccionan a la página web, pero el ingreso lo genera la navegación en redes sociales.

Otro punto para tomar en consideración es que el alcance observable se presentaba dependiendo del tema, que se estuviera tratando en la agenda noticiosa del medio. Se podría decir que, en ese tiempo específico se generaron muchas notas de relación con la COVID-19 e indirectamente con las políticas de restricción, lo que atraía al público.

Para el primer objetivo específico, se puede concluir que, de acuerdo con los expertos que formaron parte de la investigación mediante entrevistas, es necesario hacer estudios a profundidad

en el departamento digital para que las mejoras se puedan plantear desde la perspectiva de la necesidad del consumidor y de la empresa misma.

Por otra parte, en rangos generales, hay una necesidad de actualizar la página y sus redes sociales que terminan siendo el enlace principal con la web. A pesar de pertenecer a Albavisión, se pueden generar pequeños cambios en el formato sin perder la esencia y la línea de la compañía, tal como lo hace el noticiario elnueve, canal de Argentina que pertenece a la misma cadena.

Otro tema importante para resaltar y del cual se estará generando una recomendación más adelante, es que la plataforma carece de división por secciones en la parte de noticias, al contar con tres canales que producen contenido (canal once, cuatro y seis) se genera una dispersión para el usuario, a la hora de querer encontrar alguna información específica.

Para el objetivo específico número dos, se concluye que existe una necesidad por parte del público joven por visualizar más contenido en redes sociales. Para lo cual, se requiere generar un cambio en tiempo y forma de sus notas. Por ejemplo, mayor contenido audiovisual creado específicamente, para la red social que, además, sean videos de no más de un minuto y no utilizar los mismos del noticiario televisivo.

Por otra parte, se puede decir que las redes sociales deben diversificarse, para así lograr atraer a más consumidores. Otro tema concluyente es que, el público encuestado define la información generada, durante la pandemia, como “buena”, siendo ésta un intermedio en la escala propuesta de calificación.

También, desde el punto de vista del público en el tema de información o contenido de la noticia, tiene una percepción de amarillismo en las notas publicadas. Además, desea que haya temas más variados en la agenda, así como títulos que correspondan al cuerpo de la nota y que no sean sólo un enganche para ingresar a la página.

En cuanto al objetivo específico número tres, se concluyó que se pueden utilizar modelos de negocio de otros medios de comunicación partiendo de que algunos como Crhoy.com, nacieron completamente digitales. Este medio, en específico, sigue patrón de interacción con sus usuarios, mediante redes sociales, realizando encuestas, por medio de reacciones, y estando atentos a la inmediatez de la publicación que les permiten las plataformas.

Por otra parte, de Amelia Rueda, se pueden tomar como ejemplo posteo constante de noticias cortas en redes sociales utilizando oraciones cortas de máximo dos renglones, que es información rápida y concisa. Otro punto a favor y que no lo hace Repretel, es el uso de infografías que, en su imagen presentan colores llamativos para el usuario.

No obstante, hay otros medios de comunicación internacionales que mencionaron tanto los encuestados como los expertos, tal es el caso de BBC News o BBC Mundo, que, en su página hay un color predominante, que es un rojo opaco y hay una clara división por secciones. También, CNN es un medio posicionado en el ámbito internacional, que se caracteriza por la seriedad en su información.

En conclusión, la página web de Repretel tiene carencias, que pueden solucionarse, el medio debe llevar a cabo estudios de mercado para conocer a su público meta y, así, generar una estrategia amplia para posicionarse como medio digital. La página carece de secciones y posee excesos de anuncio en tamaño amplio lo que en el ámbito visual puede generar fatiga para el usuario. Por otra parte, en la información, durante la pandemia, hubo un exceso de enfoque en temas que se terminaban entrelazando a la COVID-19, lo que pudo causar que el público sintiera, que no había diversidad en la agenda.

Todo lo anterior lleva a que la investigadora concluya que se debe actualizar y dar seguimiento a las redes sociales, ya que son el enlace directo y principal de la página web, para que así puedan generar el impacto y posicionamiento deseado en plataforma digital.

## Recomendaciones

Finalmente, al partir del capítulo cuatro, donde se aplicaron los instrumentos y se realizó el análisis respectivo y con ello generar las conclusiones generales de la investigación, se obtienen recomendaciones dirigidas a diferentes lugares.

A Repretel como medio de comunicación principal, en investigación, se le recomienda prestar más detalle a su página web ya que, a pesar de que su dedicación específicamente televisiva, debe emigrar y adaptarse a las nuevas tecnologías, que son el futuro de la comunicación. Esto se puede conseguir de la mano de un experto en diseño gráfico, que los guíe de acuerdo con las tendencias mundiales.

Esto, porque muchos usuarios no tienen el espacio temporal para ver televisión, durante los espacios horarios establecidos del noticiario, pero sí pueden rápidamente ver o leer en sus dispositivos móviles en cualquier momento del día, que, en esencia es la razón de las redes sociales. Por otra parte, el evolucionar a otras plataformas es un modelo de negocio rentable, ya que la tendencia, en las nuevas generaciones es el uso de sus redes sociales para informarse.

También, se le recomienda impulsar el uso de redes sociales como Instagram, en la cual tienen un número considerable de seguidores. Continuando con el tema de redes sociales, se les recomienda estar atentos a las tendencias y nuevas redes sociales e ir integrándose a ellas como, por ejemplo, TikTok que ya lo utiliza Crhoy.com.

También, se puede utilizar LinkedIn para hacer publicaciones de noticias empresariales u oportunidades de empleo. Es decir, adecuar la información que se va a publicar, dependiendo de la red social y su tendencia de consumo.

Bajo esta misma línea, se les recomienda contratar la asesoría de un especialista en marketing digital, quien les brinde las herramientas para generar contenido atractivo y valioso para cautivar a los consumidores de redes sociales.

Por otra parte, se les recomienda hacer una división por secciones y adecuar la página pensando en los diferentes tipos de dispositivos, desde los que pueda estar navegando la persona. Esto para hacer más amigable la navegación y generar una idea de que el usuario tiene la libertad de elegir el contenido, que guste consumir.

En la parte de contenido noticioso, se propone hacer una integración de diferentes temas y que no todos tengan directa o indirectamente un ligamento con la COVID-19, ya que esto puede llegar a cansar al público.

Por otra parte, las notas escritas no deben ser tan largas y las audiovisuales, aunque son un buen elemento deben complementarse con un poco de texto y no hacer uso excesivo de ello, hay notas que deben adecuarse y no pasarse del minuto, para no perder la atención del público.

A la Universidad Internacional de las Américas se le recomienda una actualización en el plan de estudios de la materia periodismo en Internet, por ejemplo, los estudiantes una vez que se gradúan, pueden hacer trabajos enfocados en evaluaciones y planes de mejora sobre este tipo de temas, dándole un aporte adicional a su trabajo.

También, como parte de la mejora, se puede incluir una materia de marketing digital, enfocada en redes sociales, para que los estudiantes conozcan las diferencias de las plataformas cómo pueden optimizar su desempeño y generar un valor agregado en la difusión web.

A los estudiantes de periodismo de la Universidad Internacional de las Américas, se les recomienda buscar la segmentación del público, de acuerdo con la red social que utilizan y así saber cómo pueden llegar a él.

Además, a los estudiantes se les recomienda buscar cursos en marketing digital, diseño gráfico y demás, que puedan reforzar su conocimiento para generar contenido audiovisual en Internet. Por otra parte, aprovechar los recursos que ofrece la universidad, para generar contenido alternativo y novedoso.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

En términos generales, el objetivo de este capítulo es generar una propuesta para la mejora de las plataformas web de Repretel y la generación de sus contenidos en las mismas. En este enunciado, se podrá visualizar la mejora en la información para plataformas digitales.

La página web de Repretel, así como Facebook, presentan, en la mayoría de las publicaciones notas de índole televisiva, es decir, no están propiamente enfocadas en el mercado digital, ni sus notas están diseñadas para esas plataformas. Como se sabe, Grupo Repretel es una cadena de canales televisivos entre los que se incluye: Canal Once, Cuatro y Seis.

Sin embargo, este trabajo estaría enfocado al Canal Seis que lleva, propiamente, el nombre de Repretel, esto porque, de acuerdo con un análisis realizado a sus plataformas las notas presentadas son las tomadas de la producción que se hace para la televisión, por lo que, en su página web, sólo se encontrarán notas en video con formato televisivo.

