

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

VICERRECTORIA ACADÉMICA

ESCUELA DE PERIODISMO

**ANALIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PROGRAMAS
TELEVISIVOS DE AYUDA SOCIAL COMO CALLE 7
INFORMATIVO Y DE SU LADO EN EL TERCER
CUATRIMESTRE DEL 2023**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PERIODISMO
SOCIAL**

VALERIA MARÍA ASENJO RIVERA

TUTOR: PABLO SEGURA SOLANO

SEDE ARANJUEZ

SETIEMBRE, 2023

Tribunal examinador

Esta tesina es aprobada por el Tribunal Examinador de la Carrera de Periodismo de la Universidad Internacional de las Américas, como requisito para optar por el grado de bachillerato.

Pablo Segura Solano

Tutor

Maynor Solano Ruiz

Director de carrera

Lector

Código de Ética

Universidad Internacional de las Américas

La suscrita, Valeria Asenjo Rivera, graduada de la carrera de Periodismo en el grado académico de Licenciatura, de la Universidad Internacional de las Américas, se compromete a cumplir, durante el ejercicio profesional, con el Código de Ética de la institución, que se rige por los siguientes principios:

Probidad: actuar siempre con rectitud y honradez.

Prudencia: actuar con pleno conocimiento de la materia sometida a su consideración.

Justicia: permanente disposición hacia las funciones de la profesión, bajos los lineamientos legales que debe respetar todo profesional.

Responsabilidad: cumplir con los deberes, tanto en calidad como en oportunidad.

Discreción: guardar respeto sobre los hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo del ejercicio profesional, sin que esto perjudique las funciones y responsabilidades.

Independencia de criterio: no involucrarse o comprometerse con situaciones, intereses o actividades contrarias a la moral, a la sana crítica y que, por ley, sean incompatibles con las funciones profesionales correspondientes.

Dignidad y decoro: actuar con sobriedad y moderación.

Tolerancia: evidenciar una actitud paciente y de comprensión ante las opiniones divergentes que puedan expresar otras personas.

Equilibrio: desempeñar las funciones profesionales con sentido práctico, buen juicio y equidad.

Actualización: comprometer parte del tiempo en actualizar los conocimientos y adaptarlos en el desarrollo de la actividad profesional.

Vocación: mostrar siempre apego al trabajo y a la educación recibida, como fundamentos para el desempeño laboral.

Buena fe: toda conducta o comportamiento, criterio emitido y labor desempeñada debe basarse en los más altos principios éticos y tendrá como fundamento la buena fe.

Valeria Asenjo Rivera

Cédula: 117840933

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico primero a mis padres, que son mi norte en la vida y me apoyaron durante estos años como estudiante, seguidamente, quiero hacer una dedicatoria especial a mi sobrino Elías Asenjo Gómez, que llegó en medio de una tormenta y se convirtió en esa luz que tanto necesitábamos.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primero a Dios y a la Virgen de los Ángeles, por permitirme una vez más culminar mis estudios y cumplir mi sueño de ser periodista.

Por otro lado, quiero agradecer a mis padres por comprometerse conmigo y sacarme adelante, también al resto de mi familia, abuelitos, tías, primas y primos por estar en todos los procesos de mi vida y acompañarme durante esta etapa.

Le agradezco a Edwin Picado, mi novio por ayudarme en estos meses tan difíciles, por darme apoyo y escucharme.

Y, por último, le agradezco a mi tutor, Pablo Segura por su dedicación, paciencia y apoyo durante la realización de esta tesis.

Carta de aprobación del tutor

San José, XXXXXXXXXXXXXXX

Señores.

Departamento de Registro

Universidad Internacional de las Américas

Estimados señores,

Por este medio, notifico formalmente que el trabajo final de graduación de la estudiante XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cédula XXXXXXXXXXXXXXX, titulado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cumple con los requisitos para la defensa final.

Hago constar que he revisado y aprobado el documento con nota de XXXXXXXX, considerando los siguientes criterios, establecidos en el Reglamento Académico de la Universidad:

Criterio		Calificación asignada	Calificación obtenida
1.	Cumplimiento de entregas de avance	20%	
2.	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación, proyecto o práctica	30%	
3.	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones o del producto final del proyecto o práctica	25%	
4.	Calidad y detalle del marco teórico	25%	

Sin otro particular, se despide,

 Tutor de la investigación

Carta de aprobación del lector

San José, ____ de _____ del 2024

Señor

Maynor Solano Ruiz

Director

Carrera de Periodismo

Universidad Internacional de las Américas

Estimado director:

Hago de su conocimiento mi aprobación, en calidad de lector, del trabajo realizado por la estudiante XXXXXXXXXXXX, portadora de la cédula de identidad XXXXXXXX, en su tesis titulada: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Hago constar que se ha revisado y corregido todos los aspectos referentes a este documento, por lo que manifiesto que se encuentra listo para ser presentado a la Universidad Internacional de las Américas, como trabajo de graduación.

Atentamente,

Grado académico y nombre

Lector

Carta de aprobación del director de carrera

Señores

Universidad Internacional de las Américas

Estimados señores:

El suscrito, Maynor Solano Ruiz, director de la Carrera de Periodismo, hace constar que ha revisado el trabajo de tesis de la estudiante XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portadora de la cédula de identidad XXXXXXXXXXXXX, que ha titulado: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

El mencionado trabajo de su tesis responde a los requisitos exigidos en los lineamientos de la Universidad Internacional de las Américas, para estos casos. Por tanto, se autoriza a la autora para que lo presente como trabajo de graduación ante el tribunal examinador nombrado para esta ocasión.

Atentamente,

Maynor Solano Ruiz

Director

Carrera de Periodismo

Carta de aprobación del filólogo

Revisión filológica

San José, XXXXXXXXXXXXX

Señor

Maynor Solano Ruiz

Director

Carrera de Periodismo

Universidad Internacional de las Américas

Estimado director:

En calidad de filólogo, hago de su conocimiento mi aprobación del trabajo realizado por la estudiante XXXXXXXXXXXX, portadora de la cédula de identidad XXXXXXXXXXXX, en su tesis titulada: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

He revisado y corregido todos los aspectos referentes a ortografía, sintaxis y gramática en general de este documento, por lo que se encuentra listo para ser presentado a la Universidad Internacional de las Américas, como trabajo de graduación.

Atentamente,

Cédula

Carné de afiliado

TABLA DE CONTENIDO

Tribunal examinador	2
Código de Ética	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
Carta de aprobación del tutor	7
Carta de aprobación del lector.....	8
Carta de aprobación del director de carrera.....	9
Carta de aprobación del filólogo	10
TABLA DE CONTENIDO	11
RESUMEN EJECUTIVO	15
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	16
Planteamiento del problema	16
Objetivos de la investigación	19
Objetivo General:	19
Objetivos Específicos:	19
Justificación de la investigación:.....	20
Antecedentes	22
Antecedentes Históricos	22
Internacionales	24
Nacionales	28
Proyecciones	34
Limitaciones	35
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	36
Comunicación:	37
Historia del periodismo	41
Periodismo.....	43
Periodismo en Costa Rica	47
Periodismo Social.....	47
Características periodismo social	49
Periodismo de Especialización.....	50

	12
Periodismo Público	51
Semejanzas y diferencias entre periodismo y periodismo social	52
Responsabilidad Social del periodista.....	54
Teorías de la comunicación	55
Teoría del Cultivo.....	58
Medios de comunicación.....	60
Televisión:	61
Redes sociales	63
X (Twitter).....	66
WhatsApp:.....	69
Problemática Social.....	69
Participación ciudadana.....	70
Actores de la participación ciudadana:.....	71
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	73
Enfoque	73
Diseño	75
Fuentes de información	77
Fuentes primarias	77
Fuentes secundarias.....	78
Muestra.....	78
Criterios de inclusión y exclusión	80
Criterios Inclusión:	80
Criterios Exclusión.....	80
Unidad de Análisis	81
Instrumentos.....	83
Entrevista a profundidad	83
Análisis de documentos, material videográfico	83
Proceso de recolección de datos.....	84
Métodos de análisis	84
Referencia Institucional.....	85
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	87
Casos sociales.....	87
Tipos de problemática social.....	95
Importancia periodismo social	113

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
Conclusiones	120
Recomendaciones.....	122
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	124
Objetivo de la propuesta:.....	125
Objetivo General:	125
Objetivo Específico:	125
Desarrollo.....	126
Apéndices.....	131

Lista de Tablas

Tabla 1: Elementos de una buena comunicación.....	39
Tabla 2: Géneros periodísticos.....	45
Tabla 3: Diferencias entre periodismo y periodismo social.....	53
Tabla 4: Historia tecnológica de la televisión.....	62
Tabla 5: Redes sociales	65
Tabla 6: Usos de Twitter para periodistas.....	68
Tabla 7: Muestra de la investigación y características.....	80
Tabla 8: Matriz unidad de análisis	82
Tabla 9: Un enfermero para 38 pacientes: Denuncian mala atención en Hospital México por falta de personal.....	102
Tabla 10 Adulta mayor recibió 8 puntadas por defender a su perro del ataque de pastores alemanes.....	104
Tabla 11: Joven tiene años esperando tratamiento para alergia, pero CCSS le dio cita hasta 2028.....	105
Tabla 12: Mujer teme denunciar acoso sexual que sufrió en bus por condición migratoria irregular.....	106
Tabla 13: Maestros denuncian ser víctimas de mordiscos, patadas y pedradas en escuela de Sanata Ana.....	107
Tabla 14: Joven padre denuncia falta de oportunidades para continuar con sus estudios en el MEP.....	108
Tabla 15: Delincuentes saquean comedor de colegio josefino y dejan a 400 estudiantes sin alimentos.....	109
Tabla 16: El drama de “Tango”, un Bulldog Francés robado violentamente en Hatillo....	110
Tabla 17: Plaza recreativa presenta daños significativos.....	110
Tabla 18: Vecinos tienen temor por casa en abandono	111
Tabla 19: De Molestia por carretera en Turrialba.....	112
Tabla 20: Gran peligro sobre ruta 32.....	113
Tabla 21: Denuncian faltante de tapa en alcantarilla.....	113
Tabla 22: Camino en mal estado impide acceso a camión de basura.....	114
Tabla 23: Solucionan faltante de agua en San Ramón.....	115
Tabla 24: Ficha técnica ¿Y qué paso?.....	130
Tabla 25: Entrevista David Sibaja, periodistas Calle7 Informativo.....	136
Tabla 26: Entrevista Joshua Quesada, periodista Calle 7 Informativo.....	141
Tabla 27: Entrevista Rubén McAdam , periodista Calle 7 Informativo.....	144
Tabla 28: Entrevista Rebeca Ballester, periodista De Su Lado.....	148
Tabla 29: Entrevista Deiby Sandoval, sociólogo.....	152
Tabla 30: Entrevista Guiselle Solano, psicóloga.....	155
Tabla 31: Entrevista Pablo Campos, jefe información Calle 7 Informativo.....	156

RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo de investigación se pretende analizar los resultados de algunos reportajes sociales de los programas *Calle 7 Informativo* y *De Su Lado*, con el objetivo de determinar si este tipo de secciones televisivas resuelven las denuncias o necesidades que presenta la población.

Además, busca identificar los tipos de problemáticas que más se repiten en las salas de redacción de esas secciones y verificar si los medios resolvieron las denuncias presentadas, para eso se analizarán 15 reportajes de esas secciones, con el fin de evaluar el tipo de problemáticas, el seguimiento y otros detalles.

También, se entrevistará a los periodistas encargados de estos reportajes para conocer detalles que utiliza cada medio.

Por otro lado, se dará a conocer la importancia que tiene el periodismo social, dentro de la sociedad y la necesidad de que los medios de comunicación tengan dentro de sus noticieros secciones de este tipo.

Se realizará un análisis sobre la poca presencia de contenido social en los medios de comunicación del país y se buscará la razón por la que la sección *De Su Lado*, de noticias Repretel, dejó de ser emitida al aire, si era una de las más llamativas para la población y resolvía, en gran medida, las denuncias enviadas.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

El periodismo social es de suma importancia para la sociedad, ya que se encarga de mostrar causas sociales, resolverlas y concientizar sobre los problemas sociales más graves de la población. El periodismo social se define como una rama de la comunicación, que se enfoca en los movimientos sociales y el periodista social se encarga de ser un actor social.

El periodismo social tiene el objetivo de ser para la gente, la sociedad y la población en general y debe velar siempre por la resolución del problema, como lo indica Muñoz (2011):

Uno de los ejes centrales del periodismo social es el problema, pero, más importante que ello, la suma de la solución del mismo. El periodismo social no se queda sólo en la denuncia, sino que se incluye en la búsqueda de la solución del problema. (p.27).

La función principal del periodista social es dar voz a los que no pueden expresar lo que les sucede o los problemas que enfrentan, así como las personas olvidadas por ciertos sectores de la población, como el político y económico, como lo indican los autores Belda, Maíllo y Prieto (2007):

A esto se suma la necesidad de actuar como altavoz de aquellos sectores de la sociedad en general, y de la ciudadanía en particular, que buscan en el periodismo un aliado en la expresión de cuestiones que, en menos ocasiones de las deseadas, son tenidas en cuenta, como las personas con discapacidad, los y las menores, la población inmigrante, y valores tales como la solidaridad, la cooperación y la paz, entre otros.

Incluir, por tanto, la voz de todos estos sectores en igualdad de condiciones con los actores políticos y económicos con una capacidad mediática ya establecida y consolidada por Servimedia—es también un aspecto destacado del periodismo social. (p.36).

A las personas siempre les van a interesar los temas públicos que generen opiniones en el resto de la población o intereses y necesidades que compartan con el resto de la sociedad, de acuerdo con Llobet (2006).

Se puede entender como información de interés público: Serán noticia hechos o acontecimiento que incidan directa o indirectamente en la vida, derechos, intereses, aspiraciones, convivencia, recursos y limitaciones de la ciudadanía, medidas legislativas o gubernamentales que afecten positiva o negativamente el bienestar social, procesos sociopolíticos, económicos, educativos, ecológicos o culturales, cuyo conocimiento público favorece la participación y deliberación de la ciudadanía. (p. 4).

Existen varios programas de ayuda social, en Costa Rica, enfocados en solventar las necesidades de poblaciones olvidadas por los sectores sociales, estos son *De su lado*, de Repretel, y una sección en *Calle 7 Informativo*, de Teletica.

Estos programas existieron en los noticieros costarricenses, ya que *Perros de Traba* inició en 2011, producido por el periodista Luis Carlos Monge. Este se encargaba de recibir denuncias ciudadanas, hacer entrevistas a los afectados y buscar una solución con las autoridades correspondientes. Luego de varios años al aire el programa terminó, por la salida del periodista del canal.

La encargada de la sección *De su lado* de Repretel era la periodista Rebeca Ballesteros. Esta sección se comenzó a transmitir en 2019 y hasta hace pocos meses seguía al aire, sin embargo, decidieron darle una pausa.

El más reciente de estos programas y el único que se mantiene vigente es la sección de denuncias de *Calle 7 Informativo*, donde invitan a los televidentes a que graben un video de la afectación y lo envíen al canal, para que los periodistas del programa puedan ayudar a la población.

La existencia de estos programas demuestra la importancia del periodismo social en la población, pero más que eso, incita a reflexionar sobre la necesidad de existencia de estas secciones en los noticieros costarricenses.

Esto permite plantear la pregunta de esta investigación ¿Cuáles son los factores positivos para la ciudadanía de la presencia de programas de ayuda social en los principales medios de comunicación?

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Determinar el positivismo y la colaboración que brindan los programas de ayuda social a la población costarricense.

Objetivos Específicos:

Analizar algunos de los casos sociales que fueron resueltos por los programas de *Calle 7 Informativo*, durante los últimos cuatro meses del 2023 y *De su lado* los últimos cuatro meses de emisión.

Identificar qué tipo de problemática social es la que más se presenta en los reportajes.

Demostrar la importancia del periodismo social en los medios de comunicación aplicado al favorecimiento de la sociedad.

Crear una guía de seguimiento para los reportajes realizados por los programas de periodismo social.

Justificación de la investigación:

Se pretende dar a conocer los resultados que generan los programas de ayuda social en la resolución de disconformidades y necesidades de la población costarricense; además, la importancia de la presencia de programas de ayuda social en los medios de comunicación del país.

Por otro lado, se busca la razón por la que la sección *De Su Lado*, de Noticias Repretel, dejó de ser emitida al aire. Esta sección, al menos una vez a la semana, presentaba problemáticas sociales expuestas por vecinos de alguna comunidad afectada, por alguna situación en particular. Por ejemplo, un hundimiento o hueco en carretera o alguna situación relacionada con la infraestructura de la escuela de la localidad.

La importancia que tendrá esta investigación es crear conciencia dentro de la población costarricense y, los directores de medios de comunicación y jefes de información sobre la necesidad de la realización de una sección de programas de ayuda social dentro de los noticieros, para que estos se transmitan, al menos, una vez a la semana en las ediciones de medio día.

El periodismo social podría ser poco utilizado hoy en los medios de comunicación, sin embargo, es uno de los más necesitados, ya que mueven fibras en las personas que reciben la información y eso provoca que las personas muestren sensibilidad con lo que pasa en nuestro país.

Los medios de comunicación se enfocan en temas como economía, política, sucesos, actualidad, pero pocos tienen presencia del periodismo social, según Cytrynblum y Kapuscinski (s.f), citado por Amanque (2020):

Ambos autores sostienen entonces que el periodismo social es una responsabilidad social para la coexistencia de comunidades armoniosas y empoderadas en la toma de decisiones pertinentes que les permitan lograr el bien común al que aspiran todas las sociedades. Eso debe obligar a que los periodistas reorientar su rol y definir cuál es la función social de la prensa y no sólo priorizar los temas políticos, económicos ni policiales que generalmente tienen gran cobertura (p.30).

Además, la investigación servirá como base para otras relacionadas con el tema, ya que se debe crear conciencia en los periodistas sobre la presentación de temas relacionados con el periodismo social y entender que no toda la agenda informativa debe dedicarse a muertes, asesinatos, robos, política, subida de precios, entre otros.

A nivel académico la investigación abrirá un camino de análisis entre los docentes de la escuela de periodismo, para refuerzo de cursos de temática de periodismo social dentro de la carrera.

La investigación en curso demostrará los resultados de las secciones de los programas de ayuda social, con el fin de determinar la efectividad que presentan los mismo en la resolución de problemas.

La presente tesis busca determinar cuáles con los tipos de problemáticas más comunes que se encuentran en este tipo de secciones, para dar a conocer a la sociedad los problemas sociales que más abundan en el país.

Además, pretende dar a conocer la importancia que tiene el periodismo social dentro de la sociedad costarricense y considerar la aplicación de este dentro de los medios de comunicación a nivel nacional

Antecedentes

Antecedentes Históricos

El periodismo social es una rama del periodismo, que tiene como objetivo la especialización de la información en temas sociales y se encarga de dar voz a problemas sociales, según Llobet (2009): *“El periodismo social o periodismo cívico cuyo origen está en los Estados Unidos en la década del 80 y 90”*. (p. 62).

El primer país en el que se trabajó el periodismo social fue Brasil, seguidamente Argentina y Colombia, en la década del 2000. En Argentina se comenzó a tratar para atacar y tratar temas como exclusión social, pobreza, acceso a la salud, educación y se propuso que estos temas se trataran con igualdad a la agenda económica, política de los medios.

Una de las características del periodismo social es el interés por las problemáticas que atacan a la población, según Gómez mencionado por Llobet (2016) "tienen por objetivo la maximización del bienestar social dejando en manos del Estado la posibilidad de influir en el mercado cuando se trata de defender a los consumidores sin necesidad de participar mediante la prestación directa de los servicios esenciales" (p.3).

El periodismo social debe tener como actor principal al periodista que desea contribuir a mejorar el entorno social en el que se desarrolla, debe tener sensibilidad para tratar temas de interés de la población y debe informar siempre con compromiso y veracidad.

Este tipo de periodismo puede enfocarse como una especialización, así como existen diferentes enfoques de esta profesión como deportes, sucesos, política, economía, entre otros.

En primer lugar, y desde sus inicios, el campo del periodismo especializado ha estado fuertemente imbricado con la práctica, la epistemología y la pedagogía. En buena

medida, la teoría de esta materia se construyó desde la observación de las dinámicas de los medios y de cómo estos se especializan en temáticas al organizar sus redacciones, rutinas periodísticas o modelos de newsmaking. (Barranquero, 2019, p.660).