### **Justificación**

Las redes sociales se han vuelto una herramienta para informar, las nuevas tecnologías se han convertido en parte del día a día de las personas, su inmediatez ha sido una de las razones por la que los usuarios deciden recibir información por ese medio.

Las nuevas tecnologías se han vuelto, incluso un medio de comercialización, el tener todo al acceso de un clic, ha creado una preferencia entre los consumidores. Por lo que, para poder llegar a más personas, es importante estar actualizándose constantemente, para poder competir en el mercado.

### **Objetivo General**

Proponer un plan de comunicación digital para las plataformas web de Repretel.

### **Objetivos específicos**

- Generar una propuesta, que involucre tanto redes sociales (Facebook e Instagram) como la página web.
- Mejorar la parte estética página web de Repretel, con el fin de atraer más lectores en sus plataformas utilizando psicología del color.

- Identificar las preferencias de consumo en los usuarios de redes sociales para adecuar la información a sus necesidades, con fin de crear conciencia sobre el posicionamiento, que han tenido estas plataformas en el mercado.

### **Objetivo creativo**

Crear una propuesta de mejora de notas digitales interactivas adecuadas a las diferentes plataformas digitales y en el formato, que se utiliza para ellas.

### **Objetivo de mercadeo**

Atraer más lectores que consuman al medio de comunicación, por sus plataformas digitales, creando una mayor cantidad de visitas a sus sitios web que, al largo o mediano plazo pueda generar más ingresos a la organización.

### **Tácticas y estrategias**

Para tener un mayor alcance en el público meta y el público bienvenido (explicado anteriormente por el experto en diseño gráfico), se procederá a plantear una serie de tácticas aplicables dependiendo de la red social.

Además, de las estrategias y puntos de mejora, propiamente en la página web principal, primero se habla sobre las redes sociales, porque son el vínculo directo por el cual las personas llegan a consumir la página, en los apartados anteriores quedó demostrado, que el primer contacto se consigue, desde la navegación en redes sociales.

## Medio de comunicación:

Facebook
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilización de infografías para brindar información sobre datos exactos y concretos, ejemplo, el aumento de gasolina, se puede tomar como referente, los utilizados por el medio de comunicación AmeliaRueda.com.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicación de encuestas mediante el uso de reacciones (me gusta, me asombra, entre otros), la cual genera interactividad con los usuarios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar los comentarios para verificar cuáles son de denuncia, respecto al tema comunitario. De encontrarse con este tipo de comentarios, se puede brindar respuesta dentro de la misma plataforma con algún número de contacto para darle seguimiento.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear más notas de transmisión directa desde Facebook desde el lugar de los hechos en tiempo real.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Generación de videos cortos (máximo un minuto), explicando las noticias más relevantes del día, se puede publicar en horas de la tarde donde las personas van saliendo de sus trabajos y así generar un mayor alcance.</li></ul>

Instagram
<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de reels o historias con noticias relevantes, que no sólo sean deporte o Giros, sino propulsando las notas web, preferiblemente con un enlace directo (Swipe up) para facilitarle al usuario el ingreso y que no tenga que ir a buscar la nota, ya que en ese tiempo de búsqueda se puede perder la captación del consumidor.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicaciones con una descripción corta para crear interés en la persona lectora, en este se puede incluir el link con el acceso directo a la nota. Ejemplo: Leer más (y se adjunta el enlace).</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar en vivos con entrevistas dependiendo del tema de temporada. Por ejemplo, en la actualidad serían los candidatos presidenciales.</li></ul>

## TikTok

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer videos de sesenta segundos hablando de las noticias más importantes del día, es decir, un resumen explicando lo que sucedió, se puede enfocar en un área específica e ir rotando por día, ejemplo un día economía, al siguiente suceso y así sucesivamente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar videos explicando rápido de menos de sesenta segundos explicando antecedentes de temas de sucesos actuales, por ejemplo, en este momento el antecedente de la guerra entre Ucrania y Rusia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear videos con canciones virales del momento para explicar temas relacionados con Repretel, ejemplo, presentar a su equipo de trabajo.</li> </ul>

Página web
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer una división en la sección de noticias, por subtemas (salud, economía, sucesos, internacionales y nacionales) y por canal, es decir, que el usuario pueda elegir entre Noticias Repretel y Noticias canal once.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Añadir dentro la página una sección de “Conózanos”, donde venga información básica de quienes conforman el equipo de trabajo de Repretel, un contacto ya sea telefónico o correo y la historia del canal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar las notas el responsable de ella, es decir, el nombre del periodista.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar un color de fondo predominante como fondo de la página.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situar hipervínculos en las notas que funcionen para que los usuarios no tengan la necesidad de buscar información.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar notas con formatos mixtos, no sólo hacer uso del recurso audiovisual. Se puede agregar textos y audios o texto con video.</li> </ul>

En resumen, deben realizar algunos cambios en sus formatos, pero, principalmente, deben mantenerse actualizados en cuanto tendencias de redes sociales, estar atentos al cambio constante del medio informativo.

## Referencias

Boza, G (2019). El delito en la agenda del periodismo televisivo en Costa Rica. Recuperado de: <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/82205?show=full>

Cáceres, M, (2021). La comunicación y el modelo de Lasswell, análisis de la vigencia de la aguja hipodérmica en tiempos actuales.

Campos F, Ruas J, López X, Martínez V, (2016). Impacto de las redes sociales en el periodismo. Recuperado de: <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2016/may/15.pdf>

Cañizález, A. (2020). Tiempos de COVID-19. Reflexiones sobre ética, periodismo y libertad de expresión. Recuperado de: <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/4613>

**Carazo, C, (2018).** Periodismo y agenda setting: una discusión sobre el interés por asuntos públicos de la ciudadanía. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/153/15357108005/15357108005.pdf>

Carrillo, I, (2015). El papel del periodismo en la era de Internet. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4990/499051500008.pdf>

Casanova, M. (2020). Retos y desafíos del periodismo ecuatoriano en tiempos de covid-19. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32353>

Córdoba J, Rodríguez N. (2014). Estrategia de contenidos periodísticos para la versión digital del Semanario Universidad. Recuperado de: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2734/1/37683.pdf>

Cruz J, Suárez J. (2017). Pautas deontológicas para el periodismo digital. Recuperado de: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2017.mar.11/34473>

Conejo L, Chaverri P, León S. (2020). Las familias y la pandemia de la COVID-19. Recuperado de: <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/19985/14221-Article%20Text-55864-3-10-20201119%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De Frutos, B, Sánchez, B. (2014). Recursos creativos de la publicidad en Internet

Díaz, L. (2012) Teorías de la comunicación.

Garzona, A. (2020). Medidas para la reducción del riesgo de contagio por covid-19 durante la realización de pruebas de esfuerzo en los servicios de cardiología en costa rica en el año 2020: estado actual y propuesta de protocolo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10669/82318>

Gózales, C. (2011). La prensa en Costa Rica. Recuperado de: [http://www.primera plana.or.cr/es/Historico/La Prensa de Costa Rica/](http://www.primera plana.or.cr/es/Historico/La_Prensa_de_Costa_Rica/)

Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2014). Metodología de la investigación [Revisión del libro] <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hinojosa R, Carhuas L, Hinojosa L, Mendoza J, Rodríguez T, Pineda N, Tomaylla S. (2020). Coronavirus: Una extensa familia de virus. Recuperado de: <http://www.unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/167/121>

Jarvis, J. (2015). El fin de los medios de comunicación de masas. Recuperado de: [https://planetadelibrosuy0.cdnstatics.com/libros\\_contenido\\_extra/30/29810 El fin de los medios de comunicacion.pdf](https://planetadelibrosuy0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/30/29810_El_fin_de_los_medios_de_comunicacion.pdf)

Latorre, M. (2018) Historias de las Webs 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0.

López, A. (2016). El periodismo que contará el futuro. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11441/65294>

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Macedo, A. (2014). Historia de la Comunicación Humana

Moráguez, M. (2013). Usabilidad de los sitios Web, los métodos y las técnicas para la evaluación

Maldodano, C, (2018). La web profunda y las dinámicas de la información

Morales, E (2016). El periodismo televisivo, las fuentes periodísticas y la comunicación por redes sociales en el noticiero de televisión. Recuperado de: <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/180/158>

Moreno P, (2018). Periodismo digital, paradigma del nuevo panorama interactivo. Recuperado de: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/77608/58046-118165-3-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riccardi, Y, Vega, R, Miyares, E. (2018). Aplicación del Responsive Web Design en la creación e implementación del sitio Web del Centro de Histoterapia Placentaria

Risco, A. (2015). “Los orígenes del periodismo en la Antigüedad Clásica Una interpretación en El Orden de Tucumán (1884)” Recuperado de: [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/56250/CONICET\\_Digital\\_Nro.dfc3bf2-6cd1-4296-a2a2-1d21ca7c67b1\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/56250/CONICET_Digital_Nro.dfc3bf2-6cd1-4296-a2a2-1d21ca7c67b1_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Robledo, K. (2017). “Evolución del periodismo: aportes mediáticos a la consolidación de la profesión”. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6057561>

Rodríguez, M. (2018). Las radiotelevisiónes públicas europeas en el entorno web. Recuperado de: [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/23353/MagdalenaRodriguez\\_radiotelevisiones\\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/23353/MagdalenaRodriguez_radiotelevisiones_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Romeu, V. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal.

Rosales O, Ninoska N (2018), Análisis comunicacional de la red social Instagram y su influencia en la construcción de identidad cultural en jóvenes de 18 a 25 años de la Cdla. Abel Gilbert. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27011>

Roselli, D. (2020). Epidemiología de las pandemias. Recuperado de: <https://press.ispor.org/LatinAmerica/wp-content/uploads/2020/07/Pandemias.pdf>

Salini D, Sarmiento J, Goudeaux A, Poizat G. (2018). Profesiones de servicio y digitalización: implicaciones y sugerencias para la concepción de procesos de formación Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15667/laborealxiv218ds>

Santillán, W, (2020). El teletrabajo en el COVID-19. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>

Santos, D. (2012). Fundamentos de la comunicación.

Segado F, Díaz J, Soria M. (2016). La viralidad de las noticias en Facebook. Recuperado de: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01345518/document>

Velázquez L, Serna A. (2020). Cobertura informativa de la pandemia por COVID-19 en Nuevo León: liderazgo y periodismo con misión de servicio. Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/5453/3934>

Vidales C, (2015). Historia teoría e investigación de la comunicación. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-252X2015000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100002)

Villegas C, (2020). Contenidos sexistas en el programa El Hormiguero: Análisis de caso. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42982/TFG-N.%201425.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Apéndice

### Apéndice A: Entrevistas

Perfil del entrevistado
<b>Laura Iglesias, jefa del Departamento Digital del Grupo Repretel. En el caso de doña Laura y como se justificó en el capítulo cuatro, no se realizó la entrevista por lo que, únicamente, se encontrarán las preguntas, que se tenían planificadas hacer en la entrevista.</b>
Pregunta
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuál es la línea editorial utilizada para la publicación de las notas web en Repretel?</li><li>2. ¿Tienen algún manual de estilo?</li><li>3. ¿Durante los meses de mayo a junio de 2021 cuál o cuáles han sido los temas más relevantes en la agenda del medio?</li><li>4. ¿En el formato de publicación, qué complementos multimedia son indispensables?</li><li>5. ¿Cuál es la diferencia entre la información del noticiario televisivo y las notas web?</li><li>6. ¿Cada cuánto tiempo se generan actualizaciones de formato a la página?</li><li>7. ¿Considera importante realizar cambios en la plataforma? ¿Cuáles? (si la respuesta es sí) ¿Por qué no? (si la respuesta es no)</li><li>8. ¿Cuáles son los parámetros de revisión de las notas, que presentan los periodistas?</li><li>9. ¿Cuál ha sido la recepción la audiencia web hacia el contenido publicado, durante mayo y julio de 2021?</li><li>10. ¿Qué significó la pandemia para la producción de contenido para el sitio web? ¿Qué cambios, ajustes o modificaciones realizaron tanto en la página web como en el enfoque de la elaboración de las noticias?</li><li>11. ¿Cuáles aspectos considera que aún faltan por mejorar en la producción de notas para el sitio web?</li><li>12. ¿Cuántos profesionales conforman el equipo de Repretel.com entre periodistas, diseñadores, etc?</li></ol>
<b>Dayanna, periodista de noticias Repretel web, de igual manera como se explicó antes, por parte de Repretel, no hubo disposición para hacer las entrevistas, por lo tanto, se expondrán las preguntas que se tenían preparadas para Dayanna.</b>
Pregunta

1. ¿Cuáles han sido los mayores retos que se han presentado, durante la pandemia, a la hora de buscar información?
2. ¿Cómo se propone la agenda en la sala de redacción? ¿Varió con la pandemia?
3. ¿Cuál ha sido la dinámica en la sala de redacción, durante la pandemia?
4. ¿Cuál ha sido el cambio generado, a raíz de la pandemia, con respecto al uso de herramientas tecnológicas?
5. ¿Cuál es el método utilizado para la redacción de las notas web?
6. ¿Cuántas notas web se publican por día? ¿Cuántas se le asignan a cada periodista?
7. ¿Qué herramientas se han implementado, recientemente, para las notas web?

**Especialista en marketing digital, Milena Salazar, ella tiene experiencia en la parte de mercadeo en redes sociales y el crecimiento de emprendimientos por estos medios.**

Pregunta	Respuesta
<p>¿Cuál es su valoración en cuanto a la forma en que se difunden las notas? ¿Son efectivas para llamar la atención de los clientes, entiéndanse consumidores de información?</p>	<p>Me parece que los títulos de la noticia están sumamente largos. Súper bien que estén en video, porque traslada lo que es de televisión. Sin embargo, a mí me gustaría saber, si, por ejemplo, cómo denunciar un ataque de cocodrilo, en la página web siempre debería de haber un responsable, que diga escrito por y correo tal. Como lo tiene La Nación o Crhoy.com porque es un puente con el periodista y se pueda generar un contacto, por ejemplo, ven la noticia y dicen a mí me atacó una culebra o bien yo tengo un emprendimiento y quiero salir en Repretel, entonces aquí no hay contacto del periodista. Luego, yo sé que los colores de ellos son rojo y azul como el logo, hicieron una renovación del logo, sin embargo, el rojo en el diseño es como de alerta, tal vez yo el rojo lo pondría menos tenue y haría que mi color principal fuera el azul. También, en la página sólo está el link de Facebook y ahora hay muchos usuarios jóvenes que no nos metemos a Facebook, sólo alguna parte de nuestros amigos se desahoga sobre Figueres, sobre la pandemia, sobre la restricción, entonces pienso que ahí también debería haber un link para Instagram e incluso para el canal de YouTube. No está la opción de compartir en Instagram que es la red de los jóvenes, los millenials y tampoco está para compartir en LinkedIn que es la red profesional, entonces podría ser una nota de estilo empresarial, que lo hace mucho NCOnce sobre finanzas, sobre la economía, la globalización y sobre tecnología y también compartir en LinkedIn. Twitter, los costarricenses no lo usan mucho, lo usan más los estadounidenses y europeos. En</p>