Este tipo de periodismo caracteriza por estar marginado en el desarrollo de las agendas en los medios de comunicación ya que, escasas veces vemos en las noticias, temas de este tipo.

Lo social ha sido históricamente considerado una sección secundaria, periférica o de menor valor por parte de los propios medios. Y aunque los propios contextos de crisis como los que viven España o Latinoamérica parecen revitalizar la oferta de contenidos en estas temáticas, el Periodismo Social sigue sufriendo lo que podemos conceptualizar como una “doble marginación”. Por un lado, en el terreno profesional, no todos los medios disponen de secciones especializadas en cuestiones sociales y, en caso de disponer de ellas, estos contenidos no suelen ocupar las primeras páginas o minutos de ningún periódico o telediario. (Barranquero, 2019, p.661-662).

Internacionales

La primera tesis utilizada para el presente trabajo es la de Sergio García, de la Universidad de Valladolid realizada en el 2021, “El Periodismo Social en la prensa española. Estudio de situación y elaboración de una revista especializada: CIVIS”, con enfoque cuantitativo.

El autor basa la investigación en cómo la llegada de la tecnología ha creado un giro en la manera de hacer periodismo y esta ha aumentado la responsabilidad que tiene la profesional, a la hora de ejercer la profesión.

Se llega a la conclusión de que el periodismo debe adaptarse a los cambios que traigan las épocas en las cuales se desarrolla y el profesional debe tener claro que nunca debe dejar de lado la gran responsabilidad que conlleva esta profesión, como lo menciona García (2021)

Los periodistas tienen una gran responsabilidad para con la sociedad. No sólo porque a partir de sus informaciones se percibe un determinado relato, sino porque son los encargados de explicar, analizar e interpretar la realidad que atraviesa la sociedad en un momento determinado. (p.4)

El periodista social debe siempre tener presente la influencia que tendrá en la población al presentar las problemáticas que atacan a sus países.

Este periodismo es consciente de la influencia y el poder que tienen los medios de comunicación sobre la sociedad. Por ello, resucita el poder transformador asociado al periodismo que deberá ir acompañado necesariamente de los principios éticos y deontológicos más básicos que rigen la profesión. (García,2021, p.14).

Otra tesis consultada es la de Natalia González de la Universidad del Azuay realizada en el 2011, “El periodismo social y su practica en los diarios El Mercurio y El Comercio”, con enfoque cuantitativo.

Esta investigación analizó las publicaciones de noticias sociales de los medios *El Mercurio* y *El Comercio*, en el periodo que comprendió 2000 y 2010, para demostrar la poca presencia de este tipo de noticias en los medios impresos.

Un aliado que pueden tener las noticias sociales son los periódicos ya que estos pueden encontrarse en cualquier lugar y estar al alcance de las personas, así como indica González (2011)

Hay que considerar que los periódicos se pueden alcanzar al alcance de muchas personas sin necesidad de que estos la adquieran. De esta manera si un periódico se deja en una sala de espera de una entidad pública y una persona que necesite ayuda lee el mismo puede recibir información sobre cómo superar su problema o quien pueda ayudarlo. (pp.36-37).

La autora determinó que durante 6 años, en los medios analizados, se publicaron 111 noticias sociales, siendo el diario **El Comercio** el que más realizó.

Por otro lado, la tesis de licenciatura de Eliana Alvarado, de la Universidad de Sonora, en el 2014, “Periodismo Social: Reflexiones desde la práctica profesional en El Imparcial”,

es de un enfoque cualitativo. La autora llega a la conclusión de que el tipo de periodismo social, que se ejerce en Sonora, es muy básico, pero no indaga de manera más amplia los contenidos, según menciona Alvarado (2014): “*Los trabajos periodísticos de índole social no son para publicarse una vez cada cierto tiempo, deben tener continuidad y presencia, solo así se podrá por decirlo, lograr que el autor también sea más receptivo*”. (p.56).

La autora realizó una serie de publicaciones en el medio *El Imparcial*, de esta manera se dividieron en 4 notas, una entrevista informativa, una entrevista de opinión, 2 notas de color, 3 notas de historia y 8 de servicio, la mayoría de las notas publicadas tuvo buenos resultados, como la solución al problema que exponía.

La tesis de licenciatura realizada por Carlos Arrazola de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el (2010), “El periodismo social como herramienta para la democratización de la agenda informativa en Guatemala el caso Prensa Libre”, tiene un enfoque deductivo.

El autor llegó a la conclusión de que solo un 0.7% de los contenidos analizados publicados por el medio *Prensa Libre* se destinó a temas sociales, según menciona Arrazola (2010): “*La totalidad de las mismas estaban vinculadas con asuntos de interés político y económico; además de que las fuentes principales estaban directamente vinculadas a estos grupos de poder*”. (p.30).

Eso demuestra que en los medios de comunicación de Guatemala solo se trabajan temas sociales, que tengan interés para los políticos o grupos de interés que apoyan al medio.

La tesis de Rodrigo Esquivel, de la Universidad Alas Peruanas, en el 2021, “La práctica del periodismo social en el diario el popular durante el estado de emergencia nacional durante los meses de enero y febrero de 2021”, con un enfoque descriptivo, destaca que no todos los medios de comunicación aplican el periodismo social.

La primera conclusión que resalta es que de las 724 notas analizadas solo 35 tocaron temas sociales, según el autor las notas publicadas por *El Popular* presentan la información rápida, sin profundizar en el tema y no busca alternativas para solucionar los problemas. Arrazola (2021) señala: “*En las notas periodísticas analizadas el diario solo muestra a los protagonistas y deja de lado el escenario, temporalidades y no aparecen fuentes que contribuyan a la búsqueda de solución de dichos problemas*”. (p.101).

De esta manera, demuestra que los medios de comunicación no están preocupados por simpatizar con la ciudadanía ni colaborar con ellos. Según Arrazola (2021):

En la actualidad, los medios de comunicación se han centrado en solo informar y dar a conocer sucesos noticiosos como se puede apreciar en las fichas de observación. Es por eso que quizás un medio como El Popular sigue ese camino que se ha venido formando con el pasar del tiempo. (p.103).

La última tesis consultada es de Rosalinda Mejía, Anabel Méndez y Nubia Tejeda, de la Universidad Tecnológica de El Salvador, en el 2015, “Incurción e impacto del periodismo ciudadano en los medios de comunicación salvadoreños”, con un enfoque exploratorio. Esta concluye que este medio de comunicación destina la publicación de noticias sociales en las redes sociales, sin embargo, ese no es el lugar adecuado, ya que se debe de difundir en todos los medios, que posea el medio de comunicación.

Logramos observar e investigar que la mayoría de medios se enfoca a las redes sociales cuando decimos periodismo ciudadano, y aunque bien es cierto, no todo corresponde a estos medios de difusión, también existen otras formas donde los ciudadanos hacen periodismo ciudadano, una de ellas son los blogs y las cartas al director (Mejía, Méndez y Tejeda, 2015, p. 126).

Nacionales

La investigación realizada por Génesis Castillo, en la Universidad Internacional de las Américas (2021), “Impacto del periodismo social en época de pandemia en el primer cuatrimestre del 2021: Caso Perros de Traba”, con un enfoque mixto, menciona la importancia de los programas sociales en Costa Rica y la poca exposición o tratamientos de estos en los medios nacionales.

Los medios de comunicación son vitales para recibir información en suelo costarricense. Sin embargo, por medio de esta investigación se determinó que, en muchos canales televisivos, radiales, prensa escrita o digital, existen carencias en relación con los programas sociales enfocados en denuncias comunitarias y personales. (Castillo, 2021, p.77).

Otra importante conclusión es que el programa *Perros de Traba* todavía tiene gran popularidad en la población, pese a que ya salió del aire hace algunos años.

El programa de Perros de Traba tiene un nivel de popularidad en Costa Rica bastante alto, pese a que actualmente está fuera del aire. Esto debido a que más del 50% está familiarizada con la sección, específicamente un 82% de las personas conocen el programa, mientras que el 18% no sabe de su existencia, aunque esto habla de su reconocimiento y esfuerzo por más de 10 años. (Castillo, 2021, p.78).

De esta manera, se demuestra la necesidad de la presencia de estos programas en los medios de comunicación del país, debido a que las poblaciones olvidadas necesitan un actor que les ayude a visibilizar y resolver las problemáticas sociales, que enfrentan y ese actor es el periodista social.

Otra tesis es la de Daniel Zumbado (2017), de la Universidad Internacional de las Américas, “Análisis del contenido de los reportajes *Sueños de Navidad*, de Canal 7, en diciembre de 2016”, con un enfoque cualitativo. Esta tiene como objetivo analizar la respuesta del público a los contenidos que desarrolla dicha sección.

Sueños de Navidad se puede considerar un tipo de programa de ayuda social, ya que se elige una cantidad de familias, con necesidades extremas o que algún miembro tenga alguna enfermedad en fase terminal y se pide ayuda a la ciudadanía para brindarles una casa propia con todas las comodidades.

Sueños de Navidad nació como un proyecto de responsabilidad social ideado por la periodista Pilar Cisneros, que en ese momento era la directora de Telenoticias. Esto

de acuerdo con el Lic. Marcelo Castro, jefe de información de Telenoticias y quien inició el proyecto con doña Pilar. (Zumbado, 2017, p.23).

Este tipo de periodismo debe de jugar con las circunstancias en que se presentan las problemáticas, por ejemplo, *Sueños de Navidad* de transmite en diciembre, cuando las personas dan y reciben regalos y cuando más dinero hay en la calle, así lo menciona Zumbado (2017), “*Sueños de Navidad, ha trabajado con casos de diez familias propiamente, que se han presentado en diciembre para que la gente colabore con donaciones*”. (p.94).

Por otro lado, Brandon Retana, en la Universidad Internacional de las Américas, (2018), presentó “Análisis del ejercicio del periodismo en la sección de denuncia comunal de NC Once desde la perspectiva del paradigma del periodismo público y su propuesta de promoción de la participación ciudadana”, con un enfoque cualitativo.

Esta investigación propone identificar los elementos que deben seguir los periodistas para realizar un adecuado trabajo en temas de periodismo público o social, para exponer, de la manera debida, las problemáticas sociales, tal como indica Retana (2018) : “*Existen diversos mecanismos con los cuales se puede fortalecer y abrir espacios para el desarrollo de la participación ciudadana y a partir del periodismo público se ha intentado desarrollar esta intervención activa del ciudadano en la sociedad*”. (p.14).

El autor hace referencia a que uno de estos mecanismos son los medios de comunicación donde se permite desarrollar el periodismo público o social, a través de las necesidades de la población.

La función del periodismo público es darle voz a todos los individuos, que conforman una comunidad y quieren expresar lo que sienten y les afecta de forma colectiva, rompiendo

el esquema de los medios masivos creados por corporaciones que controlan la información y valoran la rentabilidad por sobre todas las cosas (Amarante, 2007, p.12) citado por (Retana, 2018, p.15).

Este tipo de periodismo es uno de los más importantes y, su presencia y prevalencia en los medios de comunicación es tan necesaria como recibir información diaria sobre los acontecimientos del país.

También se utilizó la investigación de Lidia Vargas, de la Universidad Internacional de las Américas, (2012), “Análisis de las necesidades de comunicación social en el cantón de montes de oro”, con un enfoque mixto.

Esta tuvo como objetivo verificar la percepción que tenían los ciudadanos de Montes de Oro, con respecto a la comunicación social que se presentaba en su cantón.

La autora llegó a la conclusión de que el medio de comunicación de cualquier tipo debe velar por los intereses de la ciudadanía: *“El medio periodístico debe velar por los intereses y necesidades de ellos, que es lo que están buscando en un medio y llenar vacíos informativos y necesidades de sus lectores”*. (p.14).

Ella propone la creación de un nuevo medio de comunicación en la comunidad de Montes de Oro, donde se trabaje con una agenda determinada por las necesidades de la población.

El medio de comunicación brindará información abierta, basándose en la agenda ciudadana, donde todos los habitantes puedan opinar respecto de los diversos temas que se presenten semanalmente y que exista una retroalimentación entre los habitantes de la comunidad, cumpliendo así con el objetivo del periodismo social que pretende implantarse en el medio. (Vargas, 2012, pp.14-15).

De este modo, se cumple un ade las principales fortalezas del periodismo social, que es velar por la integridad y el bienestar de las personas.

Además, se consultó la tesis de María José Chinchilla, de la Universidad Internacional de las Américas, (2015), “Lenguaje audiovisual como recurso del periodismo social”, con un enfoque cualitativo. Este trabajo de investigación identifica una serie de elementos audiovisuales que le permitan al periodismo social informar adecuadamente sobre situaciones de pobreza: “El lenguaje audiovisual permite explotar mediante la imagen y los sonidos los contenidos, creando ambientaciones únicas y permitiendo un mejor aprovechamiento, por parte del espectador, de los temas que se les están presentando”. (p. 13).

Todos los elementos que apoyen la comunicación o ayuden a comunicar sobre diversos temas son beneficios, que los ciudadanos pueden obtener de los medios de comunicación, más cuando se trata de temas que involucran problemas sociales.

Es importante tomar conciencia de todas aquellas herramientas presentes en el lenguaje audiovisual, que puedan beneficiar la cobertura efectuada por el Periodismo Social, de una forma respetuosa y equilibrada, sin afectar la integridad y la dignidad de las personas o de los casos expuestos. (Chinchilla, 2014, p.13).

El manejo de la información en contenido de periodismo social debe ser respetuoso y debe regirse bajo la línea ética del periodista, ya que no debe exagerar o alterar los hechos por respeto a las personas afectadas. Estas denuncias llegaban a través de un número telefónico a la redacción de Noticias Repretel y se buscaba a los afectados para que denunciaran el caso ante cámaras.

La última tesis consultada para realizar es de Lauren Ureña, de la Universidad Estatal a Distancia, (2013), “Periodismo Comunitario en Costa Rica: La Información en manos de la ciudadanía”, con un enfoque cualitativo, destaca la importancia para las comunidades de un periodismo que los escuche y ayude.

Esta investigación explica el comportamiento de las personas ante el periodismo comunitario, el cual expone temas que afectan a la sociedad. Ureña (2013) señala: *“La idea de una ciudadanía bien informada de su realidad, empoderada de su valor con el fin de tomar parte activa de su entorno es posible y necesaria; el periodismo comunitario puede ser una vía para lograrlo”* (p.2).

Los medios de comunicación muchas veces informan, pero no cumplen con las necesidades de la población, el periodismo comunitario puede dar a conocer las necesidades o las situaciones por las que atraviesan ciertos grupos sociales.

Los entes de comunicación cumplen un rol fundamental en la sociedad, es cierto que los intereses a los cuales responden no necesariamente satisfacen las necesidades de información de toda la ciudadanía; porque, sobre todo los medios de circulación nacional, no abordan los temas de índole comunal, aquellos más cercanos al individuo, debido a que deben atender principalmente los del ámbito nacional. (Ureña, 2013, p.3)

El principal actor en el periodismo comunitario puede ser el ciudadano, ya que es quien necesita informarse sobre temas de su interés, de manera que el periodista debería pensar en las necesidades de exposición de la realidad de la sociedad.

Proyecciones

Las proyecciones son el comportamiento a futuro de la investigación y sus logros o resultados. La presente tesis pretende demostrar la importancia del ejercicio del periodismo social y el beneficio para la población. A continuación, se detallan las proyecciones de la investigación:

- Demostrar la importancia de la aplicación del periodismo social a la población.
- Brindar una propuesta a los medios de comunicación de creación de una sección especializada en periodismo social.

- Analizar los resultados de los programas de ayuda social *Calle 7 Informativo*, *De su lado*, de Repretel.
- Determinar el tipo de problemáticas que atiende estos programas

Limitaciones

Una de las limitaciones que tiene la presente investigación es que el programa *De Su Lado* se dejó de transmitir al aire hace ya varios meses, pues el canal decidió darle una pausa.

Otra limitación es que las respuestas dadas por Pablo Campos, jefe de información de *Calle 7 Informativo*, ya que el periodista se sintió amenazado suponiendo que se pretendía copiar su método de trabajo de las denuncias sociales .

Además, el despido de la periodista Rebeca Ballesteros de Repretel, impide que esta investigación pueda entregar las sugerencias realizadas a la sección De Su Lado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se presentarán algunos términos y sus definiciones relacionados con la historia del periodista y su rama social para complementar esta investigación, además los conceptos se complementarán con el análisis de resultados.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen el marco teórico así: *“Es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio”*. (p.64)

Además, Hernández *et al* (2014), señala que el marco teórico se basa no solo en la teoría, sino en la forma con la cual se puede fundamentar la investigación. Se puede explicar de la siguiente manera:

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.
 - 2.1 ¿Qué clases de estudios se han efectuado?
 - 2.2 ¿Con qué tipo de participantes, casos o muestras?
 - 2.3 ¿Cómo se han recolectado los datos?
 - 2.4 ¿En qué lugares o contextos se han llevado a cabo?
 - 2.5 ¿Qué diseños se han utilizado?
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 realizar el estudio.

5. Conduce al establecimiento de hipótesis o afirmaciones, que más tarde habrán de someterse a prueba en la realidad, o ayuda a no establecerlas por razones bien fundamentadas.
6. Inspira nuevas líneas y áreas de investigación
7. Provee un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio, aunque no se esté de acuerdo o no se utilice. (p.61-62).

Comunicación:

La comunicación es la manera de expresión entre los seres humanos, con ella se pueden expresar ideas, emociones o disgustos. De Miguel (2006) la define: “La comunicación es consustancial a nuestra especie y es una cualidad que ha favorecido nuestra supervivencia y nuestra perpetuación en la mayor parte de los ecosistemas del planeta” (p.13)

La Real Academia Española (RAE) explica que comunicar significa transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor y Prieto (1996), citado por Pereira (2005) indica: “*Comunicar significa negociar significados, «expresarse, interactuar, gozar, proyectarse, afirmarse en el propio ser, abrirse al mundo, sentirse, sentir a los demás y ejercer la calidad del ser humano*”. (p.422).

Valencia (2016), explica que en la comunicación deben estar siempre presentes algunos elementos, para que esta puede realizarse de la manera más amena posible:

En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un

lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo. (párr.13).

Otra definición de la comunicación es la de Romaní (2009), citando a Pascuali (1979): *“La comunicación es, según este autor, un intercambio dialéctico de mensajes, donde los polos dialogantes pueden hacer reversible la dirección del flujo”* (p.318).

Por consiguiente, la comunicación es un intercambio de mensajes, en el cual cada persona puede intervenir y expresar de la forma idónea para que ese mensaje sea entendible.

El origen de la comunicación se sitúa en tiempos muy antiguos y se ha ido actualizando con el paso de los años, como se conoce una de las primeras formas de comunicarse fue con gestos o ruidos, seguidamente con dibujos o con la creación de piezas o esculturas.

Una de las primeras formas de comunicación es la escritura, que se remonta a 1700 años antes de esta era, en la región de Mesopotamia, lo que actualmente es Irak. Los hallazgos en esta región indican un sistema de comunicación escrito denominado cuneiforme, una especie de escritura pictografía. (Yagual y Gómez, 2015, p. 20).

La comunicación es de suma importancia entre los seres humanos ya que, además de ser una profesión, puede distinguir a las ciudades o los países, debido a que no todos los seres humanos hablan de la misma manera.

Matilde García (2015), manifiesta que la comunicación es parte importante de la vida del ser humano para desenvolverse día a día:

La idea de la comunicación interpersonal y las necesidades humanas que son fundamentalmente interdependientes se basa en tres principios que le son propios:

- **Primero:** las personas se comunican por ser conveniente a su bienestar psicológico, tanto como el alimento lo es a su necesidad física.
- **Segundo:** la comunicación no solo es una necesidad humana, sino el medio para cumplir con otras necesidades: de identidad, socialización, cultural, auto creación.
- La capacidad de comunicación interpersonal satisface las propias necesidades comunicativas y facilita a los otros la satisfacción de las suyas. (p 7-8)

A continuación, se presentará una tabla que explica los procesos de la comunicación:

Tabla 1 Elementos de una buena comunicación	
Elemento	Definición
Emisor	Es el sujeto que desencadena el proceso comunicativo al exponer una información que puede ser interpretada por otros sujetos. A su vez, puede emitir información codificada de manera simbólica o a través del lenguaje no verbal, que expresa sensaciones, actitudes y estados de ánimo y es más espontánea que la anterior.
Receptor	Es quien, de manera voluntaria o involuntaria, recibe la información emitida por el emisor y la interpreta, ya sea utilizando para ello un sistema de símbolos que establece equivalencias entre significantes y significados o sin sistema de símbolos, obedeciendo a las sensaciones que produce lo que llega a través de los sentidos.