	<p>mi experiencia, las redes sociales, con mayor penetración de usuarios, son: Facebook, Instagram y LinkedIn. En la página también, debe haber un teléfono de la empresa y no hay un teléfono de redacción ni un correo y tampoco está el WhatsApp que ellos tienen, donde la gente les hace el reporte de huracanes y así. Podrían hacer subcategorías en noticias con los cuatro ejes de política, economía, es que el tema de las noticias es tan amplio, que, tal vez, podrían hacer cinco categorías que son: sucesos, economía, salud y una pestaña especial de la temporada, por ejemplo, elecciones o COVID, que Crhoy lo tiene.</p>
<p>¿Cuáles cambios puntuales le realizaría?</p>	<p>Lo que te decía, quitar el rojo, usar un color predominante como EPA, EPA tiene sus dos colores el amarillo y el turquesa, pero su color predominante es el amarillo, entonces pondría que el color predominante fuera el azul. Incorporar el correo, que puede ser uno genérico por ejemplo repretlweb.com, pero que sí las notas estén firmadas, porque alguien se tiene que hacer responsable por esa noticia. Subcategorizar las noticias: política, salud, sucesos, nacionales y otra categoría. Algo que no tienen y sí tiene la Nación.com es ver a los periodistas, entonces, yo sé que Ángela Ávalos cubre salud y que Fernanda Matarrita cubre viva, hay una foto y un correo entonces, al final los periodistas, obviamente, los camarógrafos y los asistentes son el corazón de Repretel. Pero, también, debería haber un directorio de periodistas para ver quién cubre, por ejemplo, salud, para poder contactar no debe estar el teléfono de ellos, pero sí el correo.</p>
<p>¿Cuáles son las tendencias informativas en las páginas web para 2022?</p>	<p>El video es la prioridad, estamos viviendo la generación más tonta y la más inteligente. La más inteligente porque, desde la pandemia, hemos aprendido desde como hornear una galleta hasta como sacar una maestría y la gente sigue estudiando de manera virtual, eso ya no se va a quitar. Para el usuario, el formato video en redes sociales está sumamente pegado, entonces las tendencias en página web son el formato video, porque nosotros consumimos contenido audiovisual, o sea vemos y escuchamos. Otras tendencias, cuanto más corto mejor, o sea, cuanto menos texto le podas dar al usuario para que lea, es mejor, entre menos contenido textual, porque estamos sobresaturados de información mejor. También, incorporar links para redirigir a otras páginas, por ejemplo, con el ataque de cocodrilos, el link de la página donde pueden hacer la denuncia te saca de la página</p>

	de Repretel, pero también el usuario va a decir “me están dando información de valor”. Y otra tendencia de las páginas informativas es que si vos no pautás con Google Adds, no salís de primero.
¿Cuál estrategia de marketing podría implementar Repretel para llegar una mayor audiencia web?	Google Adds totalmente, hacer email marketing por ejemplo La Nación, ¿Qué pasó hoy en el país? Entonces, que le llegue a la gente de email marketing, porque la gente ya no busca la información, a la gente le llega. Otra cosa es que los periodistas de Repretel en vez de ser influencer que algunos lo son, por ejemplo Jennifer se ha vuelto muy influencer promociona mucho el podcast de ella y eso es genial, pero también, podría decir: “Recuerden que la transmisión de las elecciones se vive aquí en Repretel” y ya sólo tienen que hacer swipe up al final Repretel les está dando de comer, entonces los periodistas podrían poner los links de la página, entonces así se van a dar visitas, porque a mucha gente le interesa su vida personal y se mete a ver sus historias.
¿Cuál es la tendencia en términos de marketing digital en medios de comunicación internacionales?	La tendencia es demasiado Instagram y LinkedIn, porque ahí estamos Millennials que nos entretienen y los millennials que buscamos trabajo. Ejemplo, en Quién.com ellos hacen una seguidilla de cinco historias entonces, yo hago historias con un título y una foto llamativa y subo. También, La República hace una cosa, que posicionándose en el post y dando clic ya te redirige a la noticia.
<b>Diseñador gráfico, Jorge Umaña, él es experto en el ámbito de diseño, por lo que puede brindar su criterio en cuanto a la parte técnica de la página web y así generar recomendaciones de mejora.</b>	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es su criterio profesional en cuanto al diseño y colores del sitio web y sus notas? ¿Utilizan los elementos correctamente para llamar la atención del consumidor?	Uno, usualmente, entra al sitio web de Repretel, a través de los artículos, entonces en la función general, lo único que sí es un poco molesto, es la cantidad de publicidad que existe, puesto que puede confundir a la persona usuaria, puesto que el video, incluso, tiene el mismo tamaño que el anuncio publicitario y antes del video está el play rol, que es un formato publicitario que, básicamente, muestra otro anuncio antes de reproducir el video. En general, en tipografía, usabilidad hay que evaluarlo en dos áreas, la usabilidad hay que evaluarla a través del dispositivo móvil y de la experiencia de escritorio. La experiencia de escritorio es un poquito más fácil, pero en móvil pasa mucho este problema. Una característica que, básicamente, caracteriza a Repretel es que muchas de sus notas tienen muy poco

texto, son muy audiovisuales, entonces, eso puede llegar a cruzar a la gente a no encontrar el video y confundirlo con una pieza publicitaria, hay otros métodos, uno sabe que existe una necesidad por monetizarlo y eso es innegable pero, tal vez, en ventanas modales, se podría pensar en cintillos en la parte inferior del sitio web para la experiencia móvil, para la experiencia de escritorio, precisamente, ahí hay un asunto, yo no recuerdo tanto de la experiencia de escritorio, porque más del 80% de las personas consume, desde el dispositivo celular, entonces hay que tener mucho en cuenta esto. Viendo el sitio, la experiencia es mucho más salvable en escritorio entonces, hay que entender un poco más cuál es el parámetro del consumo, cuál es el esquema de negocio, que tiene el sitio web para entender si, verdaderamente, tiene una tasa de rebote muy alta por no encontrar información que necesita o si, por el contrario, sólo se cobra por impresión y la impresión es la que manda, porque en impresión, yo puedo llenar un sitio web de anuncios, puesto que mi modelo es cobrar sólo por los anuncios, no por la efectividad de los mismos, no es un costo por lead. Básicamente, sí en el ámbito de diseño general, el sitio cuenta con la capacidad de hacer responsive. Sin embargo, hay que evaluar, con claridad, la experiencia de usuario para dispositivos móviles, por lo que ya hablamos, por la tasa promedio, que tiene un dispositivo móvil, dentro de dispositivos, que usa el sitio web, sin embargo, también hay que reconocer algo, el sitio web de Repretel es parte de una plantilla global del grupo Albavisión, entonces si usted visita otros sitios web de otras empresas de comunicación de Albavisión, notará que el diseño es similar, entonces los niveles de tropicalización son los mínimos aparte del logo y las secciones que son específicas, pero sí no dista mucho, es ligeramente diferente pero en la paleta de color, porque, en esencia, está el mismo sistema por detrás, ¿Por qué es importante notar esto? Porque responde a una intencionalidad de un sistema de manejo de los activos digitales, que permitan tener una mayor capacidad de respuesta muchísimo más rápida con diferentes complejidades, básicamente es una estrategia de reducción de costos. Entonces, estos sitios si los analizamos por sí solos como un sistema global, funcionan bien, están diseñados para dar predominancia, tienen un tamaño de fuente agradable alto contraste, tienen menús muy simples, las personas no tienen

	<p>que hacer más de tres clics para llegar a la información. Hoy por hoy, uno no entra a un sitio web, directamente, la página principal tiene su razón de ser más que nada empresas comerciales, de ser un landing page, que explique qué hace la empresa. No hay un sólo medio de comunicación global, que no tenga, en su sitio web, las noticias más destacadas. Sin embargo, la página principal no es, precisamente, por lo que entra la gente, la gente va por artículos, lo mismo pasa en Vanity Fair, lo mismo pasa en Newyorker, que es periodismo escrito de más profundidad, lo mismo pasa con Teletica.com, lo mismo pasa con Multimedios, que Multimedios tiene dos propuestas diferenciadas una para su contenido noticioso duro y otra para el corporativo, para los programas y demás, pero todos tienen el mismo sistema.</p>
<p>¿Considera que debe hacer cambios en el formato? ¿Cuáles?</p>	<p>No, en realidad, no, esto tiene que ir guiado por dos cosas y eso sólo lo sabrá el departamento digital, Laura Iglesias es quien debería revisar el basado en cuatro detalles básicos hacer una prueba de usabilidad para ver cuánto tiempo la persona dura en hacer una acción de CA eso es importantísimo, es una prueba de análisis heurístico, así se llama, eso debería determinar cambios en la diagramación. Después, la tasa de rebote que tiene el sitio web en diferentes secciones específicas, ¿Qué quiere decir esto? Si la persona entró para cómo avanza el COVID-19 y tiene una tasa de rebote del 98%, quiere decir que no está encontrando la información y hay algo más. Puede ser desde que una publicidad sea intrusiva, puede ser de que algún complemento no funciona o puede ser que se haya dejado descuidada la información. En la entidad de difusión, todo funciona bien, todo es armónico, cumple con los principios de usabilidad básica y lo que sí habría que analizar, a posteriori, es la accesibilidad para personas con alguna discapacidad tanto: visual, auditiva, puesto que también, esto repercute, es una responsabilidad moral, aunque uno sabe que, corporativamente, sí requiere una cierta inversión, sin embargo, esta responsabilidad moral parte del hecho de ser un medio de comunicación para todas las personas con una propuesta pluralista, que tenga la posibilidad de impactar a más audiencia. No, en balde, algunos medios de comunicación, en su edición estelar, tienen un intérprete lescó en tamaño grande, pero eso es otro tema. Aparte muy de la mano de la prueba heurística de ver si el diseño, realmente, responde a mis intereses como desarrollador o en este caso como owner de una plataforma</p>