Mensaje	<p>Es aquello que es utilizado para transmitir la información; es decir, la existencia literal de lo que se está diciendo por parte del emisor y lo que está captando el receptor. Por eso, mensaje no equivale a significado, sino que es el fenómeno por descifrar para obtener, a partir de su interpretación, un significado.</p> <p>Este no puede ser desligado del resto de los elementos de la comunicación, porque nunca se podrá llegar a conocerlo y a analizarlo sin un receptor, un emisor o un canal.</p>
Ruido	<p>Es cualquier fenómeno que interfiera con el proceso comunicativo y modifique el mensaje en alguno de sus aspectos.</p> <p>Puede ser físico como fallos electrónicos en la captación de señales o simbólicos como errores al teclear.</p>
Código	<p>Conjunto estructurado de normas y signos que posibilitan expresar y emitir mensajes complejos.</p> <p>Para que la comunicación tenga lugar, emisor y receptor tienen que utilizar el mismo código.</p>
Canal	<p>Medio a través del cual se transmite el mensaje, pasando de un lugar a otro. En el lenguaje hablado, el canal suele ser las ondas de sonido que recorren el aire, mientras en Internet, el canal puede ser un chat o un sistema binario de transmisión de señales digitales.</p>

	En ocasiones, pueden darse dos o más canales a la vez.
Contexto	Es el entorno espacio-temporal donde tiene lugar la comunicación. No hay que olvidar que el dónde y el cuándo influyen mucho, tanto en la emisión del mensaje como en su recepción e interpretación. Alrededor de los sujetos que se comunican, siempre hay un entorno más general que condiciona todo el proceso.
Fuente: Elaboración propia, 2023. Tomada del artículo Los 8 elementos de la comunicación: características y ejemplos. (2020)	

Se debe conocer qué es la información y cómo esta ayuda al ser humano. Para ello, Vera (2006), explica:

La etimología de la palabra información es indicativa de su esencia. Al descomponerla nos encontramos con “in-formación”. Es decir, con poner en forma algo. Se trata de una estructura con forma específica, que se puede almacenar y transmitir. Esa estructura puede expresarse en datos, noticias; es decir, estructuras o formas ordenadas, secuenciadas en discursos que serán interpretados, fuera de su propia estructura. De esta manera, los datos se constituyen en maneras de “medir” o de poner en forma la realidad, utilizando para ello un conjunto de códigos. (p. 11).

Historia del periodismo

El periodismo nace en Inglaterra, allí se conoce este término y profesión, y se empezaron a desarrollar las prácticas periodísticas.

El periodismo tal y como hoy lo entendemos nace en Inglaterra, en el siglo XVIII. Con anterioridad a esta fecha, existieron ciertas formas de comunicación social para difundir ideales monárquicos, eran gacetas de origen francés. No será hasta 1702 cuando nazca el primer diario, el Daily Courrant. (Palanco, 2009, párr 4).

En el siglo XIX el periodismo todavía no estaba constituido por los géneros periodísticos, que llegarían a ordenar cada producto periodístico.

La brevedad junto con la claridad y sencillez se convertiría en una de las señales de identidad de lenguaje empleado en los diarios, es así que los periódicos empiezan a publicar innovadores géneros literarios que nacen en las páginas de los diarios y revistas (Rodríguez, 2016, p.87).

En el XVIII, en España llegó el periodismo y se creó uno de los primeros periódicos *El Diario de los Literatos*.

Durante el siglo XIX, en España, ocurre el nacimiento de los periódicos, conocidos antiguamente como gacetas. El primero en existir en el país fue *la Gaceta Nueva*. Los editores De Haro y Marín (2011) mencionan: “*La periodicidad, la continuidad, la variedad de informaciones y sobre todo su claro propósito divulgador de las noticias, son las principales características*”. (p.275).

Durante esa época solo existían dos géneros periodísticos, el informativo y político, conforme pasaron los años y con la llegada de la tecnología, el periodismo se fue actualizando.

En el siglo XIX se produce una auténtica revolución del periodismo por los siguientes factores: avances tecnológicos, ampliación y agilización de las comunicaciones, mejora de los medios de transporte para la distribución; reducción del analfabetismo y concentración de la población en las ciudades. (Palanco, 2009, párr. 6).

El llamado siglo de oro para el periodismo llegó a España con el Rey Carlos III pues, en ese momento, los avances de la tecnología ya daban resultados y se crearon los primeros impresores. Hoy, el gran desarrollo de la humanidad ha permitido que la tecnología sea un aliado para el periodismo, ya que proporciona contenido de calidad, en tiempo real y en cualquier parte del mundo.

Periodismo

La Real Academia Española (RAE) explica que es la obtención, tratamiento y difusión de informaciones, a través de cualquier medio. El periodismo es una ciencia social que se encarga de la recolección de información y de tratarla a través de la consulta con fuentes informativas, para ser transmitida de la manera más entendible para la población.

Guillespie (2001) citado por Cruz y Velasco (2013), señala: *“El periodismo es una actividad que consiste en la búsqueda de la información con el objetivo de ser difundida por diferentes medios”*. (p.24).

El periodismo, sistema, en cambio, relaciona y articula sus contenidos para explicarlos. Presenta coherencia interna en la organización de las pautas que responde a un diseño preestablecido. Tiene la flexibilidad necesaria para la presentación gráfica sin modificar sentidos. Los hechos son contextualizados para explicar la evolución de los procesos, desde las causas hasta las consecuencias. (Llobet, 2009, p.61).

El periodismo se ha convertido a través de los años en una profesión de servicio, que trata de exponer y, resolver situaciones sociales y de ayuda a las personas que se encuentran en ellas. Rosique-Cedillo y Barranquero-Carretero, (2015) citado por Díaz (2023) indica: *“El periodismo se fue asimilando cada vez más al “valor-noticia” de la inmediatez y a la narración descontextualizada del presente más cercano”* (p.14).

La tecnología acompaña el periodismo, ya que con esta se puede reportear desde cualquier lugar, se pueden hacer video entrevistas o transmitir desde cualquier parte del mundo. *El periodismo debe adaptarse a los cambios que se producen en toda la sociedad. No sólo políticos o económicos, sino también aquellos de carácter digital”* (García y Redondo, 2021, p. 11).

El periodismo tiene diferentes géneros periodísticos, que permiten colocar la información en diferentes categorías y, además, le permite ser versátil y realizar diferentes contenidos; algunos géneros que se destacan son interpretación, opinión, informativo. Palanco (2009), explica que los géneros periodísticos se dividen tres grupos:

Tabla 2
Géneros periodísticos

Género	Definición
Géneros informativos	<p>Noticia: relato objetivo de unos hechos marcados por la actualidad, la novedad y el interés.</p> <p>Reportaje: es una ampliación de la noticia que permite un estilo más personal.</p>
Géneros de opinión	<p>Editorial: es un escrito que ofrece la postura ideológica del periódico sobre un asunto de actualidad.</p> <p>Artículo de fondo: es como un pequeño ensayo en el que el autor expresa su opinión sobre cualquier asunto de interés.</p> <p>Columna: comentario sobre tema de actualidad, con una posición fija en el periódico.</p> <p>Comentario: similar a la columna, pero sin lugar fijo.</p> <p>Carta al director: textos en los que los lectores manifiestan su opinión sobre un tema de actualidad.</p>
Géneros de opinión	<p>ESTÁ REPETIDO</p> <p>Editorial: es un escrito que ofrece la postura ideológica del periódico sobre un asunto de actualidad.</p> <p>Artículo de fondo: es como un pequeño ensayo en el que el autor expresa su opinión sobre cualquier asunto de interés.</p> <p>Columna: comentario sobre tema de actualidad, con una posición fija en el periódico.</p> <p>Comentario: similar a la columna, pero sin lugar fijo.</p> <p>Carta al director: textos en los que los lectores manifiestan su opinión sobre un tema de actualidad.</p>

Géneros mixtos	<p>Crónica: noticia comentada por cronista testigo de los hechos.</p> <p>Crítica: el autor informa y valora algún tipo de actividad cultural o artística.</p>
<p>Fuente: elaboración propia, 2023. Tomada del artículo Historia del Periodismo. Palanco N. (2009)</p>	

Comunicación y periodismo

Los términos comunicación y periodismo, en algún momento, se podían malinterpretar y hasta comparar, sin embargo, la comunicación es el día a día de las personas, mientras el periodismo requiere mayor profundidad, investigación y otros aspectos más.

La principal función del periodista es informar, sin embargo, Mena (2009), menciona que el trabajo debe ser mucho más profundo que solo recolectar información, ya que es sometido a un tratamiento para que el mensaje llegue de la mejor manera:

El periodista realiza un manejo profesional de esas informaciones: las busca o recoge de diversas fuentes, investiga, evalúa su importancia y trascendencia, redacta según los distintos géneros periodísticos, edita y difunde a través de los medios de “difusión” (no de comunicación, como es erróneo denominar). (párr. 11)

Asimismo, este autor indica que el ejercicio del periodismo puede brindar más informaciones que provoca pensamiento, reacciones y maneras de comportarse, *“de tantas y tan diversas informaciones que surgen, el periodismo utiliza sólo un porcentaje de ellas para procesarlas y difundirlas (las más importantes, impactantes, novedosas o que influyen en la opinión pública), lo que pasa a denominarse “informaciones periodísticas”*”. (párr. 10).

Periodismo en Costa Rica

El periodismo en Costa Rica inició en 1833, sin embargo, la manera de trabajar esta profesión en el país, fue evolucionando con el paso de los años, actualmente continúa sufriendo variaciones, ya que la tecnología ha sustituido muchas de las funciones que realiza el periodista. Vega (2016) explica que se crearon dos diarios simultáneamente.

El periodismo en Costa Rica se inicia en 1833, con la edición, simultáneamente, de dos semanarios: El Noticioso Universal y El Correo de Costa Rica; el primero comienza su circulación en diciembre de ese año y el segundo, en enero de 1834. Es el último país en Centroamérica en importar la imprenta y en editar periódicos. (p.15).

Periodismo Social

El periodismo social es una rama cuyo objetivo es la exposición de problemas que enfrenta la sociedad, así como la resolución de ellos.

El periodismo social como aquel que, propiciando, vasos comunicantes con la metodología de la investigación social cualitativa, pone en marcha una estrategia metodológica que busca a los sujetos en su contexto, aboga por trabajar temas sociales que supongan un retrato de nuestro tiempo; se posiciona como un ágora de debate social desde una institución periodística y genera mecanismos de interacción con la ciudadanía. (Gayá, 2015, p.7).

Este tipo de periodismo se originó en Estados Unidos, pero no tuvo mucho auge cuando comenzó, ya que no todos los medios de comunicación creían en este. Ledhesma (2018) explica:

El Periodismo Social tuvo su origen en los Estados Unidos en la década del 80 y 90. Su primer desembarco en América Latina fue en Brasil, y a partir del año 2000 se instaló en Argentina como un programa del Grupo Tercer Sector. (p.196)

Durante los últimos años este tipo de periodismo empezó a ser considerado dentro de los noticieros y se realizaron algunos programas de tipo social, que pretenden exponer problemáticas. En los últimos años, la noción de Periodismo Social ha comenzado a ser percibida, ya no solo como un ámbito de especialización, sino como una perspectiva periodística transversal, de carácter ético y normativo, que puede ayudar a la reforma del periodismo practicado por los grandes medios. (Carretero, 2019, p.664).

El periodismo social promueve la participación y la unión de la ciudadanía en busca de soluciones a los problemas que les suceden.

El periodismo social como aquella disciplina que es “abiertamente activa en sus propósitos, tiene ideología, promueve la acción de la comunidad, asume una activa responsabilidad en la utilización del lenguaje, difunde derechos, respeta a las minorías, y sobre todo respeta a las personas”. (Cytrymblum 2009), citado por García y Redondo (2021) , p.16.

Los medios de comunicación deberían ser conscientes de los beneficios que el periodismo social genera a todo un país, por ende, se debería implementar en todos los noticieros de Costa Rica.

Características periodismo social

Una de las características más importantes que tiene este tipo de periodismo es el impacto que genera en la una sociedad, al exponer problemáticas o temas que pocos se atreven a tocar.

El periodismo social pone el foco en la sociedad. Las historias de vida y los testimonios de los protagonistas se consideran fundamentales para poder explicar la realidad social en un momento determinado. Para ello, es necesario más tiempo en la elaboración de la información, que se aleja de las rutinas periodísticas convencionales caracterizadas por su inmediatez y superficialidad. (García, 2021, p.15).

Este tipo de periodismo demanda ardua investigación, ya que el periodista debe indagar en las causas de las problemáticas y él porque del olvido de las poblaciones en conflictos.

El periodismo social no trata simplemente de contar los hechos o descartarlos en la página de un diario, en una pantalla de televisión o en una emisora de radio, sino de averiguar sus causas, conocer testimonios de los protagonistas, lo que piensa el lector y al final las autoridades conecedoras del tema. (González, 2022, p.12).

La proximidad con el lector, televidente o persona que necesite de la ayuda de un periodista es otra de sus características, pues es una profesión de servicio y el periodista debe estar dispuesto a ir a donde lo necesiten.

Lo cierto es que, ya sea social, de servicio o de soluciones, la sociedad se vuelve cada vez más exigente, y ya no se conforma nada más con la nota que a veces no es otra cosa que el boletín de la dependencia de gobierno, o la declaración del funcionario

público. Al ciudadano e interesa verse reflejado en los medios, o por lo menos saber en qué le va a afectar o beneficiar lo que se publica. (Alvarado, 2014, p.10).

Este tipo de periodismo también cumple una función educativa en la población, ya que las personas aprenden lo que deben hacer en ciertas situaciones.

Los otros principios que aparecen como características del periodismo pueden enmarcarse en otros dos de las teorías normativas: a) Desarrollista: que establece como rol para los medios tener en cuenta, fundamentalmente, las urgencias y prioridades colectivas según una escala de compromisos de los periodistas ante esos intereses y b) Democrático-participativa: que prioriza la educación de los ciudadanos para los medios según una escala de su capacidad de "resistencia" al poder de los medios y de ejercicio activo de la democracia horizontal en materia de comunicación social. (Llobet, 2006, p. 6)

Periodismo de Especialización

El periodismo especializado es una rama poco ejercida en estos tiempos, donde múltiples problemáticas atacan a la ciudadanía, sin embargo, esta permite mostrar con toda la responsabilidad lo que sucede en las calles.

Periodismo especializado es el que tiene como principal función la de tratar y divulgar noticias e informaciones de diversa índole, haciéndose eco de los intereses de una clase (obrera, capitalista), un deporte (fútbol, boxeo, etc.), una función social (militares, marinos, automovilistas, artistas, financieros, religiosos, etc.) o una ciencia (medicina, biología, astronáutica, electrónica, etc.). Fernández Obregón (1998) citado por Mejía (p. 27).

Una de las características es la investigación, debido a que el comunicador necesita investigar, de manera amplia y profunda, para explicar por qué no se ha dado solución a esa problemática, o bien, para identificar al responsable de dar la solución.

El que resulta de la aplicación minuciosa de la metodología periodística de la investigación a los múltiples ámbitos temáticos que confrontan la realidad social, condicionada siempre por el medio de comunicación que se utilice como canal, para dar respuesta a los intereses y necesidades de las nuevas audiencias sectoriales. Quezada (1989), citado por Cruz y Velazco (2013). (p. 42).

Este periodismo conlleva una gran responsabilidad por parte del profesional, ya que de él depende ayudar a la sociedad y exponer los problemas de la esta, debe trabajar la información de una manera ética, actuando siempre con principios y valores, para guardar la protección de sus fuentes.

El periodista especializado, al recabar información para elaborar su reportaje, accede y trata datos de carácter personal que, a menudo, son considerados especialmente protegidos por la legislación vigente de protección de datos, y el tratamiento de tales datos personales puede generar responsabilidades de diferente orden jurisdiccional. (Salla, 2015, p.279).

Se debe tener siempre presente la responsabilidad que tiene en sus manos al exponer datos sensibles.

Periodismo Público

El periodismo público tiene la función de acercarse a las personas para afrontar junto a ellos sus necesidades y sientan que tienen voz, en medio de tantos problemas.

Los propósitos del periodismo público giran en torno a la idea de reconectar a los ciudadanos con la vida pública, potenciar la capacidad de deliberación de la ciudadanía, ofrecer información con miras a la participación, apoyar los procesos ciudadanos con un buen cubrimiento y especialmente un adecuado seguimiento, dar elementos para la creación de capital social, al tiempo que pone a los medios en calidad de actores y promotores del diálogo social. (Miralles, 2017, p. 60).

Se le conoce también al periodismo público como un agente democrático, ya que intenta que se cumplan todos los derechos de las personas y vela por la libertad de información, de las personas olvidadas por sectores sociales.

Por esta razón el periodismo público “replantea” las relaciones del periodismo con la democracia y con la ciudadanía ya que la democracia no se concibe como un dato de la realidad, sino como una construcción permanente que requiere de procesos donde el público tenga espacios para deliberar y lograr tener una activa participación ciudadana, que dependa también del rol que asumen los medios. (Retana, 2018, p.45).

Semejanzas y diferencias entre periodismo y periodismo social

La primera diferencia que se encuentra entre estos dos tipos de periodismo es que este es el puro y original, el que busca siempre la verdad, el que tiene el objetivo de informar lo que pase en cualquier momento y el periodismo social es el que le da voz al pueblo y vela por exponer las necesidades de la población.

Tabla 3

Semejanzas y diferencias entre periodismo y periodismo social

Semejanzas	Diferencias
Libertad de expresión y opinión	Participación ciudadana.
Derecho a la información y a la comunicación	Libertad real de expresión y opinión Deliberación dialógica
Respeto por las diferencias	Prioridad del interés colectivo en todas las
Pluralidad ideológica y de opiniones	dimensiones humanas
Búsqueda de la verdad y de la equidad	Reducción de las asimetrías sociales y de
Información como bien público	los excluidos
Dimensión ética y axiológica	Primacía de la función social mediadora y
Promoción de la convivencia social como	formadora de los medios de comunicación
dimensión de una cultura política	Mediación en la solución acertada de
	problemas comunitarios locales, regionales,
	nacionales o internacionales
	Amplia divulgación de los hechos
	coyunturales. Función de veeduría
	ciudadana de la administración pública
	Construcción de la democracia participativa
	y de la democratización de la comunicación.
	Fomento de movimientos y organizaciones
	sociales
	Función mediadora para dirimir los
	conflictos Contribución al desarrollo y al
	bienestar social

Fuente: Elaboración propia, 20224 Tomado de ¿La función del periodismo o periodismo social? (Julio, 2006)

Responsabilidad social del periodista

Los principales objetivos del periodismo son formar, informar y entretener, los comunicadores tienen en sus manos un gran poder y una gran responsabilidad de informar siempre con la verdad.

El periodista, en su doble carácter de profesional y trabajador asalariado, tiene la misión de constante de defender su condición de agente social y el puesto de trabajo que le permite subsistir. Su contradicción fundamental radica en que lo que le da fundamento profesional y responsabilidad con la sociedad no se acompaña con la remuneración por su trabajo. La sociedad no le paga el salario, sino el duelo del medio en que labora y éste puede o no ser consecuente con los intereses generales de la sociedad y cumplir o no con el derecho del pueblo a la información. (Alvarado, 2014, p.8).

Los periodistas deben defender el derecho de que los demás sean escuchados, como lo señala Herrera:

El periodismo es una forma de responsabilidad hacia la ciudadanía, fabricar hechos en base a la realidad que conlleva una gran responsabilidad ya que se estructura el hecho de forma objetiva, sin un fin personal, se contrasta toda la información obtenida y se la pública. (2023, p.9).

El periodista tiene que velar por la exposición de problemas sociales y su resolución, así como generar, en la sociedad, inquietud sobre temas olvidados o no expuestos. Garretón (2007) citado por Rodríguez (2016) señala:

La apertura de canales equilibrados para la interacción de los distintos actores que forman la sociedad, la colaboración para que la gestión pública sea transparente y el desarrollo de una agenda que no se desmarque de los temas de interés colectivo. (p.13).

Teorías de la comunicación

Las teorías de la comunicación estudian la manera como le llega a las personas, demostrando la influencia que tiene los medios de comunicación, en la forma de pensar de las personas. Sánchez y Campos explican:

Conjuntos de conjeturas que conciernen un determinado aspecto de la realidad y que sirven para describir la estructura del mismo. Se crean teorías para todas aquellas áreas de la realidad en las que nos encontramos con lo que Popper denominaba problemas. (2009, p.4).