	<p>digital, también es importante ver si existe alguna otra estrategia para dotar al sitio web de mucha más interactividad. Hoy, en día, los medios de comunicación tienen las bardas altas, debido a las plataformas OTT que son, básicamente, Netflix y demás de contenido de demanda sobre el tiempo. Ahora bien Repretel sí tiene una biblioteca muy amplia de video, sin embargo, no hay una plataforma amplia dedicada a la experiencia de videos, por ejemplo, inclusive, Canal Quince de la Universidad de Costa Rica tiene una plataforma de video por demanda, que es muy interesante y que le permite a la gente explorar los programas porque, al final de cuentas, cuando uno quiere ver algo es, por dos cosas, uno porque quiere ver una noticia o dos, porque quiere revivir un programa, sé que el modelo de negocios puede ser caro, pues, al final de cuentas, sí requiere ciertos recursos, sin embargo, es importante no descuidar ese lado de la experiencia, Teletica lo hace en el caso de deportes, bueno de Futv, pero, en general, el sitio web cumple con los estándares básicos de usabilidad. Hay un libro de Steve Krug, que permitiría hacer un análisis un poco más allá de si me gusta el color o no, de que si me parece que la letra está bien o no y se llama “Don’t make me think”, este libro es sobre usabilidad web, básicamente, este libro puede servir como una buena herramienta y habla sobre usabilidad web, es decir habla sobre cómo deberían ser las secciones, sobre cómo deberían ser los menús, esto puede ser de utilidad para su análisis en la tesis, más allá de un parámetro general.</p>
<p>¿Cuáles herramientas interactivas se podrían implementar en la página?</p>	<p>Bueno, lo comentamos, precisamente, es el poder disponer de mayor cantidad de video en demanda, a través de una plataforma dedicada, es decir, una sección del sitio web, que se vea y que se luzca como una plataforma de video en demanda: Amazon Prime, HBO, Netflix, que tenga esa posibilidad de interactuar con el usuario, inclusive, se pueden ver modelos de atribución y modelos de uso publicitario; de hecho, si yo necesito ver la repetición del noticiero en tele, yo veo el anuncio, ¿Por qué no podría ver un anuncio o un play rol antes de? Creo que, hoy por hoy, la televisión que sólo existe en la televisión está condenada a morir.</p>
<p>¿Cuál es el orden más idóneo para una página de noticias? ¿Dividido en secciones? Por</p>	<p>Sí, eso parte de uno, de la capacidad que tenga de producir noticias la organización, si la organización se dedica a algo más político, entonces, podría desgranar lo político dentro del menú de opciones en el caso de DelfinoCr que sí cubre nacional,</p>

<p>ejemplo: economía, salud, entre otros. ¿O cómo se podría generar un orden para que las personas puedan facilitar su acceso?</p>	<p>pero más contenido político. Habría que pensar que, en este momento, ellos tienen, funcionalmente, noticias, deportes, espectáculos y voto 2022 en la primera jerarquía del menú. En noticias, hay un asunto que podría ser medianamente problemático, que, tal vez, se pueda mejorar y es la capacidad de filtrar, en el caso de noticias, yo quisiera ver, básicamente, una delimitación de lo que podría yo filtrar, no necesariamente quiero ver sucesos, no necesariamente quiero ver nacionales, no necesariamente quiero ver política, quisiera ver alguna o dos o tres. El sitio web tiene ese problema, que no permite al usuario tomar decisiones para filtrar contenido. Entonces, así como, a la par, tengo que un motociclista perdió la vida, a la par, tengo “preparé un rico budín de banano” y sin querer queriendo de un modo extraño. El problema es que yo como persona, puedo irme a programas y puedo irme a Giros y todo el asunto, pero está muy adentro, tengo que navegar mucho y no tengo posibilidad, precisamente, de hacer filtros entonces, ahí hay un problema, inclusive en el futuro, porque el filtro está dado por el programa, más dentro del programa, no existe una posibilidad de escoger el ámbito noticioso, que quiero ver.</p>
<p>¿Qué es importante contemplar a la hora de estructurar una página web?</p>	<p>En el caso de un sitio web de noticias, por sobre todas las cosas, el tiempo de carga en dispositivos móviles existe una cantidad de proyectos, para que el tiempo de carga sea casi instantáneo. En el caso de la industria de noticias, también el contenido rich media, el contenido, que permita tomar la delantera frente a otros medios, que cubren la misma historia con un desarrollo infográfico como lo hace La Nación, con un desarrollo de video cuando es oportuno, cuando está disponible. Pero, en general, cualquier sitio web debería cumplir con tres cosas básicas: ya la anterior la mencioné, que es el tiempo de carga del sitio web, la otra es posibilidad de que cuando se haga el desarrollo, se piense en un modelo expone, que ya se quedó, es decir, que se haga un modelo de acordeón es decir, que cuando el sitio web, en grande, funcione de una forma y cuando lo tengo en pequeño ese sitio web, en grande, pasa a pequeño, nada más no hay un estudio de cómo usarlo en dispositivos móviles y la otra es, cómo se estructura la información y eso va muy de la mano del libro, porque hay que contemplar el uso de fuentes, que tengan un peso importante (en el sentido de fuentes tipográficas), para evitar fatiga visual,</p>

	<p>hacer un análisis de si mi contenido es muy prolongado, hacer serifas y demás. Son decisiones de diseño, que no son, por sí solas, arbitrarias, sino que deberían estar basadas en cómo mi público va a interactuar con eso. Entonces, pensemos que es muchísimo más fácil hacer un sitio web haciendo un prototipado de usuario y de persona que es como se llama en el desarrollo de aplicaciones y demás. El desarrollo de persona para tener, claramente, cómo yo voy a diseñar la experiencia de persona. Un caso icónico, en el ámbito interno, Walmart denomina a los consumidores como a <b>las</b> consumidoras entonces, toda la documentación interna de ellos está basada en el perfil de persona de ama de casa, de mujer profesional que cuida del hogar y ése es el perfil que a ellos más réditos les da. Entonces, pensemos que cuando hago un sitio web, no debería estar orientado a todo público, el todo público no existe. Sí existe un tipo de consumo, un tipo de usuario duro, que me va a sostener la plataforma, es decir que, que va a tener la posibilidad de consumir los productos, y sobre eso yo voy a hacer un kit de medios para vender publicidad y también, el público bienvenido que es el público que, normalmente, yo no espero pero que de una u otra forma sigue consumiendo mi producto, entonces, digamos los hombres somos consumidores bienvenidos en el caso de Walmart porque no consumimos tanto como podría consumir una mujer y así sucesivamente y esto no quisiera basarme mucho en lo técnico, porque las variabilidades técnicas son muchísimas pero, sí en la parte de conceptualización, que es muchísimo más importante y sostiene la estructura más allá del desarrollo sólido, pero más allá de la parte técnica.</p>
<p>¿Cuál página web se podría utilizar de referencia? ¿Por qué?</p>	<p>En las noticias y en el caso de televisoras, a mí me gusta mucho el trabajo que hace Multimedios, es la misma historia de un sitio web corporativo, que se ve que luce igual. Sin embargo, cuando uno revisa los demás sitios web, que existen, todos tienen una estructura muy semejante entonces, hay que entender dos cosas que hay en el sitio corporativo, reúne todas las diferentes estrategias y todos los miembros del conglomerado de empresas en el caso de Televisa.com y también hay escenarios específicos para los sitios web de noticias entonces, en general, habría que pensar cuál es la estrategia más alineada, hacer un sitio web corporativo o hacer un sitio web de noticias por eso decía, que lo de Multimedios me parece</p>