El origen de estas teorías está relacionado con el inicio de la teoría de la comunicación.

Sánchez et. al (2009) indican: *“Las teorías sirven, finalmente, para proporcionarnos las claves de intervención en situaciones reales concretas, puesto que suministran una descripción del orden causal que afecta a dichas situaciones, permitiéndonos, por ejemplo, hacer predicciones sobre el desarrollo futuro de dichos escenarios”*. (p.4).

Agenda Setting

Es una teoría de la comunicación, que utilizan los medios, para fijar sus contenidos en la sociedad, consiste en que los medios deciden cuáles temas son importantes para difundir en sus medios. Aruguete, 2019, indica:

La teoría de la Agenda Setting, cuya hipótesis inicial fue que los medios de comunicación tienen la capacidad de seleccionar y destacar ciertos temas y omitir otros y, mediante ese mecanismo, instalar los asuntos que son percibidos como importantes por la opinión pública. (p. 19).

El autor se refiere a que los medios eligen los temas a que deben prestar atención la sociedad, sobre cuáles deben pensar y hablar, lo que genera un efecto en la sociedad y hace que muchos temas sean olvidados y no tratados.

La teoría de la agenda setting ha calado en las empresas informativas, propiciando esos desajustes a la hora de dividir la cobertura a otorgar. La política y el deporte se erigen como los reyes de periódicos y telediaros, que configuran sus páginas y parrillas en función de los intereses que quieren gestar en la sociedad. El morbo y la exclusiva les han ganado la partida a los problemas más humanos, a no ser que el factor proximidad esté patente. ¿Qué importan 100 muertes en Nigeria por un ataque terrorista? Está muy lejos, y además no podemos hacer nada para evitarlo. (Rodríguez, 2016, p.1).

Muchos de los medios informativos de Costa Rica se olvidan de la importancia de incluir temas de problemática social, lo que importa para la agenda informativa es lo común,

que atrae televidentes o lectores, olvidando el daño que hacen a la sociedad al no informar temas sociales.

Teoría de la Aguja Hipodérmica

Los medios de comunicación deciden, en sus agendas informativas, los temas que quieren exponer a la sociedad y los temas de los cuales quieren que las personas hablen, por eso, podrían manipular de alguna manera la información.

Cáceres López (2021) 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*". (p.1).

Asimismo, los medios de comunicación tendrán la responsabilidad de generar opinión pública, de manera responsable. López (2021), explica: "*De esta manera, los medios de comunicación se encuentran en la posición de generar opinión pública, determinando lo que se dice y como se dice, midiendo su audiencia*". (p.7).

Los medios de comunicación, a través de sus agendas informativas, podrán distorsionar la realidad de los contenidos noticiosos y las personas creen todo lo que publican y esto podría ser, de alguna manera, engañoso para los televidentes.

Teoría de usos y gratificaciones

Esta teoría se encarga de satisfacer las necesidades informativas de la población, como lo explica, Díaz (2012): "*Los medios masivos, de comunicación satisfacen algunas clases de necesidades, entre ellas cognitivas (adquisición de conocimiento), las estético-afectivas {...}, las de evasión (entretenimiento) y las integradoras*". (p. 34).

Las personas tienen necesidades informativas y de entretenimiento, y esta teoría aporta información para generar positivismo en las personas, como lo menciona West (2005):

Se puede definir la teoría de Usos y Gratificaciones como la necesidad de las personas de buscar activamente medios de comunicación de masas concretas, y contenidos concretos para generar gratificaciones o resultados específicos (p. 352).

Otra definición sobre esta teoría es la de Álvarez (2012) citando a (Katz, Blumler y Gurevitch, 1974):

Este modelo asume la existencia de una relación entre los medios y el público, sin embargo, en este caso, se habla de una relación indirecta entre mensajes y efectos que se encuentra mediada por el tipo de uso que el público hace de dichos mensajes (p.7).

La teoría se encarga de mantener una buena actitud en los espectadores, ya que les permite conocer temas de interés.

Teoría del Cultivo

Esta teoría es importante ya que Según Díaz (2012), existe una especie de realidad aumentada a un suceso o un hecho, en particular, muchas veces, con casos reales o que las personas pueden tomar como reales y no existen.

En la teoría de cultivo se plantea la idea que la sociedad se expone a los medios masivos de comunicación en los que se plantea una realidad que no existe, una realidad ficticia. “{...} Los grandes consumidores de televisión están expuestos a la distorsión de la realidad que se traduce en una percepción distorsionada de la realidad” (p.44).

Díaz (2012) explica que la forma como se puede alterar la realidad o distorsionar se ve reflejada en eventos cotidianos. Por ejemplo, si hay denuncias sobre calles en mal estado, un faltante de agua en comunidades u otras, las personas al estar viendo noticias pueden empezar a ver problemas, en su comunidad, que quizás no existen.

Un claro ejemplo de esto lo podemos ver reflejado en las pantallas de televisión. Cuando un público se enfrenta a una película Hollywoodense no hace sino observar exageraciones de la realidad, las que llega a creer son posibles y justas, aun cuando éstas no correspondan a lo que ocurre en la vida diaria. (p.44)

Ahí es donde se empieza a ver la influencia de los medios de comunicación y más cuando se trata de casos sociales o de problemas en comunidades. Díaz (2012), señala:

Incluso en los noticiarios se nos plantea la parte emotiva. Por ejemplo, cuando nos presentan el caso de fenómenos naturales que acaban con toda la población de un país pobre. Para muestra, el famoso caso ocurrido en Haití, en donde familias enteras perdieron familiares y todas sus pertenencias en las que se incluyen casas y alimento. Los noticieros nos presentaban la nota en forma tal, que nos yació un sentimiento de compasión y de ayuda a los que en ese momento se llamaban ya ‘hermanos’. La finalidad que todo esto pase, según esta teoría, es que por medio del “cultivo de representaciones del mundo social {...} exista una homología y homogeneidad”.³⁶ Es decir, que la audiencia actúe de la misma manera y se propague la prolongación del sistema, y de esta forma la clase dominante siga en el poder. (p.45).

Por eso, la labor del periodista es informar, aunque en muchas ocasiones, emite criterio propio y eso pueden influenciar a las personas.

Medios de comunicación

Los medios de comunicación tienen varias clasificaciones, entre las que están: los escritos, los televisivos, la radio y las redes sociales. Estas plataformas permiten que las personas tengan acceso a la información, como lo que acontece dentro y fuera del país donde vive.

Los medios de comunicación masiva (“mass media”), son aquellos que se envían por un emisor y se reciben de manera idéntica por varios grupos de receptores, teniendo así una gran audiencia; el mundo los conoce y reconoce como la televisión, la radio, el periódico, entre otros (Domínguez 2012, p.12).

Otra definición para los medios de comunicación la aporta Idrovo (2015), indicando que los medios influyen en los pensamientos de las personas:

Sistema de transmisión de mensajes, que logra difundir información a un gran número de receptores a través de diversas técnicas y canales, como el uso de medios impresos, radio o televisivos, además de influir en la manera de pensar y de actuar en las personas que consume el contenido (p.16).

Los medios de comunicación también pueden entretener a la población, no solo informar, pero su función más importante será siempre mantener a la población informada.

La principal finalidad de los medios masivos es informar, formar y entretener, es por ello por lo que dentro de los mismos medios existen diferentes tipos, para distintas finalidades; por ejemplo; dentro de la televisión, hay programas de entretenimiento, de noticias e información, culturales y educativos, y formativos para infantes de todas las edades (Domínguez 2012, p.12).

Estos medios siempre estarán presentes en la vida de las personas y, de otra manera, siempre han estado presentes para informar.

Los medios de comunicación son indispensables para las sociedades industrializadas; su origen se remonta a la comunicación oral, que fue la única durante milenios, hasta la aparición de la escritura; uno de los antecedentes más antiguos de periodismo son las actas públicas que se utilizaron en Roma para comunicar acontecimientos de la ciudad y que eran colocados en tabloneros de madera. (Bravo, 2017, p.12).

Televisión:

La televisión llegó para entretener, sin embargo, a lo largo de los años la función ha evolucionado. Hoy, a través de ella, las personas pueden informarse y ver cómo los problemas que afectan a la sociedad.

Según Madrid (2013), *“Las primeras emisiones públicas las efectuó la BBC en Inglaterra en 1927, seguida de la CBS y NBC en Estados Unidos en 1930”*. (p.96).

Los avances a través del tiempo permiten que los contenidos, que se ven en televisión, puedan observarse en distintas plataformas

El interés de los medios de comunicación en lograr la interacción viene desde épocas remotas, por lo cual es importante destacar que la radio fue la primera con la intervención de los espectadores en los programas cuando expresaban su opinión o concursaban. En la televisión interactiva iTV, el espectador pasa a ser un elemento activo en la cadena de comunicación que tradicionalmente en la televisión ha sido unidireccional (Madrid, 2013, p.97)

A continuación, se presenta una tabla que resume la evolución de la televisión con el paso de los años:

Tabla 4 Historia tecnológica de la televisión	
Periodo	Descripción
Siglo XIX	Se inventa el disco de Nipkow, la tecnología que hace posible la TV
Década de 1920	Se introduce el mecanismo semi mecánico
Década de 1930	Se introduce el mecanismo electrónico
Década de 1960	Aparece la TV a color
Década de 1990	Aparece el mando a distancia
A partir del siglo XXI	Se introducen las pantallas de plasma
Fuente: Elaboración propia, 2023. Tomado de la Revista Venezolana de Información Tecnología y Conocimiento. (Madrid, 2013, p.99).	

La televisión llegó a Costa Rica en los años 60, cuando Carlos Reyes y René Picado, iniciaron Canal 9, pero por diversos motivos tuvieron que pasarse al canal 7, según se destacó en el trabajo final de graduación de la comunicadora Nidia Burgos Quirós (2013, p.36-37).

Actualmente existen varias plataformas para ver contenido, pero algunas personas prefieren otros medios para informarse. La juventud hoy no ve mucha televisión, debido al alto consumo de tecnologías.

La televisión pública ha visto reducidas sus posibilidades de difusión en las nuevas plataformas y su entrada a las redes digitales. Con ello su audiencia no se amplió en

la misma medida en que lo hizo la pantalla comercial. En general, la subsistencia de dicha opción se encuentra ligada al Estado, a sus políticas, al subsidio fiscal, a la legislación que promueva su existencia formal (Toussaint, 2016, p.226)

La población que utiliza la televisión es la que tiene cinco o más años. La Encuesta Nacional de Cultura (ENC) en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) publicó, en su sitio web, que cerca del 93% de las personas acuden a la televisión y, de acuerdo con esto, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016) indica:

El 92,4 % de quienes tienen cinco años y más ven televisión, y esta práctica es más frecuente en las personas de la zona urbana que en las de la zona rural. Así lo describen las cifras de la nueva Encuesta Nacional de Cultura (ENC) la cual identificó que en promedio las personas se sientan frente al televisor prácticamente toda la semana (6,5 días). (párr.1)

Redes sociales

Las redes sociales se han vuelto parte de la vida de las personas, parte de la cotidianidad, a través de ellas se puede mantener informada a la población, ya que los medios de comunicación publican las noticias más relevantes. Gosende y Martínez señalan: *“Las redes sociales en Internet son plataformas donde los usuarios pueden compartir grandes dosis de información. Son plataformas bajo la filosofía de 2.0, donde cada uno de los usuarios crea, publica y comparte información con otros miembros de la red”* (2013). (p. 186)

Hoy en día las redes sociales más allá de publicar fotos o videos personales, benefician, de gran manera, al periodista, debido a que pueden ser utilizadas como método

de exposición; pueden publicar casos o denuncias sociales, con el fin de darlo a conocer en la sociedad, pero más importante aún, con el objetivo de ayudar a la persona afectada. Así lo indican Gosende y Martínez (2013):

Si bien es cierto, que la mayoría de los usuarios de Facebook se registran en busca de entretenimiento, también se puede compartir información comercial con el objetivo de promocionar un producto, servicio o negocio. En Facebook es posible hacer publicidad para los millones de usuarios entran diariamente a ver cosas nuevas en su cuenta. (p. 189).

Muchas personas acuden a las redes para conocer sobre la vida personal de otros, sin embargo, estas plataformas podrían utilizarse con un fin de generar ayuda a la sociedad. Hutt (2011) citando a Celaya (2008) indican: *“Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos”* (p.123).

La tecnología como celulares, tabletas, computadoras, son un aliado para el periodista ya que, a través de ellas, las personas pueden obtener la información con tan solo un clic. Así lo explica Crucianelli (2013):

La telefonía celular se ha convertido en la mejor aliada del periodista. Cualquier reportero puede tomar fotografías, filmar videos, grabar audios, escribir textos y enviar contenidos o compartirlos a través de las redes sociales vía teléfono celular. Los teléfonos inteligentes, o Smartphone, así como las tablets, han contribuido a un estado de ‘hiperconexión’ en el que durante las 24 horas estamos conectados con todo y con todos. (p. 51)

Tabla 5
Redes sociales

Redes sociales	Descripción
Facebook	<p>Creada en 2004, se estima que en la actualidad posee unos 500 millones de usuarios en todo el mundo.</p> <p>Permite dos tipos de cuentas: en la que las personas comparten sus gustos y la empresarial, con la que los negocios pueden llegar a un público más amplio, ofreciendo sus productos o servicios.</p> <p>Es muy utilizada por diferentes medios de comunicación por su facilidad de uso.</p>
Twitter	<p>Herramienta web que nació en 2006, permite enviar o recibir pequeños mensajes en Internet, conocidos como <i>tweets</i>.</p> <p>Su diferencia se encuentra en la brevedad de sus mensajes de 140 caracteres y en su facilidad de publicación.</p> <p>Además, es gratuita y estableció una nueva manera de comunicarse.</p>
LinkedIn	<p>Es una red de tipo profesional, en la que los usuarios colocan su curriculum y entablan relaciones con la finalidad de conseguir empleo. Además, se puede utilizar para potenciar las marcas.</p>
YouTube	<p>Es un portal de Google, creado en 2005, el cual permite que las personas suban y visualicen videos.</p>

	Actualmente es una de las plataformas de publicidad de artistas mundiales, que crean sus propios canales y dan a conocer sus videos.
WhatsApp	Aplicación gratuita de Facebook creada en 2009, con más de 800 millones de usuarios en el mundo. Permite enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, archivos y videos, desde el celular, además realizar llamadas y videollamadas.
Pinterest	Plataforma digital lanzada al mercado en 2010. Su función principal es desarrollar tableros con gustos personales que permiten compartir intereses. Posee más de 265 millones de usuarios.
Slideshare	Es un sitio web lanzado en 2006, en el que se permite subir y compartir presentaciones de Power Point, con 12 millones de usuarios al mes.
Instagram	Red social lanzada en 2010, es actualmente, la más utilizada en el mundo. Permite subir fotos y videos con filtros, además compartirla en diferentes redes que pertenecen igualmente a Facebook.
Nota: elaboración propia, 2024. Tomada de Internet para todos. Gosende J. Martínez L (2013)	

X (Twitter)

La red X (Twitter) es utilizada por los jóvenes para emitir comentarios sobre lo que acontece en el país, en ella se pueden encontrar comentarios sobre la gestión que realiza el

gobierno o sobre temas, que estén generando controversia en el país. En el 2006, Twitter inició en inglés y, para el 2009, estaba lista su versión en español.

El 25 de julio del 2023, la compañía dueña de esa red social decidió cambiarle el nombre a X, con el fin de convertirse en una red para todo uso. Moreno señala:

Esta plataforma permite a los usuarios redactar tuits o mensajes restringidos a 140 caracteres donde comparten informaciones, imágenes, vídeos o enlaces a otras webs, con otros usuarios desde sus timelines. Por ello, en la misma se utilizan más enlaces a otras páginas que en otras redes sociales. (2016, p. 11)

Cuando se desea hacer periodismo a través de Twitter se debe tomar en cuenta la redacción de cada tweet, ya que esta no es similar a las demás redes. Moreno (2016), citando a González Tosat y Zorraquín Catalán (2012) explica: *“Cada tuit informativo debe ser escrito, revisado y corregido con especial cuidado y apego a las normas de redacción en la web”*. (p. 13).

Esta red permite compartir contenidos como fotos o vídeos, por lo que Campos, señala: *“Twitter proporciona una plataforma para que todos estos actores se comuniquen y, al mismo tiempo, provean contenidos para su comunicación, ya que posibilita que la información sea simultánea, diferenciada, transmitida y recibida por todas las partes.”* (2017, p.786).

La siguiente tabla resume los múltiples usos de Twitter en el periodismo:

Tabla 6	
Usos de Twitter para periodistas	
Usos	Descripción

1. Fuente de información	Leer Twitter es como leer un medio de comunicación digital, donde el contenido ha sido seleccionado por editores a quienes se elige seguir, ya que los enlaces se <i>retweetean</i> y eso le aporta un sello de garantía.
2. Inspiración para reportajes	En esta red se pueden encontrar todas las tendencias sobre las que se puede profundizar e investigar.
3. Entrevistas	En este espacio se pueden hacer entrevistas de una forma no invasiva, creando un ambiente relajado, el cual provoca que el entrevistado casi no se dé cuenta. Sus ventajas son la brevedad en preguntas y respuestas, además de la accesibilidad.
4. Verificación de información	A través de esta red, se puede preguntar a los seguidores sobre la precisión de un dato o contrastar informaciones.
5. Noticias urgentes	Twitter y su inmediatez hacen que se vuelva uno de los mejores medios de alerta sobre las noticias, que están ocurriendo en el mundo, donde las personas que están en el momento se convierten en las fuentes.
6. <i>Crowdsourcing</i> o colaboración abierta	Esto significa, recurrir a Twitter para recabar información sobre temas que les interesan a los seguidores y escribir una nota o un reportaje. Es lo más parecido a hacer periodismo de calle, sin salir a la calle.
Fuente: elaboración propia, 2024. Tomada del artículo Twitter como fuente para periodistas latinoamericanos. Cobos, T. (2010)	

WhatsApp:

Se cataloga como una red social, pues los usuarios pueden comunicarse mediante mensajes de texto, llamadas o video llamadas y permite compartir noticias o publicaciones de otras redes como Facebook o Instagram.

En esta aplicación es muy sencilla la comunicación, debido a que solo se necesita acceso al internet y es gratuita, por lo que no se ocupa ninguna tarjeta de crédito o débito para obtener el servicio.

WhatsApp es una de las plataformas más utilizada por los usuarios para comunicarse, se podría catalogar como la favorita por las diferentes interacciones que se hacen en ella, autores como Schmidt y León (2020) citando a PROSIC (2016): “Referente a las aplicaciones consultadas que permiten la comunicación, la más utilizada es WhatsApp.” (p.5).

Problemática Social

La Real Academia Española (RAE) define problemática como “*Conjunto de problemas pertenecientes a un ámbito o actividad determinados*”, pues Costa Rica y el mundo actualmente enfrentan problemáticas sociales como robo, drogadicción, narcotráfico, pobreza, entre otros.

Costa Rica enfrenta una gran problemática social, en la cual destacan los problemas educativos y de infraestructura de los centros de estudio dirigidos por el Ministerio de Educación (MEP). Taramiz, (2021) señala: “*400.000 alumnos que siguen sin tener un*

dispositivo electrónico y conectividad para realizar el proceso de la denominada educación combinada". (Párr.10).

Otro problema es el aumento en los asesinatos, consecuencia del narcotráfico, según declaraciones del ministro de seguridad Mario Zamora, el móvil de ajuste de cuentas y venganza se dio en 101 homicidios de los 120 asesinatos analizados, durante el 2023.

El total de personas desempleadas, durante el 2023, fue de 225000, de acuerdo con la Encuesta Continua de Empleo del Instituto Nacional de Censos y Estadísticas (INEC), de las cuales 116000 eran hombres y 109000 mujeres.

Por estas y otras problemáticas, los periodistas especializados en periodismo social deben siempre velar por la exposición de estos temas, además de la solución de estos.

Participación ciudadana

Las personas tienen derecho a decir lo que les molesta, de ahí nace la participación ciudadana. Los programas de ayuda social se alimentan de la participación ciudadana, ya que son las personas quienes generan los temas de los programas, enviando denuncias que no fueron resueltas por las autoridades.

Velásquez y González (2003) citado por Espinosa (2009) señala:

La participación nos remite a una forma de acción emprendida deliberadamente por un individuo o conjunto de éstos. Es decir, es una acción racional e intencional en busca de objetivos específicos, como pueden ser tomar parte en una decisión, involucrarse en alguna discusión, integrarse, o simplemente beneficiarse de la ejecución y solución de un problema específico (p. 57).

La participación ciudadana es la voz de las personas, que no son escuchadas por sectores de la sociedad.

La participación ciudadana se convierte en una acción colectiva con la cual la sociedad toma parte en la construcción, evaluación, gestión y desarrollo de los asuntos públicos, independientemente de las modalidades (institucional–autónoma) por las que esta misma se desarrolla (Álvarez, 2004, pp. 50-51).

La participación ciudadana permite indicar la importancia de los programas de ayuda social, pues estos están hechos para unirse a la sociedad y buscar en conjunto una solución a los problemas, que expone quien se ve afectado.

Actores de la participación ciudadana:

Existen factores como políticos, económicos y sociales que influyen en la participación de las personas en la sociedad, los actores deben ser personas líderes, con identidad, capaces de identificar los problemas de la sociedad y aportar ideas para resolverlos.

Valencia explica:

Los actores de la participación ciudadana se deben caracterizar por: Conocer las características del poder e influencia entre los actores sociales y de estos sobre la comunidad. Identificar a aquellos actores sociales con mayor visión de los problemas comunitarios, mejores actitudes frente a los propósitos Identificar sus intereses y expectativas. Relacionar los intereses vinculando actores con intereses complementarios (2002, p. 14)

El autor se refiere a que debe existir un líder que conozca las problemáticas y presente actitudes capaces de resolver problemas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se define la estructura de la investigación y los instrumentos a utilizar para desarrollar esta investigación.

El enfoque que presentará este estudio es cualitativo, debido a que busca observar y analizar los programas de ayuda social, que resolvieron la problemática denunciada por la comunidad; además, pretende dar a conocer la importancia de la presencia del periodismo social en los medios de comunicación.

Enfoque

Hernández *et al.* (2014), indica: *“Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos”*. (p. 2).

Sin embargo, es importante reseñar las diferencias entre los tipos de enfoque, para realizar la elección idónea para la investigación.

Además, Hernández *et al.* (2014), detalla: *“El enfoque cualitativo y cuantitativo emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos para generar conocimiento”*. (p. 4). Asimismo, citando a Grinnell (1997), expresa que estos métodos utilizan cinco estrategias similares y relacionadas entre sí:

- Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.

- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras.

Pero cada uno tiene sus propias características. (p.4).

Hernández et al. (2014) señala: *“En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse”*. (p.6). Los autores hacen referencia a que en el enfoque cuantitativo mide de manera numérica los resultados y se realiza de manera estructurada.

El método mixto se caracteriza por ser una combinación entre el cualitativo y el cuantitativo, así tendrá datos numéricos y textuales. Hernández y Mendoza (2008) citado por Hernández et al. (2014) señala:

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 (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.17).

Esta tesis tendrá un enfoque cualitativo, ya que presentará datos sobre los programas de ayuda social, como los tipos de denuncias más utilizadas, así como la cantidad de denuncias resueltas en el último mes de emisión de cada sección.

Hernández et al. (2014), también menciona: *“Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos,*

comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno”. (p.397).

Este tipo de enfoque permitirá obtener mayores detalles sobre la forma como los medios de comunicación eligen las denuncias, que van a convertirse en reportajes. Estos mismos autores señalan:

Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. (Hernández *et al.* 2014, p. 397)

Este enfoque permitirá que se realice un análisis sobre las problemáticas que afectan en mayor número a Costa Rica.

Diseño

Existen seis tipos de diseños para la investigación cualitativa. Estos son: teoría fundamentada, diseños etnográficos, diseños narrativos, diseños fenomenológicos, diseños de investigación-acción y estudios de caso cualitativos.

La teoría fundamentada tiene como estudio un objeto o un fenómeno específico. Hernández *et al.* (2014), indica: “*Su propósito es desarrollar teoría basada en datos empíricos y se aplica a áreas específico”*. (p.472).

En este diseño se realiza una teoría que explica el fenómeno en estudio, se presentan las hipótesis y los datos obtenidos se seleccionan y luego se organizan en las categorías.

Otro tipo es el diseño etnográfico , en el cual se investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, recolecta y analiza los datos.

Hernández *et al.* (2014) indica que este diseño se enfoca en analizar la forma de vida de los sistemas sociales sus creencias, ideas, conocimientos, practicas con el objetivo de entenderlos y, esto se realiza mediante de la observación.

Ese mismo autor, sobre el diseño narrativo señala: “*“Pretende entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron”*”. (p.287).

En este diseño se explican temas utilizando la narración de los hechos o las experiencias vividas, que pueden llevar una secuencia cronológica y los datos se recolectan con archivos, entrevistas, fotografías.

El autor define el diseño fenomenológico de la siguiente manera: “*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”* (p.493).

Este tipo de diseño pretende analizar las perspectivas y vivencias de las personas que estuvieron expuestas a un fenómeno, alcanzando un contacto directo con los implicados.

Por último, el diseño investigación acción es definido por Sandín (2003). mencionado por Hernández *et al.* (2014): “*La investigación-acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación”*”. (p.496).

Este autor señala que el diseño de investigación acción se enfoca en resolver una problemática y generar un cambio en relación a ese problema y este cambio implica que los participantes de la investigación estén directamente involucrados.

Esta investigación utilizará el diseño de teoría fundamentada, el objetivo es estudiar un objeto o un fenómeno específico, Hernández *et al.* (2014) indica *“su propósito es desarrollar teoría basada en datos empíricos y se aplica a áreas específico”*. (p.472).

Se pretende analizar los programas y apoyar este análisis con entrevistas realizadas a los periodistas encargados de realizar estos reportajes, para conocer más detalles sobre el periodismo social aplicado a estas secciones de los medios de comunicación canales 7 y 6.

Fuentes de información

Las fuentes de información son documentos, personas, audios que permiten la como:

Las referencias o fuentes proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de fuentes son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos. (p.61).

Fuentes primarias

El mismo autor señala que las fuentes primarias *“proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de estas son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones”*. (p.66).

Este tipo de fuentes es una de las más importantes dentro de la investigación, ya que proporcionan información de primera mano necesaria para realizar el análisis de datos y complementar la información.

Se utilizarán como fuentes primarias a los periodistas que trabajan en *Calle 7 Informativo* y la periodista de *De Su Lado*, de Repretel.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias, son definidas por Hernández *et al.* (2014) como: “*listas, compilaciones y resúmenes de referendos o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular. Es decir, reprocesan información de primera mano. Comentan brevemente artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos*”. (p.66).

Se utilizarán fuentes secundarias, como tesis nacionales relacionadas con el periodismo social y documentos sobre comunicación.

Muestra

El tipo de muestra para esta tesis será la homogénea, pues permite reunir características o perfiles similares en la población elegida como fuentes.

Hernández *et al.* (2014) refiere sobre la muestra: “*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). Asimismo, explica:

En las muestras homogéneas las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse

en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social. (Hernández *et al*, 2014, p.388).

Los periodistas que se entrevistarán comparten un mismo perfil, todos se han dedicado al periodismo social en algún momento y han realizado reportajes sobre denuncias comunitarias.

Tabla 7			
Muestra de la investigación y características			
Entrevistado	Importancia	Razón	Fecha entrevista
Rebeca Balletero	Periodista encargada de realizar la sección <i>De Su Lado</i> , de Repretel	Conocer cómo maneja la sección	25-1-2024
David Sibaja	Periodista que realiza notas de denuncia social en <i>Calle 7 Informativo</i>	Averiguar el tratamiento de la noticia en ese medio de comunicación	22-1-2024
Joshua Quesada	Periodista que realiza notas de denuncia social en <i>Calle 7 Informativo</i>	Averiguar el tratamiento de la noticia en ese medio de comunicación	26-1-2024
Rubén McAdam	Periodista que realiza notas de denuncia social en <i>Calle 7 Informativo</i>	Averiguar el tratamiento de la noticia en ese medio de comunicación	26-1-2024
Guiselle Solano	Conocer como el denunciante se ve afectado psicológicamente al no obtener resolución de la denuncia.	Determinar cómo la no resolución de conflictos puede afectar a las personas.	27-1-2024
Deiby Sandoval	Es sociólogo y se buscó para determinar cómo los	Conocer cómo la sociedad se expone a	20-2-2024

	problemas sociales afectan a una población en común.	estas problemáticas y que repercusiones tienen la población.	
Pablo Campos	Es el jefe de información de <i>Calle 7 Informativo</i> , por lo que era necesario conocer detalles propios del manejo de las denuncias.	Averiguar, cómo desde la jefatura se daban las indicaciones para trabajar las denuncias.	9-2-204
Fuente: Elaboración propia, 2023			

Criterios de inclusión y exclusión

El diseño elegido para investigación permite recolectar información, a través de la comunicación con personas relacionadas con el tema en estudio, para llegar al objetivo del presente estudio. A continuación, se presentan los criterios de inclusión:

Criterios Inclusión:

- Periodistas sociales
- Periodistas con amplia experiencia en temas sociales
- Comunicadores que hayan dedicado a realizar reportajes de denuncias comunitarias

Criterios Exclusión

- Periodistas de otros géneros
- Estudiantes de periodismo

Unidad de Análisis

La unidad de análisis es donde se recolecta la información y se analiza para realizar las conclusiones de la investigación y determinar si los objetivos propuestos se cumplen dentro del estudio. Hernández *et al* explica:

En el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes. (2024, p.418)

A continuación, se presenta el cuadro donde se definirán las unidades de análisis, para la realización de los instrumentos, con base en los objetivos específicos.

Objetivo	Categoría	Subcategoría	Definición Conceptual	Instrumento	Item
Analizar algunos casos sociales, que fueron resueltos por los programas de <i>Calle 7 Informativo</i> , durante los últimos cuatro meses del 2023 y De su lado los	Analizar casos sociales	Abordaje de la noticia Cantidad Resultados Seguimiento	<i>“Es una situación particular en un problema social determinado, y no la o las personas en cuestión”</i> (Richmond, 1922, p.25)	Entrevistas	

últimos cuatro meses de emisión.					
Identificar qué tipo de problemática social es la que más se presenta en los reportajes.	Tipos de problemática social	Problemas más comunes Temas que no abordan	<i>“Cualquier situación de discriminación racial, religiosa o sexual es considerada un problema social”</i> (Suárez, 1989, p. 1)	Entrevistas Análisis de contenido	
Demostrar la importancia del periodismo social en los medios de comunicación aplicado al favorecimiento de la sociedad.	Importancia periodismo social	Efectividad Importancia Aplicación en el país	<i>“El periodismo social es una responsabilidad social para la coexistencia de comunidades armoniosas y empoderadas en la toma de decisiones pertinentes que les permitan lograr el bien común al que aspiran todas las sociedades”.</i> (Amanque, 2020, párr. 3)	Entrevistas a profundidad	
Fuente: Elaboración propia, 2024					

Instrumentos

Los instrumentos son fundamentales en una investigación, ya que por medio de ellos se recolectará la información. Hernández *et al.* (2014) define instrumentos: “*Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente*”. (p.199).

Durante esta investigación el instrumento que se utilizará es la entrevista a profundidad, a los periodistas sociales encargados de los programas sociales.

Entrevista a profundidad

Hernández *et al.* (2014) indica sobre este tipo de entrevista: “*Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)*”. (p.403).

Se utilizará la entrevista a profundidad para conocer detalles que solo poseen los periodistas que, día a día, se dedican al periodismo social y, realizan reportajes sobre temas sociales y necesidades de la población.

Análisis de documentos, material videográfico

El segundo método de recolección de la información que se utilizará en la investigación es el análisis de material videográfico, ya que se pretende analizar los reportajes realizados por *Calle 7 Informativa*, durante los últimos cuatro meses del 2023, mientras que, en el caso de la sección *De Su Lado*, se revisarán las noticias realizadas en los últimos cuatro meses que estuvo al aire.

Hernández *et al* explica que este tipo de muestra servirá para entender el contexto y antecedentes de lo que se investiga:

Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, o delinear sus historias y estatus actuales. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal (2014, p. 415)

El fin de utilizar este tipo de muestra es verificar los datos recolectados a través de las entrevistas a profundidad con los periodistas, que trabajan diario en estos reportajes.

Proceso de recolección de datos

Una vez elegidos los instrumentos se procede a la recolección de datos. Hernández *et al.* (2014) la definen como: “*Acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis*”. (p.397).

Los datos serán recolectados por medio la entrevista a profundidad, para determinar que las problemáticas más repetidas y la importancia del periodismo social en los medios de comunicación del país.

El análisis de material se utilizará para determinar la efectividad de los casos resueltos y conocer la cantidad de reportajes, que concluyeron en resolución de la problemática.

Métodos de análisis

Luego de la realización de las entrevistas y del análisis de contenido se procede a la recolección de los datos con los que realizará la unidad de análisis.

Las entrevistas se realizarán por medio de zoom y serán transcritas con la aplicación llamada Transkriptor, donde se cargará el audio en la plataforma y esta se encargará de transcribirlo.

Una vez transcritas las entrevistas se distribuirá de acuerdo con las diferentes categorías creadas, a partir de cada objetivo planteado en la presente investigación.

El último paso será examinar la información y se realizará la triangulación de datos, donde la información adquirida por el software es contrastada con la teoría planteada.

Referencia Institucional

Se contará con dos medios de comunicación principales: Teletica y Repretel, quienes presentan dentro de su programación secciones de periodismo social.

Televisora de Costa Rica es una empresa dedicada al servicio de las telecomunicaciones y el entretenimiento, su lema es “Siempre con usted”. En octubre de 1958 se firmó el histórico acuerdo que dio origen a Televisora de Costa Rica S.A., Teletica Canal 7. El Lic. Mario Echandi, Presidente de Costa Rica, tomó la decisión de conceder licencia a la televisión privada.

Teletica (2023) recuerda: *“Dos hombres fueron sus grandes precursores; en el Área de los negocios, el señor René Picado Esquivel y en el Área de la electrónica, el señor Carlos Manuel Reyes”*.

El 9 de mayo de 1960, se transmitió en nuestro país la primera imagen por televisión, pequeños y grandes se admiraban de poder tener este nuevo mundo en su hogar.

Desde su primer día en el aire, sus objetivos fueron muchos: informar, educar y entretener, estimular el arte y la cultura, y alentar un mayor desarrollo comercial mediante la actividad publicitaria. En 1963, fue instalada la primera unidad móvil, que permitía ampliar los programas en vivo, fuera del estudio. También en esa Área se comenzó a utilizar la videogradora, que permitía grabar programas, antes de ser transmitidos.

Grupo Repretel es una empresa que se dedica a las comunicaciones, en Costa Rica, tiene 3 canales, 6, 4 y 11, también, posee la Radio Monumental. Sistema de Información Cultural Costa Rica (2023), representaciones Televisivas S.A., Repretel, es una cadena de televisión de Costa Rica que transmite por medio de los canales: 4, 6 y 11

Con programación orientada a la familia y a público en general, que incluye entre otros: novelas, series, programas infantiles, noticias, concursos, películas, etc. Asimismo, maneja una moderada producción y distribución de programas originales, dirigidos principalmente a la clase popular costarricense.

En 1994, Repretel adquirió Canal 9, que perteneció a la firma Multivisión y, al siguiente año, adquirió la frecuencia de Telecentro Canal 6, que perteneció a Corporación Costarricense de Televisión, desde 1965. Un año más tarde, adquirió Canal 11. (Sistema de Información Cultural Costa Rica, 2023).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizaron entrevistas a profundidad a los periodistas encargados de realizar estos reportajes, con el fin de obtener una visión más enriquecedora sobre el tema. Además, se analizaron ocho reportajes de cada programa para investigar si lograron solucionar la problemática presentada y conocer la importancia del periodismo social en el país.

Casos sociales

Uno de los objetivos, que se planteó en esta tesis, fue analizar algunos de los casos sociales resueltos por los programas de *Calle 7 Informativo*, durante los últimos cuatro meses del 2023 y *De Su Lado*, en los últimos cuatro meses de emisión.

Para eso se aplicó el instrumento de entrevista a profundidad a los periodistas, Rebeca Ballesteros, Davis Sibaja, Joshua Quesada y Rubén McAdam.

A la pregunta, ¿Cómo abordan la denuncia?, la mayoría de los periodistas coincidieron en que hacen primero estudian la denuncia, contactan al denunciante y, luego, exponen el caso a la entidad correspondiente.

El periodista David Sibaja de *Calle 7 Informativo*, explica que el proceso es el siguiente:

Primero se contacta a la persona, lo más importante, le preguntamos si tiene documentos, si ya ha hecho primero un primer filtro de contactar a municipalidad, contactar a la institución, porque a veces hay gente que lo contacta a uno para algún tipo de denuncia; pero no llaman a la municipalidad, entonces, uno llama a la muni o la institución involucrada y nos dicen que no tienen expedientes del caso, que no tenían ni siquiera noción de que estaba sucediendo. (Entrevista personal, 2024).

Sibaja menciona que, por principio periodístico, se debe constatar la veracidad de la información y la existencia de documentos que lo validen, sin ellos, la labor de investigación sería más complicada, debido a que no hay información para basarse.

Por otro lado, Joshua Quesada, también colaborador de *Calle 7 Informativo*, cuenta que, para él es de suma importancia ponerse en contacto con el denunciante:

Lo primero que hago es contactar al vecino, saber cómo está la situación, en qué lugar específico es, cuánto tiempo lleva sufriendo la afectación y luego de eso nos encargamos de buscar a las autoridades, que es lo que tienen que decir y durante ese proceso vamos y corroboramos lo que dice el vecino y una vez tengamos la respuesta de las autoridades lo publicamos. (Entrevista personal, 2024).

El comunicador Rubén McAdam concuerda con sus compañeros en el método de abordaje de la denuncia, ya que lo primero que hacen al abordar una denuncia es leerla: *“Bueno nosotros lo primero que hacemos al abordar una denuncia es leer la denuncia como tal verdad, y pues lo primero que hacemos o hago yo en lo personal intento analizar un poquito la denuncia”*. (Entrevista personal, 2024).

Además, se le consultó a Pablo Campos, quien es el jefe de Redacción de *Calle 7 Informativo*, sobre cuáles temas son a los que se les dan prioridad. Campos indicó *“a las denuncias fuera de la GAM”*. (Entrevista personal, 2024). Posteriormente, contactan a los departamentos de prensa de las instituciones involucradas para solicitar información y agendar entrevistas.

Por otro lado, la sección *De Su Lado* dejó de transmitirse a mediados del 2022. La periodista Rebeca Ballesteros explicó que el motivo de la salida del aire fue que el noticiero

la necesitaba para temas, que surgían de último momento y le solicitaron que dejara por un tiempo la sección. Además, contó que desea retomar la sección, ya que era muy aceptada por el público y que, los televidentes cada vez que la ven, le solicitan que vuelva *De Su Lado*.

Asimismo, se le realizó la pregunta a Rebeca Ballester, encargada de la sección *De Su Lado*, Repretel, ¿Cómo abordan la denuncia? Ella indicó que, primero, revisa el celular de denuncias, luego, lee y estudia la problemática, para tener claro quiénes son los involucrados y así contactarlos. Ella indica:

Todas las denuncias llegan a los diferentes medios de comunicación a través de los números de teléfonos destinados a ese fin, algunos periodistas aseguraron que las personas los buscar a sus números personales y en redes sociales, donde exponen las problemáticas. (Entrevista personal, 2024).

Ambos medios manejan una dinámica distinta. Los tres periodistas de Calle 7 Informativo realizan un abordaje similar por pertenecer al mismo programa, los comunicadores mencionaron que primero leen las denuncias y luego contactan a los denunciados.

La periodista Rebeca Ballester de Canal 6, en primera instancia, revisa las denuncias llegadas al número de teléfono, luego, escoge el caso y contacta a los denunciados e involucrados.

También, como parte de la investigación y con el fin de conocer la periodicidad con que las notas eran presentadas en televisión se les consultó a los periodistas ¿Cada cuánto salen estas notas al aire?, David Sibaja contestó que tratan de que todos los días salgan reportajes relacionados con denuncias. Él señala:

Tenemos una forma de trabajar, como somos solo tres periodistas, rotamos el día para hacer las denuncias desde el canal o que algún tema tenga que ver con una denuncia, entonces se le da esa prioridad para que casi todos los días haya un caso de denuncia (entrevista personal, 2024).