que es acertado, puesto que ellos dividen su audiencia. A final de cuentas, el mercado en Costa Rica es muy pequeño, entonces la mezcla entre estos dos funciona bastante bien. El diseño de BBC Mundo o de BBC UK, de Reino Unido, la generalista British Broadcast Comapany, básicamente, cumple el objetivo de sumarizar todos los esfuerzos, lo hace bien, el tipo de letra es agradable, la experiencia móvil está bien cuidada e inclusive funciona como un lating page, entonces yo puedo ver todo lo que la empresa me ofrece de especiales, programas particulares y demás, de una forma sencilla, y puedo acceder al sitio web sin tener publicidad intrusiva, la publicidad está en sitios visibles, fácilmente, no interrumpe la experiencia del usuario y, básicamente, permite esa fluidez y puede llevar a la gente a confundirse con el contenido publicitario con el contenido noticioso, por ejemplo, Nación.com y Teletica.com usan un paquete de publicidad, que tienen dos noticias recomendadas del sitio web interno y tienen cuatro noticias, que pertenecen a una red de afiliados, eso lleva a la gente a confundirse, puesto que, dentro de las recomendaciones del sitio web, también están haciendo enlaces con otros sitios, entonces, generan una confusión y un problema de credibilidad, a la hora de guiar a la gente por ese canal de conversión. Pero sí, como ejemplo, me gusta como lo maneja BBC tanto Mundo como BBC.com, habrá que revisar los objetivos estratégicos, porque sí es un sitio, que resume el corporativo, entonces sí habría que revisar qué necesita la gente conocer sobre el corporativo, pero también es válida la estrategia de posicionar un noticiero además, que un noticiero es una de las divisiones más caras de sostener en el mundo en una empresa televisiva, fácilmente puede superar los novecientos o mil millones de colones al año, entonces hasta qué punto vale la pena hacer un esfuerzo más y darle una plataforma propia, que es como lo hace Telediario con Multimedia.

## Apéndice B: Ejemplos del análisis de contenido.

 Noticias Repretel Costa Rica   
6 de mayo de 2021 · 

Estructura se deteriora cada vez más



REPRETEL.COM

**CONAVI incumple promesa de reparar puente en Siquirres - Repretel**

Estructura se deteriora cada vez más.

   47

12 comentarios 12 veces compartida



Chris Varu

Cuando han cumplido con las promesas el CONAVI, O EL MOPT, cuando?????

Me gusta Responder 40 sem



Juan M Salas Gonzalez

Ay por favor, como van a decir que el CONAVI incumple? Si las instituciones del gobierno son súper eficientes

Me gusta Responder 40 sem

 1

"Es injusto decir que hay un desastre nacional", dice el presidente de la CNE tras solicitud gerentes y médicos de decretar alerta roja



REPRETEL.COM

**¿Qué implicaría un alerta roja sanitaria? - Repretel**

"Es injusto decir que hay un desastre nacional", dice el presidente de la CNE tras solicitud gere...

👍👎 312

93 comentarios 17 veces compartida



**Marylu Fallas**

La conferencia de prensa de hoy fue el reflejo de un año electoral, total irrespeto a los trabajadores de salud y a la petición de la C.C.S.S. de declarar alerta roja, total irrespeto a las familias que han pasado por situaciones difíciles a causa del virus Covid; estás medidas tan débiles no van a detener a ningún Covidiotas de seguir enfiestados contagiando a todo el país.

Me gusta Responder 40 sem

👍👎👏 17

↳ 3 respuestas

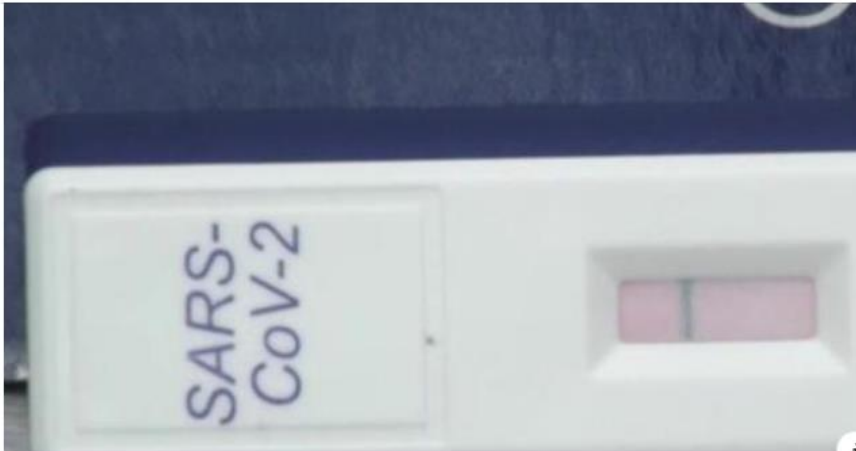


Noticias Repretel Costa Rica

12 de mayo de 2021 · 🌐



Anteriormente sólo se permitía para viajar, pero ahora servirá como prueba diagnóstica



REPRETEL.COM

**Permiten realizar pruebas de antígenos a cualquier persona asintomática que la requiera - Repretel**

👍 62

4 comentarios 7 veces compartida

👍 Me gusta

💬 Comentar

➦ Compartir



Noticias Repretel Costa Rica

27 de mayo de 2021 · 🌐



Este jueves se iniciaron los servicios de las nuevas unidades provenientes desde China



REPRETEL.COM

**Heredia y Alajuela estrenan trenes 90% menos contaminantes - Repretel**

Desde este jueves se iniciaron los servicios de las nuevas unidades provenientes desde China.

👍👏 50

12 comentarios 2 veces compartida

- Sandra FC**  
En media pandemia, sin vacunas, pero hay tren...
- Me gusta Responder 37 sem
- Esther Muñoz**  
Sandra FC el mundo no se debe detener!!!
- Me gusta Responder 37 sem
- Sandra FC**  
Esther Muñoz prioridades, el mundo no se detiene, pero era realmente urgente el tren, o son interés creados promovidos por un gobierno en desierto constante,... Chorizos chorizos chorizos.
- Me gusta Responder 37 sem
- CT Rayshell**  
Sandra FC Por eso es que Costa Rica es un país tercer mundista por que no lo pueden ver progresar un poco por que ya ven lo malo, nunca se le queda bien al pueblo. 😞
- Me gusta Responder 37 sem
- Sandra FC**  
CT Rayshell no es ser, la gente muriendo de covid, sin camas, sin ventiladores, pésima planificación ante esta pandemia, y no me salga con que es culpa de los irresponsables. Mi hermano se contagio por ir a trabajar y alimentar a su familia, esta grave... Ver más
- Me gusta Responder 37 sem
- Stacey Phillips**  
Sandra FC por eso es importante informarse, la negociación se había hecho antes de que iniciará la pandemia, creo que nadie es adivino para saber lo que viene 🙄



**Noticias Repretel Costa Rica** ✓

12 de mayo de 2021 · 🌐

Según el nuevo reporte de la Comisión Nacional de Vacunación



REPRETEL.COM

**Amplían tercer grupo de vacunación contra Covid 19: A partir de los 16 hasta 58 años de edad - Repretel**

👍❤️ 98

21 comentarios 11 veces compartida



Karol Catalina Chavarria Garcia  
CUANDO PARA IR AL EBAIS ACA EN LIBERIA?????

Me gusta Responder 40 sem



Roberto Francis  
Y los del segundo grupo, para cuándo.

Me gusta Responder 40 sem



Noticias Repretel Costa Rica

13 de mayo de 2021



Colegio de Médicos espera que se reciban más dosis por semana



REPRETEL.COM

Piden variar esquema de vacunación para lograr rápidamente la inmunidad de rebaño - Repretel



Rolando Solís

Todo lo que sea para aumentar la velocidad de vacunación es bienvenido. Solo que les agarró bastante tarde para hacerlo. Si tan solo le hubieran hecho caso a Figueres desde antes

Me gusta Responder 40 sem Editado



Noticias Repretel Costa Rica

14 de mayo de 2021 ·



Unión Médica Nacional pide a la cámara de turismo poner la salud antes de cualquier negocio



REPRETEL.COM

Canatur considera innecesario pedir pruebas Covid 19 a turistas extranjeros - Repretel

200

41 comentarios 5 veces compartida



Sergio Coto

Ah qué bonito, nos encierran, cierran negocios hasta quebrarlos, nos piden cuidarnos, debemos respetar la restricción vehicular, debemos esperar a que nos llamen para la vacuna quien sabe cuándo, y a turistas ni la prueba se les pide.

Me gusta Responder 39 sem





Noticias Repretel Costa Rica

16 de mayo de 2021 · 🌐



Es el segundo alcalde que muere por el virus.