Las denuncias no están programadas para salir un día específico. Joshua Quesada mencionó: “*Sí, intentamos que a diario salgan una denuncia, a través de una nota, en un vivo o en un resumen de denuncias que estamos elaborando ahora*”. (Entrevista personal, 2024).

Por su parte, Rubén McAdam, expresó que en cada programa tienen mínimo una denuncia siempre.

Sin embargo, el caso de, *De Su Lado* era diferente, Rebeca Ballester, explicó que la periodicidad de las notas cambió. con la aceptación del público. Ella recuerda:

La sección salía tres veces a la semana, pero conforme iba creciendo, entonces, lo pasamos a todos los días, de lunes a viernes, se le daba una gran cobertura en las ediciones del medio día de noticias Repretel, hacíamos días pases sobre esa denuncia. (Entrevista personal, 2024).

Los medios de comunicación trabajan la información, según la demanda de los televidentes, si una sección es bien aceptada por el público, se repetirá todos o algunos días.

Se les consultó, en cuanto a los resultados, ¿Siempre logran resolver los casos? David Sibaja indicó que tratan de solucionar la mayoría “*Resolvemos del 85% a 90 % de las denuncias; por lo menos, se le da respuesta a la gente, se le dice que la institución contestó, que se van a poner detrás y se da seguimiento*”. (Entrevista personal, 2024).

Destaca que, a veces, las denuncias no pueden tratarse con éxito, por las dificultades en las respuestas de las instituciones, algunas no otorgan la entrevista para exponer el caso o prometen una solución que nunca dan.

Los periodistas destacan que el Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI), es una de las entidades que más se demora en contestar las solicitudes de conocimiento del caso o aceptar entrevistas con un vocero de la institución. Sibaja explica:

Cuesta un poquito son instituciones como CONAVI, temas de carreteras, de presupuesto es muy difícil, entonces no es como que te van a resolver en un mes algo. Ese tipo de denuncias lo que hacemos es que gestionamos y vamos esperando que ellos nos contesten. (Entrevista personal,2024).

Joshua Quesada dijo que las respuestas pueden demorarse, por lo que deben esperar hasta poder dar una respuesta al denunciante:

Siempre intentamos, en la mayoría de los casos consultamos a las autoridades porque es un deber periodístico obtener esa contra parte, en ocasiones la respuesta se puede tardar un poco más, especialmente cuando hablamos de instituciones gubernamentales como CONAVI, se suele tardar más, pero siempre se intenta tener una respuesta. (Entrevista personal,2024).

Su compañero Rubén, también mencionó lo complicado que se torna que algunas instituciones den respuesta a solicitudes: *“Hay veces es complicado ayudar a todos precisamente porque está ese factor de las instituciones que qué tanto quieren ayudar y qué tanto estén dispuestas a colaborar o a cumplir.”* (McAdam, entrevista personal, 2024).

Por otro lado, se pretendió conocer el comportamiento del ser humano al enfrentarse a una problemática, por lo que se entrevistó a la psicóloga Guiselle Solano y se le consultó ¿Cómo se puede sentir un cuándo está frente a una problemática?

La especialista explicó que las personas pueden actuar diferente las problemáticas y, además, pueden reaccionar con emociones fuertes: *“Las personas pueden experimentar una oleada de emociones que pueden ir desde desesperanza, enojo, frustración, miedo o tristeza, estas emociones son desencadenantes de diferentes comportamientos”*. (Entrevista personal, 2024)

También se le consultó ¿Por qué las personas tienen la necesidad de exponer sus problemas? Solano indicó que es un proceso natural del ser humano: *“Usualmente lo hacen para encontrar un apoyo y comprensión de la situación que están viviendo, es una forma también de buscar aprobación o generar espacios en donde puedan comunicar lo que les afecta”*. (Entrevista personal, 2024)

En el periodismo de cualquier tipo es fundamental realizar el seguimiento de las notas, para poder obtener nueva información del caso y evaluar si se resolvió la denuncia. Por eso, en la entrevista realizada, con el fin de determinar si le presentan al televidente nueva información y la conclusión del caso se les consultó a los periodistas ¿Cómo manejan el tema de seguimientos?

El colaborador de Calle 7 Informativo, David Sibaja, expresó que sí realizan seguimientos y acuden a las instituciones, en caso de que no les resolvieran lo que acordaron. Él explica:

Me han pasado denuncias, que me dicen que en un mes y volvemos a llamar y vemos si es cierto o no y si no es cierto volvemos a sacar otra noticia presionando que porque no se cumplió en ese mes. (Entrevista personal, 2024)

Joshua Quesada prefiere realizar el seguimiento por correo electrónico a la institución involucrada en la denuncia, aclarando: “*Generalmente nosotros elaboramos correos para las entidades, entonces el seguimiento lo manejamos cuando ellos nos responden por ahí, porque tenemos el archivo con las imágenes de la denuncia, el día que se hizo y así le damos seguimiento*”. (Entrevista personal, 2024)

McAdam enfatiza en el deber del periodista de dar seguimiento a las notas que realiza, para darle finalidad al caso, por lo que señala:

El tema de seguimiento es bueno siempre es casi que obligatorio seguir una denuncia si no, no sé si se resuelve, como, por ejemplo, esa que te dije de CONAVI que dicen que, en diciembre resolvían, pero pasé en dos meses o tres meses y no estaba terminado, sí hay que estar como muy encima preguntando, escribiéndole al departamento de prensa. (Entrevista personal, 2024).

Se le realizó la misma consulta a Pablo Campos jefe de redacción de *Calle 7 Informativo*, para conocer el punto de vista de los seguimientos, desde la óptica del encargado del programa y el periodista manifiesta: “Hay contacto constante y directo con los denunciantes”. (Entrevista personal, 2024).

En la sección De Su Lado, de Repretel, lo que implementan es grabar al encargado en cámara, para que se comprometa a terminar la obra o reparar el problema de la comunidad que lo expuso. Ballesteros explica:

Yo siempre, tengo que decirle a la institución a cargo, le presiono en cámara y le pregunto cuándo va a resolver. Por ejemplo, en el tema de un puente, me dicen “si vamos a construir ese puente, le vamos a dar solución a los vecinos, van a tener paso”. Ellos lo dicen en cámara, entonces yo los presiono en cámara, tengo que preguntarles ¿Aproximadamente cuándo? y ellos dicen, “en dos meses a más tardar”. Yo les digo “en dos meses estoy aquí y si no cumplen, hago una nota de que tal alcalde no cumplió y si cumple también vamos y decimos que tal alcalde sí cumplió”. (Entrevista personal, 2024).

De este modo, se evidencia que ambos canales realizan métodos distintos para dar seguimiento a las notas. Uno de ellos consulta a través de correo electrónico y el otro considera que este seguimiento se debe hacer personalmente, yendo a la institución y confrontando al encargado que prometió resolver el problema. Sin embargo, ambos medios ponen a disposición de los televidentes un número telefónico para que envíen las denuncias.

Además, los periodistas concuerdan en que dar seguimiento a los casos es primordial, ya que, si los encargados de dar respuesta a la situación no cumplen en el plazo establecido, entonces, se debe volver al lugar y cuestionar la razón por que no resolvieran el problema.

Por otro lado, se le consultó al sociólogo Deiby Sandoval sobre cómo la población percibe las secciones, a lo que indicó que puede ser de dos maneras, según el tema y el enfoque de la noticia:

Yo creo que se pueden percibir desde dos perspectivas, uno, como una forma de hacer visible una necesidad o una problemática comunal cantonal local que puede ayudar a generar algún tipo de presión de carácter político para resolver, pero también pueden

percibirse dependiendo del enfoque que se le dé a la noticia como algo amarillista o contenido sesgado y que más bien deberse como una alternativa de mejora pueda verse como algo que carece de un fondo para resolverlo. (Entrevista personal, Deiby Sandoval, 2024).

Además, indicó que algunos medios de comunicación tienen más presencia en cuanto a la generación de contenido social.

Normalmente en Costa Rica, algunos medios de comunicación masiva porque también existen medios de comunicación alternativo que inclusive a veces tienen a tener un enfoque social mucho más fuerte que los medios de comunicación masiva que se han dedicado a establecer denuncias como problemas en la red vial, recolección de residuos, problemas de seguridad que tienden a ser un poco existencial más que de incidencia sustancial. (Entrevista personal, 2024).

Tipos de problemática social

Otro objetivo específico de esta tesis es identificar qué tipo de problemática social es la que más se presenta en los reportajes. Se utilizó el instrumento de entrevista a profundidad, donde se realizaron preguntas relacionadas con el tema a los comunicadores.

Sobre la consulta ¿Cuáles son los tipos de problemáticas que más se repiten?, la respuesta de la mayoría de los entrevistados fue: carreteras en mal estado, denuncias de demora en atención en la Caja Costarricense de Seguro Social, entre algunas otros.

David Sibaja, destaca que algunas problemáticas sobre las que realizó reportajes es temas municipales, problemas de agua potable y denuncias médicas:

Tema de calles, tema de recolección de residuos en municipalidades, nos llegan muchas denuncias de problemas de agua y últimamente nos han llegado muchas denuncias médicas, problemas con la caja listas de espera, que un paciente fue a tal consulta y no le resolvieron, incluso una vez me tocó atender un caso de un señor que le perdieron todo un expediente y tenía un problema en el riñón al final se logró resolver, pero generalmente van por esa línea. (Entrevista personal, 2024).

La respuesta de Joshua Quesada es similar a la de su compañero, ya que vuelve a mencionar problemas con infraestructura de calles:

Problemas en infraestructura vial, sobre todo calles, aceras, cordones de caño que están malos, después de eso, yo diría que, tal vez fugas o algún tipo de afectación con el servicio del agua y también en un tercer puesto diríamos que es el tema de los parques en mal estado, abandonados o que han sido tomados por la delincuencia. (Entrevista personal, 2024).

Rubén McAdam destaca que el problema, que más llega a la sala de redacción de *Calle 7 Informativo*, es temas de carreteras en mal estado: “*Lo de los huecos o de las calles malas definitivamente eso, es lo que más escuchamos, lo que más vemos todos los días. Nos llegan huecos, calles malas, calles sin arreglar definitivamente la que más se repite*”. (Entrevista personal, 2024).

De esta manera, *Calle 7 Informativo* realiza muchos reportajes de carreteras, infraestructural vial en mal estado, como caños que no existen o aceras en mal estado, que dificultan el tránsito de adultos mayores o personas con discapacidad.

Por otro lado, los periodistas destacan que una problemática muy común es la denuncia sobre demoras en atención en los hospitales de la CCSS, como por ejemplo, citas urgentes, que fueron puestas para años próximos y son necesarios para la pronta atención de la enfermedad del denunciante o, en los casos más particulares, los exámenes o las citas suma importancia, para diagnosticar una enfermedad tras una dolencia o la aparición de algún tipo de tumor.

Rebeca Ballesteros expresa que, al número de teléfono de la sección *De Su Lado*, también llegaban denuncias similares: “*Son calles en mal estado, puentes en mal estado, las personas que están esperando por una cita y tal vez en la Caja Costarricense no les dan esa cita pronto, también de basureros a cielo abierto*”. Entrevista personal, 2024).

La respuesta de Ballesteros permite afirmar que, en Costa Rica, las problemáticas que más llegan a los canales que tratan denuncias comunales son: calles en mal estado, aceras que no están construidas o se encuentran en condiciones precarias; además, el problema más grave es las denuncias sobre la atención a destiempo en la Caja Costarricense de Seguro Social.

Los periodistas destacan que otro problema que más se repite es la constante llegada de denuncias sobre citas, que fueron puestas para algunos próximos años y son necesarias para el descarte o diagnóstico de una enfermedad.

La demora en la entrega de medicamentos o el desabastecimiento de las farmacias de la Caja es otro de estos temas. Uno de los periodistas indicaba en la entrevista que hizo una nota sobre un caso de un adulto mayor, que tenía problemas en los riñones y el hospital le

perdió el expediente, por lo que no podían darse cuenta de las enfermedades que presentaba el señor.

Con el abordaje de *Calle 7 Informativo* en la denuncia de salud, ese hospital del Seguro Social encontró el expediente perdido y pudo dar una atención digna al asegurado que lo necesitaba.

El sociólogo Sandoval explica que entre los problemas sociales más comunes en la población se encuentra la violencia y la inseguridad, temas que no fueron mencionados por los periodistas. Él señala:

La principal problemática que tenemos en el país es el crecimiento de la desigualdad social y eso se ve reflejado en la falta de oportunidades para las personas jóvenes, para las mujeres, para los sectores más vulnerables. Otra es la falta de empleo esto deriva a la falta de seguridad, estamos viendo cada vez una sociedad más insegura, gobiernos presuntamente vinculados con el narcotráfico en algunas partes del país se ha vuelto como un mecanismo de supervivencia una fuente de empleo pero que a su vez esto lleva a la organización de grupos que generan violencia la inseguridad va de la mano de la violencia, que es otra de las principales problemáticas que hay. Otra problemática es el manejo de los desechos sólidos, las basuras que se acumulan especialmente en las zonas urbanas y el tema de la imposibilidad de la población de soñar con una vivienda y eso hace que haya asentamientos urbanos. (Entrevista personal, 2024)

Se realizó la pregunta ¿Qué tipo de denuncias no abordan? Entre las respuestas más destacadas están los problemas de la vida privada de las personas, por ejemplo, discusiones de parejas o disgustos entre vecinos.

El periodista Sibaja indicó que tratan de buscar entre todas las denuncias que les llegan, las que puedan ser resueltas por municipalidades o instituciones gubernamentales.

Nosotros buscamos una denuncia que se pueda abordar, que implique a una institución ya sea el gobierno local o que esté involucrado en alguna institución importante como la Caja Costarricense de Seguro Social para que se resuelva, no solo a esa persona, sino que también eso sienta un precedente de que hay más casos atrás de eso. (Entrevista personal, 2024).

Joshua Quesada indicó: *“Realmente como todo, hay denuncias que podemos aportar poco como medio de comunicación y es lo que serían pleitos entre vecinos”*. (Entrevista personal, 2024).

Algunos modelos claros que brinda Quesada al respecto son los problemas vecinales, como: *“Cuando un vecino me tira basura a mi patio o que sale a altas horas de la noche con mucha bulla”*. (Entrevista personal, 2024).

Se le consultó la razón del no abordaje de este tipo de denuncias y explicó que es difícil tener una respuesta para ese tipo de problemáticas: *“Generalmente esas denuncias son difíciles porque la respuesta es complicada, pero también ilustrarlas es generalmente muy complejo”*. (Entrevista personal, 2024).

Rubén McAdam concuerda con sus compañeros, en lo que respecta a las denuncias personales o pleitos entre vecinos:

No abordamos denuncias personales, de una comunidad, de un vecino o denuncias o rencillas personales, como que tal vecino me envenenó al gato porque le caigo mal y el denunciante nos dice no tengo pruebas de que fue él, pero sí sé que fue él porque x o y razón. (Entrevista personal, 2024).

Rebeca Ballesteros fue enfática pues indicó: “*Solo abordamos denuncias comunales.*” (Entrevista personal, 2024).

Las respuestas de los entrevistados permite determinar que las secciones de denuncias comunales solo realizan reportajes de temas, que puedan obtener una respuesta de instituciones gubernamentales y puedan resolverse seriamente.

Se le consultó a la psicóloga Guiselle Solano, para tener conocimiento sobre el comportamiento de las personas respecto a la negación, de ayuda o atención de los medios de comunicación ¿Cómo se puede ver afectada emocionalmente si no se resuelve la situación?

La profesional destaca que la no resolución de problemáticas provoca sentimiento o emociones como la frustración, lo que puede desencadenar en la apertura o recordatorio de traumas generados en algún momento de la vida. Ella explicó:

Denunciar públicamente puede poner a la persona en una posición de vulnerabilidad, exponer un caso delicado y estar ante el ojo público no es fácil, por lo tanto, si la situación no se resuelve, puede generar en la persona, depresión, desesperanza, enojo, frustración y otros, incluso dependiendo la situación se corre el riesgo de revictimizar a la persona y abrir traumas emocionales. (Entrevista personal, 2024).

, se realizó un análisis de contenido a algunas notas realizadas por *Calle 7 Informativo* y *De Su Lado*, con el fin de estudiar los tipos de problemáticas que más se repiten en este tipo de secciones, para complementar lo dicho por los entrevistados.

Tabla 9		
Un enfermero para 38 pacientes: Denuncian mala atención en Hospital México por falta de personal		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
18 de octubre del 2023	2: 40 minutos	Se puede observar que al inicio del reportaje el periodista presenta imágenes del interior del quinto piso del Hospital México y, de inmediato, expone el abordaje principal que se le dio a la nota, el cual era que solo existía un enfermero.
Fuente: Elaboración propia, 2024		

En la primera nota (ver anexo 1) se evidencia que presenta una problemática muy común dentro de las secciones de denuncia ciudadana.

Este caso de denuncia se expuso a las autoridades hospitalarias, las cuales le negaron al medio una entrevista para conversar sobre esta problemática. Por eso, este caso no pudo ser resuelto por el medio y, de esta manera, se demuestra que a todas las denuncias se les da una respuesta; sin embargo, no todas pueden ser resueltas por temas ajenos a los medios.

El periodista de *Calle 7 Informativo*, David Sibaja, indicó que uno de los temas que se repiten son las problemáticas con la Caja Costarricense de Seguro Social: “*Problemas con la caja*

listas de espera, que un paciente fue a tal consulta y no le resolvieron”. (Entrevista personal, 2024).

En este reportaje se puede destacar que los problemas de la ciudadanía con el seguro social son una de las problemáticas por las que busca estas secciones de denuncia social en los noticieros, para poder resolver, de una forma más rápida, sus necesidades.

Tabla 10		
Adulta mayor recibió 8 puntadas por defender a su perro del ataque de pastores alemanes		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
20 noviembre 2023	2:48 minutos	Al inicio del reportaje, se muestra el video del momento en que unos perros atacaron a su mascota y a ella. Seguidamente se presenta el testimonio de la mujer, quien cuenta cómo ocurrieron los hechos. La hija de la afectada da su opinión sobre el ataque.
Fuente: Elaboración propia, 2024		

El dueño de los perros fue demandado por la víctima, por lo que sí fue resuelto ya que él fue demandado (ver anexo 2). No obstante, no se conoce el resultado de la demanda, porque el medio no dio seguimiento del caso.

Este tipo de problemática no es tan común, ya que la nota indica que el dueño del perro fue demandado y, normalmente, los reportajes de mordidas de perro se enfocan en cómo sucedió, o bien, las heridas o lesiones que provocó el perro a la persona.

Tabla 11

Joven tiene años esperando tratamiento para alergia, pero CCSS le dio cita hasta 2028		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
14 noviembre 2023	2:22 minutos	<p>El reportaje inicia con testimonios de asegurados sobre su experiencia en citas en la clínica Marcial Fallas.</p> <p>Seguidamente presenta la historia de Henry, un joven que padece de una extraña alergias en el cuero cabelludo y lleva dos años esperando por una cita, para ser valorado y recibir un tratamiento.</p> <p>La madre comenta que a Henry le dieron una cita para dentro de cinco años y su hijo no puede esperar tanto tiempo, pues es desesperante su situación.</p>
Fuente: Elaboración propia, 2024		

La periodista, Rebeca Ballesteros indicó que uno de los temas que más llegaban a la sala de redacción de *De Su Lado* eran denuncias por salud (ver anexo 3). Ella mencionó que son “*personas que están esperando por una cita.*” (Entrevista personal, 2024). La periodista realizó la consulta a Prensa de la Caja y le indicaron que valorarán el caso para dar una respuesta.

Aunque la comunicadora sea de un programa diferentes, se puede evidenciar que a ambas secciones llegan denuncias por temas de salud.

Tabla 12

Mujer teme denunciar acoso sexual que sufrió en bus por condición migratoria irregular		
Fecha de publicación	Duración	Elementos

8 diciembre 2023	2:46 minutos	<p>La nota inicia con el testimonio de la víctima, quien sufrió acoso sexual en un bus.</p> <p>La mujer explica que el hombre, que viajaba junto a ella, comenzó a decirle obscenidades, luego, le mostró sus partes íntimas y cuando ella comenzó a gritar el sujeto se fue.</p>
Fuente: Elaboración propia, 2024		

Este caso (ver anexo 4), también es atípico. Los periodistas explican que denuncias de acoso sexual no son suelen llegar a estas secciones, ya que son temas que se tratan diferentes en el país.