REPRETEL.COM

### Muere alcalde de Tibás por Covid 19 - Repretel

Es el segundo alcalde que muere por el virus.



Maikol Loría Loría y 1037 personas más

77 comentarios 44 veces compartida



Giovanni Gonzalez

Que cosas pero los sabios dicen que es mentira lo del virus en verdad da tristeza como se dice en nuestro país pura vida que falta de responsabilidad y de saber que muchos les vale un bledo duele otro ser humano que muera así paz a sus restos duele y duele y no nos importa nada

Me gusta Responder 39 sem



Meyboll Ortiz

Descanse en paz fortaleza a su familia



Me gusta Responder 39 sem





Noticias Repretel Costa Rica

20 de mayo de 2021



Operativos para detectar a prófugos de la justicia o traficantes de drogas



REPRETEL.COM

### Intensifican patrullajes en Escazú tras hechos de violencia - Repretel

Operativos para detectar a prófugos de la justicia o traficantes de drogas.

69

6 comentarios 2 veces compartida



Ernesto Cáceres

Ahí hay algo esto no es casualidad es una zona con mucho dinero y la gente no buena esto los atrae mucho por muuuuchas razones a husmear más.

Me gusta Responder 39 sem



Noticias Repretel Costa Rica

21 de mayo de 2021 ·



Los hospitales mantienen este apoyo y contención



REPRETEL.COM

Apoyo psicológico es clave para quienes han perdido un ser querido por Covid 19 - Repretel

83

8 comentarios 5 veces compartida

Más relevantes



Escribe un comentario...



Fer Peralta

Apoyo??? Es en serio, de cual apoyo hablan, sean más serios por favor

Me gusta Responder 38 sem

### Resultados de búsqueda

en Noticias Repretel Costa Rica

Por qué el oxígeno medicinal es vital para p

#### Filtros

Publicaciones que has visto

Más recientes

Ubicación etiquetada ▼

Fecha de publicación ▼



No hemos encontrado ningún resultado  
Asegúrate de que todo esté bien escrito o prueba otras palabras clave.



Noticias Repretel Costa Rica ✓  
27 de mayo de 2021 · 🌐



Este jueves se iniciaron los servicios de las nuevas unidades provenientes desde China



REPRETEL.COM

### Heredia y Alajuela estrenan trenes 90% menos contaminantes - Repretel

Desde este jueves se iniciaron los servicios de las nuevas unidades provenientes desde China.

👍👎 50

12 comentarios 2 veces compartida



Sandra FC  
En media pandemia, sin vacunas, pero hay tren... \*\*\*

Me gusta Responder 38 sem



Esther Muñoz  
Sandra FC el mundo no se debe detener!!!

Me gusta Responder 38 sem 1



Sandra FC  
Esther Muñoz prioridades, el mundo no se detiene, pero era realmente urgente el tren, o son interés creados promovidos por un gobierno en desierto constante,... Chorizos chorizos chorizos.

Me gusta Responder 38 sem 1



Noticias Repretel Costa Rica

8 de junio de 2021



Según versiones, el hombre se encontraba bajo efectos de licor y se fugó de retén



REPTEL.COM

### Denuncian abuso de autoridad en detención de turista extranjero - Repretel

Según versiones, el hombre se encontraba bajo efectos de licor y se fugó de retén.

209

118 comentarios 15 veces compartida

Me gusta

Comentar

Compartir



Más relevantes



Escribe un comentario...



Rodolfo Vasquez

Uds periodistas mediocres como que andan buscando ese tipo de noticias para sacarlas en primera plana la policía actuó y punto como que ya tienen contra la policía, por eso cada día los ir respetan más, si ud comere un delito la ley se cumple y punto.

Me gusta Responder 36 sem

11

1 respuesta



Noticias Repretel Costa Rica

10 de junio de 2021



Muchos se exponen a riesgos en las calles



REPRETEL.COM

### Informalidad golpea a adultos mayores - Repretel

Muchos se exponen a riesgos en las calles.

42

3 comentarios 1 vez compartido



Arm Is

Mientras diputados que no hacen ni mi\*\*da por el estado disfrutan de jubilarse anticipadamente y pensiones de lujo, un señor de mi barrio vende chancletas y jugó de naranja para que le alcance la pensión a pagar gastos básicos...

Me gusta Responder 36 sem



Noticias Repretel Costa Rica

11 de junio de 2021



El presidente del gobierno español, Pedro Sánchez, le pidió juego limpio a Daniel Ortega de Nicaragua



REPRETEL.COM

Costa Rica y España piden la liberación de los opositores de Daniel Ortega que han sido detenidos - Repretel

152

36 comentarios 10 veces compartida

Carlos Mendez

Increíblemente este gobierno de costa rica es uno de los más nefastos que hemos tenido ,ahora se aprovechan de esta situación política del país de Nicaragua para convertir esto en una verdadera cortina de humo , los problemas del país son prioridad, no pueden ni con los problemas de esta nación y andan de metidos como si fueran los mesías de la paz, puro " candil de la calle y oscuridad en la casa.

Me gusta Responder 36 sem





Noticias Repretel Costa Rica

18 de junio de 2021

Por día se están enfermado 238 personas menos



REPRETEL.COM

Nuevos contagios Covid 19 siguen perdiendo fuerza por cuarta semana consecutiva - Repretel

514

58 comentarios 20 veces compartida



Marco Aurelio Marchena Jimenez

Gracias a Dios y la labor del personal de salud que se han esforzado por vacunar lo más pronto que se pueda.

Me gusta Responder 35 sem

6



Noticias Repretel Costa Rica

21 de junio de 2021

Microorganismo es resistente a antibióticos



REPRETEL.COM

30 pacientes contagiados con bacteria en Hospital San Juan de Dios - Repretel

Microorganismo es resistente a antibióticos.

764

147 comentarios 162 veces compartida



Cindy Madrigal Odio

Para nadie es un secreto a voces q todo el q entra al San Juan de Dios x alguna cosa se termina muriendo de otra cosa "bacteria" .....

Me gusta Responder 35 sem

👍👎👤 20

↳ 1 respuesta



Noticias Repretel Costa Rica

22 de junio de 2021 · 🌐



Para el tribunal no cabe duda de la culpabilidad del imputado.



REPRETEL.COM

### Imponen 35 años de cárcel a asesino de Eva Morera - Repretel

Para el tribunal no cabe duda de la culpabilidad del imputado.

👍❤️ 139

9 comentarios 7 veces compartida



Fan destacado

Adriana Chinchilla

Si se merecia pena de muerte porque el le disparo por la espalda y no ers una mujer peligrosa dejo a aun niño sin padres que egoísta. Pena aaaa de muerte

Me gusta Responder 34 sem

👍❤️ 2



Noticias Repretel Costa Rica

24 de junio de 2021

¿Cómo es la relación de los pandilleros costarricenses con los de El Salvador y Honduras?



REPRETEL.COM

**OIJ identifica a cinco pandilleros de nacionalidad costarricense - Repretel**

¿Cómo es la relación de los pandilleros costarricenses con los de El Salvador y Honduras?

55

7 comentarios 4 veces compartida



Jose Rodriguez

Con los jueces que tenemos ahorita estamos llenos de maras

Me gusta Responder 34 sem



Noticias Repretel Costa Rica

25 de junio de 2021

Se retira en medio de la investigación por corrupción del caso "Cochinilla"



REPRETEL.COM

**Emilia Navas dejará de ser Fiscal General y acoge su jubilación - Repretel**

Se retira en medio de la investigación por corrupción del caso "Cochinilla"

89

135 comentarios 3 veces compartida

Me gusta

Comentar

Compartir





**Jorge Castro**  
 Bienvenidos a Costa Rica paraíso de la corrupción La Belleza de la función pública con semejante curriculum y Los premian

Me gusta Responder 34 sem

5

↳ 1 respuesta



**Noticias Repretel Costa Rica**

26 de junio de 2021 ·

Jueza fija fianza de \$5 millones a presidente de MECO, Carlos Cerdas, y de \$3 millones para dueña de H. Solís, Mérida Solís



REPRETEL.COM

**Jueza fija fianza de \$5 millones a presidente de MECO, Carlos Cerdas, y de \$3 millones para dueña de H. Solís, Mérida Solís - Repretel**

607

485 comentarios 46 veces compartida



**Alieth GD**  
 Lo sabía. Siempre que pasa igual, sucede lo mismo. Que tristeza. Costa Rica está tomado por corruptos en los 3 poderes de la República. Al Pueblo le toca hacer justicia o enterrar la cabeza como avestruces.

Me gusta Responder 34 sem Editado

46



**Jose David Araya Solis**  
**Alieth GD** a todos nosotros nos gustaría ver a este gente en la carcel. Pero en este país todas las personas tenemos derechos y una oersona no debe en la cárcel haya que termine el juicio y sean declarados culpables. Son pocos caso en los que se pone p... [Ver más](#)

Me gusta Responder 34 sem



**Fan destacado**  
**Johnny Chavarria**  
**Alieth GD** ahorita les limpian el expedienté como hicieron con johnny araya

Me gusta Responder 34 sem



**Kattia Garita**  
 La vara es así si usted roba mucho y tiene cuello blanco lo dejamos libre pero si usted no paga pensión o roba muy poquito ahí si lo encarcelados por lo tanto a robar bastante

Me gusta Responder 34 sem

## Resultados de búsqueda

en Noticias Repretel Costa Rica

Costa Rica reactivará turismo de cruceros cc

### Filtros

- Publicaciones que has visto
- Más recientes
- Ubicación etiquetada ▼
- Fecha de publicación ▼



**No hemos encontrado ningún resultado.**  
Asegúrate de que todo esté bien escrito o prueba con otras palabras clave.



Noticias Repretel Costa Rica ✓

10 de julio de 2021 · 🌐



📍 Tres puntos de San José, se unieron este sábado.



REPRETEL.COM

**Campaña de vacunación contra la influenza en San José - Repretel**

Tres puntos de San José, se unieron este sábado.



24

3 comentarios



Noticias Repretel Costa Rica

13 de julio de 2021



Alegó que actuó "de buena fe" para agilizar los proyectos <https://bit.ly/3i49mJi>



REPRETEL.COM

**Óscar Cascante reconoce haber ayudado a sospechosos de narcotráfico - Repretel**

Alegó que actuó "de buena fe" para agilizar los proyectos

63

37 comentarios 7 veces compartida



Luis Solano

La buena fé ,nos tienen embarillados a todos los ticos ,el pobrecito ,da lastima , que triste como vive ,asi nos tienen con el supocitorio hasta donde dijo gollo ,asi no son las cosas , vividores de los ticos honestos .

Me gusta Responder 31 sem

2

El debate se dio este jueves en el plenario  
<https://bit.ly/2VRkHF3>



REPRETEL.COM

### Choque entre Zoila Bolio y Ramón Carranza por sesiones de Comisión del Narco - Repretel

👍👎👏 42

30 comentarios 3 veces compartida



**Olga Chaves**

No se quién escribió la nota, pero ni escribir sabe, parece que ni siquiera vio en su vida el apellido de esta señora.  
Es conocido que a los diputados no les interesa investigar la penetración del narco en la Asamblea Legislativa, todos tiene rabo que les majen.

Me gusta Responder 31 sem



**Olga Chaves**  
VOLIO

Me gusta Responder 31 sem



Noticias Repretel Costa Rica

19 de julio de 2021



Además, pidió al Ministro Salas un informe que justifique la medida  
¿Apoya la solicitud de la Defensoría de los Habitantes?



REPRETEL.COM

### Defensoría pide eliminar restricción vehicular - Repretel

Además, pidió al Ministro Salas un informe que justifique la medida.

3209

441 comentarios 102 veces compartida



Andrea Astorga

Todavía la nocturna después de las 11pm por que mucho son fiestas alcoholizados que pierden todas las medidas sanitarias, pero eso que por placa o hasta las 9pm nada que ver...



Me gusta Responder 31 sem

78

7 respuestas

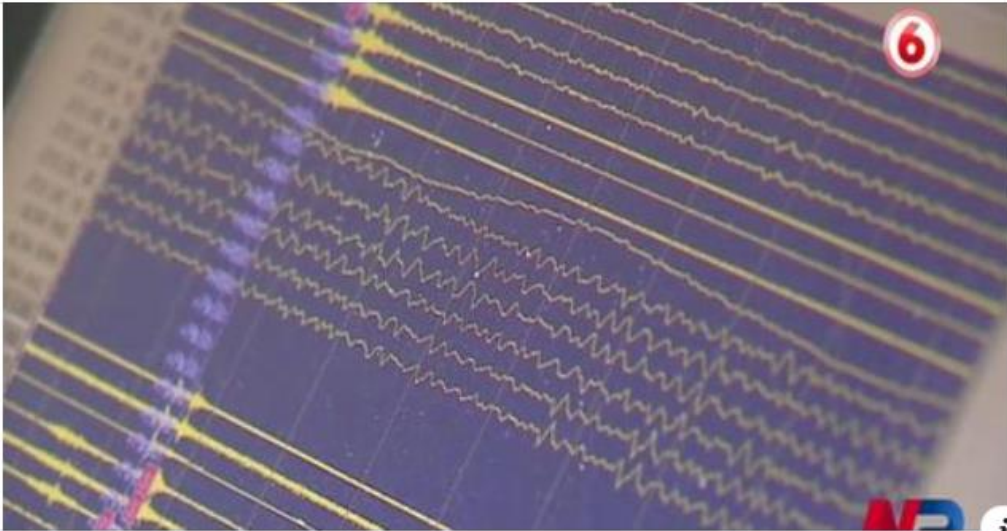


Noticias Repretel Costa Rica

21 de julio de 2021 ·



No se reportan daños materiales ni personas heridas.



REPRETEL.COM

### Sismo de 4,4 grados sacudió al Valle Central - Repretel

No se reportan daños materiales ni personas heridas.

45

3 comentarios



Irv Geovanny Villalta Muñoz

Un songoleteo,,, pero el temblor del cementazo, Narco en Política y Fiscalía. Eso si me da temooooor

@LateNightSeth



### Resultados de búsqueda

en Noticias Repretel Costa Rica

Q CNE aumenta a ocho los cantones en alerta

#### Filtros

- Publicaciones que has visto
- Más recientes
- Ubicación etiquetada ▼
- Fecha de publicación ▼



**No hemos encontrado ningún resultado**  
Asegúrate de que todo esté bien escrito o prueba otras palabras clave.



Noticias Repretel Costa Rica

29 de julio de 2021 · 🌐



Lo mantuvieron cautivo más de 12 horas



REPRETEL.COM

### Liberan a finquero de 81 años secuestrado en León Cortés - Repretel

Lo mantuvieron cautivo más de 12 horas.

👍 🤔 😬 95

22 comentarios 7 veces compartida



Marlon Arias

A no pero que información más detallada.a pero hablen de canoza o melisa o de emeterio .dos páginas se llevan

Me gusta Responder 29 sem Editado

👍 3



Noticias Repretel Costa Rica

30 de julio de 2021



Investigada por Caso Cochinilla tuvo un quebranto de salud y debió ser trasladada al hospital



REPRETEL.COM

### Abogado de Mérida Solís conversa sobre situación de dueña de H.Solís - Repretel

Investigada por Caso Cochinilla tuvo un quebranto de salud y debió ser trasladada al hospital.

224

180 comentarios 4 veces compartida

Me gusta

Comentar

Compartir



Fan destacado

Rocío M. Bre

Patrañas, ahora resulta que va a aislamiento por más tiempo, posiblemente están evitando que la manden con el resto de reclusas, mientras los abogados intentan nuevamente sacarla de ahí. Ojalá la decisión del Señor Juez sea inapelable y se quede dónde tiene que estar todo delincuente, tras las rejas.

Me gusta Responder 29 sem

12

1 respuesta



Noticias Repretel Costa Rica

31 de julio de 2021



Tendrá impacto principalmente en el Caribe, la Zona Norte y Valle Central.



REPRETEL.COM

### Onda Tropical número 20 ingresará al país este domingo - Repretel

Tendrá impacto principalmente en el Caribe, la Zona Norte y Valle Central.

185

18 comentarios 47 veces compartida



Fan destacado

Jose E Aguilar Cambrero

Se ha estado escuchando unos retumbos que me parece estan viniendo del volcan Irazu o Turrialba confirmar si alguien mas aqui en el sector de paraíso de cartago lo han notado.Gracias.

Me gusta Responder 29 sem