Dentro del reportaje presentan la opinión de la ministra de la Condición de la Mujer, quien indica que, a pesar de que la víctima tiene una condición migratoria irregular, esta puede interponer una denuncia ante el OIJ.

Por otro lado, se presenta otra inserción de un abogado que explica lo que este hombre podría enfrentar si fuese demandado. Se desconoce si este caso fue resuelto, ya que no se sabe si la mujer interpuso la denuncia.

Tabla 13		
Maestros denuncian ser víctimas de mordiscos, patadas y pedradas, en escuela de Santa Ana		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
7 noviembre 2023	3:03 minutos	El reportaje inicia con una recreación de una madre consultándole a su hija cómo le fue en la escuela, ella indica que mal, debido a que otra vez los compañeros golpearon a la maestra.

		<p>Luego, se presenta el testimonio de la profesora, que describe cómo los niños de educación especial las agreden, las golpean y las muerden.</p> <p>Además, se presenta una inserción de una madre preocupada por la situación.</p>
Fuente: Elaboración propia, 2024		

Para este reportaje (ver anexo 5), la oficina regional indicó que se realizarían una investigación sobre esta situación. La directora del centro educativo negó brindar una entrevista al periodista, debido a que alegó no conocer la situación.

Ningún periodista entrevistado se refirió a denuncias escolares, sin embargo, se logró conocer, por medio de David Sibaja, que temas de mala infraestructura educativa, son los que más se pueden repetir, debido a que los padres se quejan de las malas condiciones de escuelas y colegios, o bien, de la forma en que los directores trabajan en los centros de estudio.

Tabla 14		
Joven padre denuncia falta de oportunidades para continuar con sus estudios en el MEP		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
30 octubre 2023	3:07 minutos	<p>Primero se presenta como Simón vende repostería para sacar adelante a su familia.</p> <p>El joven denuncia que en los centros educativos nocturnos le han puesto trabas, para continuar con sus estudios.</p> <p>Se presenta un sondeo, para conocer la opinión de los ciudadanos sobre las oportunidades que presenta el Ministerio de Educación, para que los padres adolescentes sigan sus estudios.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2024

El tema de este reportaje (ver anexo 6), tampoco es muy común en las secciones de denuncia, ya que trata un tema educativo, pero no los que suelen tratarse en este tipo de secciones televisivas. En estas secciones se exponen robos en centros educativos, problemas con matrículas, descontento con directoras, problemas de infraestructura, estas problemáticas si son más comunes.

El MEP indicó que tiene programas para ayudar a los estudiantes a no dejar los estudios, sin embargo, se desconoce si el joven logró obtener una matrícula.

Tabla 15		
Delincuentes saquean comedor de colegio josefino y dejan a 400 estudiantes sin alimentos		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
4 octubre 2023	3:00 minutos	<p>El reportaje inicia mostrando los daños que provocó el robo en el colegio República de México.</p> <p>Seguidamente se muestra el comedor vacío, ya que los ladrones se llevaron ollas, cocina y cucharas.</p> <p>Se muestra una inserción del director regional, quien indica que se pondrán cámaras de vigilancia y se arreglará la maya por donde ingresaron los delincuentes, de este modo el caso pudo ser resuelto.</p>
Fuente: Elaboración propia, 2024		

Esta problemática (ver anexo 7), si se encuentra entre las que más se presentan en las secciones de denuncia: los robos en los centros educativos han disminuido. Sin embargo, esta problemática se une a los problemas de infraestructura de los centros educativos, expuestos

en los medios de comunicación para colaborar con la resolución de estas situaciones por la demora del Ministerio de Educación.

El director regional mencionó, dentro del reportaje, que se pondrían cámaras de vigilancia y se arreglaría la maya por donde ingresaron los delincuentes, sin embargo, este caso no tuvo seguimiento, por lo que se desconoce si fue resuelto.

Tabla 16		
El drama de “Tango”, un Bulldog Francés robado violentamente en Hatillo 1.		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
19 octubre 2023	3:36 minutos	El reportaje inicia con una recreación del robo de la mascota. Seguidamente se presenta el testimonio del robo del perro y el dueño detalla como sucedió.
Fuente: Elaboración propia, 2024		

En esta noticia (ver anexo 8) se puede analizar que los temas relacionados con el robo de mascotas han incrementado en los medios de comunicación, durante los últimos años, ya que las mascotas se han vuelto parte de la familia.

Se presenta una inserción de un policía municipal de Desamparados, quien indica que en los últimos meses aumentó el robo de mascotas, lo que confirma lo mencionado anteriormente.

Este tema no se repite entre los más abordados por las secciones de denuncia. Se desconoce si el perro apareció, ya que el medio no le dio seguimiento al caso.

Tabla 17		
Plaza recreativa presenta daños significativos		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
29 marzo 2022	4:20 minutos	La nota inicia con tomas de la plaza, luego presenta un sondeo con los miembros de la comunidad. Seguidamente, muestran una inserción con la razón del alcalde, que indico que se solucionaría poco a poco.
Fuente: Elaboración propia, 2024		

Para esta nota (ver anexo 9), se puede analizar lo dicho en la entrevista con Rebeca Ballestero en relación con los temas de infraestructura vial, como calles o puentes en mal estado, como uno de los tipos de denuncias que más llegaban al número telefónico de *De Su Lado*. Por eso, se puede comprobar que esta nota sí cumple con el tipo de problemáticas que más se repite.

Rubén McAdam también mencionó “*nos llegan huecos, calles malas, calles sin arreglar definitivamente la que más se repite*”. (Entrevista personal, 2024).

Por lo tanto, se puede determinar que ambas secciones trabajan gran cantidad de temas de malas condiciones de infraestructura vial. Este caso fue resuelto y se colocó iluminación.

Joshua Quesada explicó que el tema de los parques en mal estado o tomados por la delincuencia, se encuentra entre los más frecuentes en *Calle 7 Informativo*.

Tabla 18		
Vecinos tienen temor por casa en abandono		
Fecha de publicación	Duración	Elementos

15 marzo 2022	4:20 minutos	El reportaje comienza con imágenes de la casa abandonada y la basura que se tira ahí. Se presenta una inserción de una vecina afectada por los incendios que realizan en ese terreno. Luego, otros vecinos, brindan declaraciones sobre la problemática que representa.
Fuente: Elaboración propia, 2024		

El tema de este reportaje (ver anexo 10) no es muy tratado en las secciones de denuncia, sin embargo, en este caso se abordó ya que la integridad de los vecinos estaba en peligro.

El alcalde de Puntarenas indicó, en la entrevista que realizó la periodista, que se iba a inspeccionar el terreno. Sin embargo, la sección no presentó un seguimiento, por lo que queda en desconocimiento, la resolución por parte de la municipalidad.

Tabla 19		
Molestia por carretera en Turrialba		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
28 abril 2022	1:30 minutos	El reportaje inicia con la periodista Rebeca Ballesteros presentando la nota, seguidamente un video de los huecos de la carretera con la narración de un vecino afectado.
Fuente: Elaboración propia, 2024		

Joshua Quesada indicó que el tema de carreteras en mal estado es de los que más se abordan, pues dice: “*Problemas en infraestructura vial, sobre todo calles, aceras, cordones de caño que están malos.*” (Entrevista personal, 2024).

Esta nota (ver anexo 11) representa uno de los tipos de problemáticas que más se repiten, ya que los huecos en la vía impedían el paso de los vehículos. La periodista indicó que se le consultó al Consejo Nacional de Vialidad y no recibieron respuesta, por lo que se desconoce si el caso fue resuelto.

Tabla 20		
Gran peligro sobre ruta 32		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
7 marzo 2022	3:30 minutos	<p>La nota inicia con la periodista explicando por dónde tienen que pasar las personas, ya que no existe puente peatonal.</p> <p>Luego, se presenta un sondeo con personas afectadas.</p> <p>Seguidamente se observa un video de la vicealcaldesa, quien solicita ayuda al Ministerio de Obras Públicas y transportes.</p>
Fuente: Elaboración propia, 2024.		

En esta nota (ver anexo 12), se evidencia que dentro de las temáticas tratadas por De Su Lado, las malas condiciones de calles o puentes eran muy comunes.

Rebeca Ballesteró señaló que puentes mal estado, era uno de los temas más tratados en sección, pues dijo: “*Son calles en mal estado, puentes en mal estado*” (entrevista personal, 2024). El puente fue colocado en el lugar que se solicitaba, este caso sí fue resuelto.

Tabla 21		
Denuncian faltante de tapa en alcantarilla		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
3 marzo 2022	1:30 minutos	La nota inicia con un video enviado por el denunciante, que expone la falta de una tapa de alcantarilla en San Sebastián. Se observa la inserción con la narración del afectado.
Fuente: Elaboración propia, 2024.		

Una de las problemáticas más denunciadas, dentro de las secciones de denuncia ciudadana, son problemas relacionados con infraestructura de aceras, esta nota (ver anexo 13) trata sobre el faltante de la tapa en una alcantarilla.

Joshua Quesada aseguró que también trabajan en problemáticas relacionadas con faltantes de aceras o de complementos de la vía, cuando refirió: *“Problemas en infraestructura vial, sobre todo calles, aceras, cordones de caño que están malos,”* (Entrevista personal, 2024).

Tras las consultas de la periodista al Instituto de Acueductos y Alcantarillados, la entidad resolvió de inmediato la necesidad de la población.

Tabla 22		
Camino en mal estado impide acceso a camión de basura		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
9 mayo 2024	4:00 minutos	El reportaje inicia con las imágenes de la calle en mal estado y como miembros de la comunidad tienen que salir con bolsas en sus pies para no embarriarse los zapatos.

		Luego, se muestra unas inserciones con la explicación de los vecinos.
Fuente: Elaboración propia, 2024.		

En este caso (ver anexo 15) se combinan dos temáticas, la primera es el mal estado de la carreta y la segunda problemas con la recolección de basura.

David Sibaja comentó que uno de los temas que más tratan son problemas con la recolección de basura, cuando dijo: *“Tema de calles, tema de recolección de residuos en municipalidades, nos llegan muchas denuncias.”* (Entrevista personal, 2024).

En este reportaje se mezclan dos temas ya que, al presentar problemas en la carretera, el camión de basura no podía ingresar y recolectar los desechos.

La periodista consulta a la Municipalidad de Barva y le responden que las obras comenzarán lo antes posible, por lo que este caso sí fue resuelto.

Tabla 23		
Solucionan faltante de agua en San Ramón		
Fecha de publicación	Duración	Elementos
16 agosto 2022	2: 40 minutos	La nota inicia con la explicación de los afectados sobre el faltante de agua. Seguidamente se te presentan imágenes que corroboran que la comunidad no tiene el líquido vital.
Fuente: Elaboración propia, 2024.		

Este reportaje (ver anexo 16), confirma que los problemas con el agua potable también son comunes en las secciones de denuncias de los noticieros.

Joshua Quesada expresó que temas de agua también se repiten en las denuncias, cuando se refirió a: “*Fugas o algún tipo de afectación con el servicio del agua*” (Entrevista personal, 2024).

La periodista consulta al A y A y le indican que le darán atención inmediata. Al final de la nota Rebeca Ballesteros, menciona que el caso fue solucionado.

Importancia periodismo social

El tercer objetivo específico de esta investigación es demostrar la importancia del periodismo social, en los medios de comunicación, aplicado al favorecimiento de la sociedad, para averiguar si las secciones de denuncias son eficientes en la resolución de problemas. Para ello se efectuó la pregunta ¿Cómo periodista considera que estas secciones de denuncias son efectivas para la población?

Sibaja expresa que lo más importante es el pueblo, que la gente sea empoderada y vea que sí tiene posibilidad de hablar, pues señaló:

Son efectivas para que los gobiernos locales sepan que la gente a veces no está contenta del todo y principalmente ahora que viene una época de elecciones donde son muchos abrazos, son muchas cosas pero en el fondo hay un montón de comunidades que llevan años esperando soluciones que nunca se les da voz, entonces yo creo que la efectividad de ese tipo de espacio radica en que se le da esa voz al pueblo que a veces los medios tradicionales no le dan, por ejemplo hay noticieros que usted sabe que incluso salen noticias donde en tres minutos nunca habló un ciudadano, usted no sabe cuál es la voz de ese pueblo. (Entrevista personal, 2024).

Joshua Quesada considera que estas secciones sí son efectivas, ya que logran resolver las situaciones que fueron olvidadas por autoridades, cuando dijo:

Las denuncias son efectivas para la población, yo creo que el mejor ejemplo es cuando se logra publicar la respuesta de las autoridades y cuando se logra la intervención por parte de las autoridades, ejemplos claros como cuando se denuncia una calle en mal estado y meses después ya se ha intervenido. (Entrevista personal, 2024).

El colaborador de *Calle 7 Informativo*, Rubén McAdam, aseguró que este tipo de espacios ayudan para que las personas se puedan sentir escuchadas y tomadas en cuenta dentro de la población, pues explicó:

Claro, claro que sí totalmente, me parece que la sección de denuncias le da un espacio súper válido a la población y también de ayuda, hay personas que tal vez no saben cómo hacer ciertas cosas, a quién le corresponde tal cosa y demás, entonces siempre es bueno que exista este tipo de sección de denuncias siempre es bueno que la ciudadanía pueda acceder a otro tipo de ayuda para resolver sus problemas. (Entrevista personal, 2024).

Campos indicó que las secciones de denuncia social sí son efectivas y ayudan a la población a resolver situación para las que llevan tiempo esperando una respuesta, cuando dijo: “*Sí, es el tribunal que mucha gente utiliza para que las autoridades respondan*”. (Entrevista personal, 2024)

Rebeca Ballesteros considera que la sección *De Su Lado* fue muy provechosa para el televidente mientras se mantuvo al aire, ya que en muchos casos logró ayudar al denunciante, con sus problemas. Ella señaló:

Lamentablemente hay que decir que, solamente a través de un medio comunicación es que se dan a conocer casos tan difíciles por parte de algunos costarricenses y solamente así las autoridades ayudan a las personas, muchísimas veces hemos sacado casos donde una persona ha denunciado que tenía años esperando por una cita médica en el hospital y cuando la sección de su lado preguntaba al hospital porque no había intervenido, entonces el centro médico le daba una respuesta al denunciante y me decían, en tal fecha vamos a operar a tal persona, entonces era super efectivo para la población. (Entrevista personal, 2024).

Estas respuestas evidencian que las secciones de denuncia comunal son efectivas para la población, ya que en la mayoría de los casos logran resolver las denuncias.

Ballesteros en su respuesta mencionó que, si no fuera por la exposición de un tema o una denuncia a nivel en algún medio de comunicación, el denunciante no podría tener una respuesta al caso.

El experto en sociología, Deiby Sandoval, resaltó la importancia del periodismo social dentro de la ciudadanía, pues señaló:

El papel del periodismo es fundamental como cualquier ciencia social debería contribuir generar canales y contribución para hacer visible lo que sucede, para buscar mecanismos alternativos y poder generar incidencia en la política pública de las comunidades para ir contrarrestando esto. (Entrevista personal, 2024).

En cuanto a la importancia del periodismo social, se realizó la pregunta ¿Considera importante o necesario que los medios tengan una sección de denuncias?

Sibaja, aseguró que es de suma necesidad la existencia de secciones de denuncia, para que las personas sientan que hay un espacio para ser escuchadas y donde les pueden ayudar con sus situaciones, cuando señaló:

Se le quita mucha importancia a las secciones de denuncias, hacen como una notita por noticiero para salir del apuro, pero yo creo que las sección de denuncias deberían informar, por ejemplo, nosotros no somos un noticiero, somos un programa informativo de servicio, pero lo importante es que la gente tenga voz que sepa que puede denunciar, que se sientan parte del programa, que a la gente le genere identidad, que exista un espacio donde puedan alzar su voz, exponer sus problemas y principalmente ver que se les da solución. (Entrevista personal, 2024).

Joshua Quesada considera que el televidente le gusta cuando muestran noticias de tipo social y evidencian la resolución del problema antes publicado, por lo que dijo:

Yo considero que es muy importante que los medios tengan secciones de denuncias por qué, eso hace que el medio se vea aterrizado y cercano a la población, lamentablemente los medios a veces se distancian mucho de la gente y a través de las denuncias se puede plantear una solución a un problema y sobre todo también acercarse más a las comunidades sobre todo las más alejadas de la GAM. (Quesada, entrevista personal, 2024).

Por su parte, Rubén aseguró que las secciones de denuncia hacen que las personas tomen participación en la sociedad *“por supuesto, las personas son escuchadas y también ayuda mucho al medio en el sentido de que la gente si ve en la tele es que queremos ayudarlos con trabajos y demás entonces aquí estamos para ayudar”*. (Entrevista personal, 2024).

La periodista Rebeca Ballesteró opinó que este tipo de sección disminuyó con el tiempo y el periodismo social es una de las ramas para tomar en cuenta en los medios de comunicación, cuando dijo:

Siento que lamentablemente ha ido disminuyendo un poco, antes se trabajaba más sobre este tema en los medios de comunicación, sin embargo, creo yo que ha ido disminuyendo mucho y es muy importante que le den más énfasis en esto, porque al final lo más importante es la población y son ellos los que cuentan. (Entrevista personal, 2024).

Las secciones de denuncia, dentro de los noticieros han disminuido su presencia, pues este tipo de periodismo es fundamental, ya que da a conocer situaciones de importancia para la población, hace que las personas tengan voz y expresen lo que el descontento sobre un tema, además, les da solución a problemáticas de comunidades.

El sociólogo Deiby Sandoval enfatiza en la necesidad de que el periodista social siempre haga visible las problemáticas de la sociedad, por lo que explicó:

Un periodista que trabaje con el foco social, es como hablar de un psicoanalista, efectivamente el periodismo no solo tiene que hacer visible la problemática, sino cómo empodera a las personas a utilizar las herramientas de comunicación como mecanismo de denuncia, no hay que esperar que solo llegue el periodista con enfoque social a hacer visible eso, hay que educar a la gente a cómo hacer visible, como empoderar su comunidad, su espacio para denunciar y también para plantear alternativas de enfoque comunal que ayuden a trabajar sobre las problemáticas que enfrenta una comunidad. (Entrevista personal, 2024).

Por otro lado, sobre el manejo del periodismo social en el país, a los comunicadores se les preguntó ¿Qué opina sobre el abordaje del periodismo social aquí en Costa Rica?

David Sibaja considera que lo más importante es que la gente tenga voz, dentro de los contenidos de los medios de comunicación y, de este modo, criticó el abordaje actual del periodismo social:

Sí, se le quita mucha importancia a veces, creo que los medios están desvirtuando y muchos están cayendo en el institucionalismo, aquí no abordamos a la gente, aquí abordamos a las instituciones y después pensamos en la gente, entonces yo creo que, por ejemplo, medios como nosotros hemos tratado de cambiar eso, incluso en la composición de notas primero está la gente, si la institución habla genial que hable, pero el eje fundamental es la gente. (Entrevista personal, 2024).

Quesada considera que el periodismo social es necesario dentro de los medios de comunicación, ya que las personas se acercan para poder expresar lo que opinan:

Creo que el periodismo social es cada vez más necesario, creo que es el enfoque que cada vez más está demandando la audiencia sobre todo en televisión, realmente lo que más le gusta a la gente es cuando uno se acerca a las comunidades da a conocer cómo es su estilo de vida en esa zona puntual y les plantea alguna situación o solución, para ellos realmente creo que son las noticias que más impacto generan y más cercanía también consiguen con la gente. (Entrevista personal, 2024).

Rubén McAdam mencionó que los medios han olvidado la importancia de la opinión de los ciudadanos, que se vean y se hagan notar en la sociedad. Por eso, indicó:

El periodismo social en el país se ha perdido mucho, siento que últimamente los noticieros tienen que manejar una agenda correcta, pero han dejado mucho de lado a la gente, la gente va primero, entonces, siento que eso se ha perdido mucho en el país incluso la opinión de los ciudadanos se ha perdido mucho en los noticieros tradicionales de este país. (Entrevista personal, 2024).

Rebeca Ballesteró opinó que, si todos los medios tuvieran una sección de denuncia, las personas podrían obtener más resultados en las denuncias que hacen en los programas. Ella dijo:

Si todos los medios de comunicación de Costa Rica tuvieran secciones de denuncias, sería un éxito porque como le mencionaba, cada vez que un medio de comunicación tira la nota y deja en evidencia a tal institución sobre algún tema que no han hecho, ellos se ven obligados a actuar de forma inmediata, entonces si todos los medios de comunicación tuvieran esta sección de denuncias, sería más fácil que estas situaciones se resolvieran la mayor cantidad de casos. (Ballesteró, entrevista personal, 2024).

Los periodistas enfatizan en la necesidad de que los medios de comunicación no olviden incluir el periodismo social dentro de sus agendas y realicen una sección de denuncias comunales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Lo primero que hacen los periodistas, cuando reciben la denuncia es leerla y realizar el contacto con el denunciante para conocer más detallada la solicitud.

Ambos medios de comunicación manejan una dinámica similar al iniciar el proceso del reportaje, pues los cuatro periodistas entrevistados mencionaron que primero analizan la denuncia para plantear un abordaje efectivo.

Con respecto a la cantidad de veces que publica las notas sobre las denuncias sociales, *Calle 7 Informativo* trata de que todos los días salga una nota, o bien, si no lo pueden lograr, trabajan en una nota que se relacione con el tema de la denuncia.

En el caso de *De Su Lado*, cuando inició la sección se transmitía tres veces por semana, sin embargo, como fue de gran aceptación para la población, cambió a todos los días en la edición del medio día, de Noticias Repretel.

Calle 7 Informativo logró que se resolviera del 85 al 90% de las denuncias.

De Su Lado logró resolver el 70% de las denuncias, desde su inicio hasta el final de su temporada, a mediados de 2022.

El tema de los seguimientos. para *Calle 7 Informativo* fue por medio del por correo electrónico o yendo al lugar, para presionar al encargado que se comprometió a resolver la problemática.

La periodista de *De Su Lado* iba al lugar para averiguar la razón del atraso o de la no realización del proyecto, además, dentro de la nota mostraba la grabación donde el encargado se comprometió a colaborar y así generaba presión para la resolución.

Sobre el tipo de problema que más se repite, son las denuncias relacionadas con problemas viales y aceras, denuncias de salud (específicamente por no atención o atraso de citas en la Caja Costarricense de Seguro Social e inconvenientes con la recolección de desechos).

Sobre las problemáticas que no se trabajan, ambos medios no realizan notas sobre problemas vecinales, personales o problemáticas que no involucren instituciones del Estado.

De las 15 notas analizadas, dos trataban temas de denuncias contra la Caja Costarricense de Seguro Social, cinco eran de problemas viales, uno de faltante de agua, tres de problemas educativos, uno de parques abandonados y cuatro de otros temas no mencionados en las entrevistas por los comunicadores.

De esta manera se puede comprobar que los temas mencionados por los periodistas si se repiten, se tratan en las notas y se les busca una solución.

Sin embargo, dentro de las notas analizadas se encontraban dos temas que no son muy frecuentes como es la denuncia por acoso sexual en un bus y el caso de una mascota que fue

robada a su dueño mientras paseaba en un parque. No se pudo calificar dentro de la categoría de los temas que más se ven en esos programas, ya que no es común.

Existen denuncias que son difíciles de tratar, como sobre acoso sexual, ya que es un tema que cuesta ilustrar y buscar testigos o protagonistas.

Este caso pudo ser transmitido al aire, ya que la mujer que recibió el acoso envió la denuncia a la redacción de *Calle 7 Informativo* y estuvo anuente a que se le entrevistara. Sin embargo, no todos los temas de denuncias que llegan a las redacciones pueden ser utilizados para realizar una nota.

Un objetivo de esta investigación era conocer si estas secciones de denuncia son efectivas para la población. En efecto, estas secciones ayudan a resolver casos de denuncias y a que la población sienta que tiene voz dentro de la sociedad.

También, se comprueba la función del periodismo social dentro de los medios, pues es esencial que los noticieros tengan secciones de denuncias, con el fin de ayudar a la población y exponer las problemáticas más destacadas del país.

Por último, el abordaje del periodismo social dentro de los medios del país es escaso ya que de las secciones analizadas solo una de ellas mantiene activo las notas de denuncia.

Recomendaciones

A la Universidad Internacional de las Américas:

Reforzar el curso de Temática Social, ya que su nombre debería dar formación sobre tema y se debería de adentrar más a los estudiantes en lo que es el periodismo social.

Al programa Calle 7 Informativo:

Realizar un seguimiento más completo de los casos, para demostrar a la población la resolución o no de las denuncias.

Elaborar una sección como tal de denuncias y no presentarla como parte de las notas diarias.

El programa podría implementar una transmisión diaria de notas sobre denuncias.

A los periodistas de Calle 7 Informativo:

Realizar el respectivo seguimiento de las notas que presentan.

A la sección De Su Lado de Noticias Repretel:

Retomar el proyecto conformando un equipo más grande que solo se dedique a denuncias para que no tenga que salir del aire.

Presentar seguimientos de todas las notas.

A los cuatro periodistas entrevistados:

Tener siempre presente que el periodismo social tiene como objetivo colaborar con las inquietudes o problemáticas de la población.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Es importante la creación de esa sección, ya que en el caso de *Calle 7 Informativo*, no presentan de manera constante notas sobre la resolución de los reportajes de denuncia ciudadana.

Actualmente, los noticieros presentan la información del día a día, especialmente los sucesos o el reporte de fallecidos por día, dejando de lado la importante labor del periodismo social como medio para la expresión ciudadana y la comprensión de la sociedad.

También, este tipo de periodismo se encarga de exponer las problemáticas que más afectan a las personas, así como lo indica Miralles (2010), “*siempre tenemos la sensación de que se publican las mismas noticias, con casi los mismos protagonistas y, por ello, los contenidos periodísticos se han vuelto tan predecibles*”. (p.55)

Se busca que el producto se transmita los viernes de cada semana dentro del programa *Calle 7 Informativo* y en *De Su Lado* será en la edición meridiana de Noticias Repretel, con el fin de que alcance mayor exposición para que el televidente se asegure de que se trabajó en las denuncias enviadas y, se motive a participar y denunciar.

El nombre que llevará esta sección es ¿Y qué pasó?, se eligió este nombre, ya que es de suma importancia que los periodistas realicen el seguimiento que le realizan a las notas publicadas y le rindan cuentas a la población, sobre el trabajo que las instituciones se comprometieron a hacer.

La duración de ¿Y qué pasó? será de aproximadamente entre tres y siete minutos, tiempo suficiente para presentar un resumen de lo sucedido con los casos.

Tabla 24 Ficha técnica ¿Y qué paso?	
Descripción del proyecto	La sección ¿Y qué pasó? Pretende presentar o rendir cuentas a los televidentes sobre la resolución o no de las denuncias emitidas en las secciones de denuncia ciudadana de <i>Calle 7 Informativo</i> y <i>De Su Lado</i> .
Objetivo	Demostrar a la población que los medios de comunicación son un canal de participación ciudadanía que tiene la responsabilidad de contribuir a la resolución de problemáticas sociales.
Público	Televidente de los 15 años en adelante
Duración de la sección	Entre los 3 y 5 minutos, dependiendo de la cantidad de casos presentados durante la semana y la complejidad.
Días de entrega	Los viernes, en horario habitual de 11:00 am de <i>Calle 7 Informativo</i> .
Fuente: Elaboración propia, 2024	

Objetivo de la propuesta:

Demostrar a la población que los medios de comunicación son un canal de participación ciudadanía, que tiene la responsabilidad de contribuir a la resolución de problemáticas sociales.

Objetivo General:

Realizar una sección televisiva de tres a cinco minutos, donde el periodista presente el seguimiento de las notas publicadas una semana antes en el programa *Calle 7 Informativo*.

Objetivo Específico:

Crear un producto televisivo llamativo para el televidente, que muestre el seguimiento y la resolución o no de las denuncias ciudadanas.

Desarrollo

¿Y qué pasó? será una sección con una duración de entre tres a siete minutos, se enfocará en dar seguimiento a las notas sobre denuncia ciudadana.

Presentará la resolución de las problemáticas expuestas en los reportajes realizados. En el caso de que no se haya resuelto, se realizará una nota presentando los motivos que dieron las entidades gubernamentales para no encargarse del problema.

También, será importante que dentro de las notas se incluya la posición de la población afectada, con el fin de demostrar que los medios de comunicación tienen una responsabilidad social en la resolución de este tipo de denuncias.

En cuanto a los elementos audiovisuales de la sección deberá presentar colores similares a los representativos del programa Calle 7 Informativo.

Los reportajes deben ir acompañados de música que transmita sentimientos de optimismo, en caso de que el caso fuese resuelto, si no obtuvo respuesta usará una musicalización más sobria.

Además, los elementos que se realicen en edición, como efectos especiales o pantallas gráficas deben ser llamativas para el televidente.

Se debe abordar personas que representen instituciones y empresas para considerarlos como fuentes oficiales, para asegurar la veracidad de lo que se está informando.

Evitar el uso de filtros y otros elementos que sirvan para acentuar la situación de la familia, y en cambio buscar el mejoramiento de la iluminación no sólo en las tomas de apoyo, sino también en las grabaciones de las entrevistas.

Es importante que se tomen en cuenta que la finalidad es que se pueda ofrecer un producto periodístico de calidad y que todo lo que se realice sea en para ayudar a las personas.

Los periodistas deben tener presente que, la esencia de la sección son las personas, los ciudadanos y deben hacer todo lo que este en sus manos para ayudar a solucionar los conflictos.

La población deberá entender que el programa está diseñado para ellos y que representará un mecanismo para expresen sus opiniones y tengan voz dentro de la sociedad.

Es necesario que el lenguaje que se utilice en las producciones audiovisuales sea accesible y comprensible para la población.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, E. (2014). Periodismo social: Reflexiones desde la práctica profesional en el Imperial. Recuperado de [alvaradonoriegaelianal.pdf](#)
- Amanque, H. (2020) La importancia del periodismo social en la sociedad. Recuperado de <https://arequipamistipress.com/2020/12/14/la-importancia-del-periodismo-social-en-la-sociedad/>
- Arrazola, C. (2010). El periodismo social como herramienta para la democratización de la agenda informativa en Guatemala el caso Prensa Libre. Recuperado de [08290.pdf](#)
- Aruguete, N. (2009). Estableciendo la agenda. Los orígenes y la evolución de la teoría de la Agenda Setting [versión electrónica], Ecos de la comunicación, 2(2). Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/estableciendo-la-agenda.pdf>
- Barranquero, A. (2018). El Periodismo Social como área de especialización, perspectiva de reforma y cultura profesional. Una revisión de conceptos y debates. Estudios sobre el Mensaje Periodístico. Recuperado de [periodismo_barranquero_EMP_2019.pdf](#)

- Belda, L., Maílo, J., y Prieto, J. (2007) Periodismo Social el compromiso de la información. Recuperado de [librodeestilo_servimedia.pdf](#)
- Castillo, G. (2021). Impacto del periodismo social en época de pandemia en el primer cuatrimestre del 2021: Caso Perros de Traba. Recuperado de [Bach-PER-21011.pdf](#)
- Chinchilla, M. (2015). Lenguaje audiovisual como recurso del periodismo social. Recuperado de [Tesis Maria José Chinchilla.pdf](#)
- Crucianelli, S. (2013). Herramientas Digitales para Periodistas.

<http://biblioteca.bausate.edu.pe/docs/libros-electronicos/herramientas-digitales-para-periodistas.pdf>
- Cobos, T. (2010). Twitter como fuente para periodistas latinoamericanos.

file:///C:/Users/DELLPC/Downloads/33Cobos_V73.pdf
- Cruz, S., Velasco, M. (2013) Análisis de la información que publica la sección de ciencia y tecnología del Diario El Comercio. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de [UPS-QT03616.pdf](#)
- De Miguel, R. (2006) Fundamentos de la comunicación humana. Recuperada de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/fundamentos_de_la_comunicacion_humana-roberto_de_miguel_pascual.pdf
- Díaz, A. (2023). Periodismo de moda en el Perú: relevancia de una revista digital de moda. Pontificia Universidad Católica del Perú. (Tesis de licenciatura). Recuperado de [DIAZ_CASTRO_ALESSANDRA1.pdf](#)
- Díaz, J. (2018). Análisis del ejercicio del periodismo en la sección de denuncia comunal de once desde la perspectiva del paradigma del periodismo público y su propuesta de promoción de la participación ciudadana. Recuperado de [Lic-PER-SO-18005.pdf](#)
- Díaz, L. (2012) Teorías de la comunicación.
- Esquivel, R. (2021). La práctica del periodismo social en el diario el popular durante el estado de emergencia nacional durante los meses de enero y febrero de 2021. Recuperado de [Tesis_PeriodismoSocial_DiarioEl Popular_Estado.EmergenciaNacional_.pdf](#)
- García, M. (2015). Comunicación y Relaciones Interpersonales. <https://docs.google.com/a/4amsaatchi.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxb211bmljYWNpb25hZ2J8Z3g6MmMzYzdjOTE3ZWQ2MDA2MA>
- García, S., Redondo, M. (2021). El Periodismo Social en la prensa española. Estudio de situación y elaboración de una revista especializada: CIVIS. Universidad de Valladolid. Recuperado de [TFG_F_2021_098.pdf](#)

- Gayà, C. (2015). El Periodismo de Interacción Social, una propuesta de dinamización del campo periodístico. La aplicación en el caso de las tripulaciones abandonadas en el mediterráneo. (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/51328>
- Gosende, J., Martínez, L. (2013). Internet para todos. Editorial Anaya Multimedia.
- González, N. (2011). El periodismo social y su practica en los diarios El Mercurio y El Comercio. Recuperado de [08290.pdf](#)
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Recuperado de [Sampieri Metodologia de la Investigacion \(1\).pdf](#)
- Llobet, L. (2009). Periodismo social y cívico, nuevas propuestas siempre dentro del sistema establecido. Recuperado de [javalamo,+T19_2_DC_ART3_pp59-78_LlobetL.pdf](#)
- Llobet, L. (2006). ¿La función social del periodismo o periodismo social?. Recuperado de [La funci3n social del periodismo o periodismo social.pdf](#)
- Mejía, R., Méndez, A., Tejada, N. (2015). Incursion e impacto del periodismo ciudadano en los medios de comunicación salvadoreños. Recuperado de [87509.pdf](#)
- Moreno, E. (2016). Periodismo en tuits propuesta teórico-metodológica para el ejercicio del periodismo digital en Twitter por los medios de comunicación. <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/6503/Tesis%20Enrique%20Moreno%20Gimeranez%20Periodismo%20digital%20en%20Twitter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montenegro, E. (2016). El uso del lenguaje más allá de las normas. Recuperado de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14004/1/soph_n20_Montenegro.pdf
- Muñoz, J. (2011) Corporación universitaria lasallista facultad de ciencias sociales y educación comunicación y periodismo caldas. Recuperado de [Biblioteca Digital Lasallista: Periodismo social, desde la gente, para la gente \(unilasallista.edu.co\)](#)
- Prada, O., Eslava, R., Chacón, E., González, H. (2019). Gestión Editorial: Tratamiento de la información periodística. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066143009/html/>
- Retegui, L (febrero, 2017). La construcción de la noticia desde el lugar del emisor Una revisión del newsmaking, 36. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-49112017000200103&script=sci_abstract

- Rodríguez, A. (2016). La enseñanza del periodismo social y su aplicación. El ejemplo de Periodismo Humano. Recuperado de [TFG_F_2016_186.pdf](#)
- Salla, J. (2015). Periodismo especializado frente al derecho: protección de datos y responsabilidad del periodista. Recuperado de [Txsg.pdf](#)
- Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3876/1/UPSE-TCS-2015-0022.pdf>
- Yagua, k., Gómez, W. (2015) El periodismo comunitario como elemento comunicativo para fortalecer la organización comunitaria en el cantón salinas 2015. (Tesis de licenciatura).
- Vargas, L. (2012). Análisis de las necesidades de comunicación social en el cantón de montes de oro. Recuperado de Biblioteca UIA
- Zeler, I. (2017) Facebook como instrumento de comunicación en las empresas de América latina. Recuperado de [Latinhttps://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/462203/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/462203/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zumbado, D. (2016). Análisis del contenido de los reportajes Sueños de Navidad de Canal 7 en diciembre de 2016. Recuperado de [Lic-PER-SO-17003.pdf](#)

Apéndices

Apéndice A: Entrevistas a profundidad

Tabla 25	
Entrevista David Sibaja, periodistas Calle7 Informativo	
Preguntas	Respuestas
<p>1. ¿Cómo abordan ustedes la denuncia? ¿Qué es lo que hacen primero?</p>	<p>La denuncia la abordamos únicamente con lo que la gente diga, o sea, abrimos el canal de comunicación de Whatsapp, incluso nuestros números de teléfono y por redes sociales, ese es el primer filtro de la denuncia. Si buscamos como que sea una denuncia muy colectiva, no se abordan denuncias de temas personales, “que mi vecino hace tal cosa y me molesta eso no”, porque al final no es un tema que incluya a una institución como tal. Entonces sí buscamos que sea ese tipo de denuncia muy institucional, de modo que, resolviendo el problema a esa persona, se le resuelvan problemas a un montón de personas que tal vez no se animan a denunciar, pero viven situaciones similares. Entonces, es como ese filtro, cuando nos llegan las denuncias, tratamos que sea un problema en particular pero con una problemática común que se oculta.</p> <p>Primero se contacta a la persona, lo más importante, le preguntamos si tiene documentos, si ya ha hecho primero un primer filtro de contactar a municipalidad, contactar a la institución. A veces, hay gente que lo contacta a uno para algún tipo de denuncia, pero no han hecho por donde llamar a la municipalidad, entonces, uno lo hace, o bien, a la institución involucrada y nos dicen que no tienen expedientes del caso y no tenían ni siquiera noción de que estaba sucediendo.</p> <p>Entonces parte del requisito es que nos muestren documento, donde ya se haya agotado la vía con la municipalidad y, a partir de ahí, ya abordamos y contactamos a la institución involucrada,</p>

	se le expone el caso, tal cual y ya se le da seguimiento a la denuncia.
2. ¿Cada cuánto salen estas notas al aire?	<p>Salen todos los días, tratamos de que todos los días salgan denuncias.</p> <p>Tenemos una forma de trabajar, como somos solo tres periodistas, rotamos el día para hacer las denuncias, desde el canal o que algún tema tenga que ver con una denuncia, se le da esa prioridad para que casi todos los días haya un caso de denuncia. Algo muy importante, nosotros sí tratamos por lo menos de hacer denuncias que tengan solución, o sea, si sale al aire es porque ya se solucionó, porque a veces es la típica denuncia de un hueco, que la gente llama que esta obstinada y se hacen todas las gestiones, pero al final de la nota pone que se intentó comunicar con la municipalidad, pero no obtuvimos respuesta, entonces es una denuncia que al final queda en el aire.</p> <p>O salen las denuncias donde la institución logro contestar y dijo que se va a poner detrás del caso.</p>
3. ¿Siempre logran resolver las denuncias?	<p>Por lo menos, en <i>Calle 7</i> resolvemos del 85% a 90 % de las denuncias, se le da respuesta a la gente, se le dice que la institución contestó, que se van a poner detrás y se da seguimiento.</p> <p>Lo que sí cuesta un poquito son instituciones como CONAVI, para temas de carreteras, de presupuesto es muy difícil, no es como que te van a resolver en un mes algo. Ese tipo de denuncias las gestionamos y vamos esperando a que ellos nos contesten. Porque son temas tan genéricos que siempre la respuesta es la misma, que no hay plata para mantenimiento vial.</p>
4. ¿Cuáles son los tipos de problemáticas que más se repiten?	Tema de calles, tema de recolección de residuos en municipalidades. Nos llegan muchas denuncias de problemas de agua y nos han llegado muchas denuncias médicas, problemas con la Caja, listas de espera, que un paciente fue a tal consulta y

	<p>no le resolvieron. Incluso una vez me tocó atender un caso de un señor que le perdieron todo un expediente y tenía un problema en el riñón, al final se logró resolver, pero generalmente van por esa línea.</p>
<p>5. ¿Como periodista considera que estas secciones de denuncias son efectivas para la población?</p>	<p>Son efectivas para que los gobiernos locales sepan que la gente, a veces, no está contenta del todo y, por ejemplo, ahora viene una época de elecciones, donde son muchos abrazos son muchas cosas aquí que allá, pero en el fondo hay un montón de comunidades que llevan años esperando soluciones que nunca se les da voz. Yo creo que la efectividad de ese tipo de espacio radica en que se le da esa voz al pueblo que, a veces, los medios tradicionales no le dan. Por ejemplo, hay noticieros que usted sabe que incluso salen noticias donde en tres minutos nunca habló un ciudadano, usted no sabe cuál es la voz de ese pueblo.</p> <p>La voz principal es el pueblo, entonces creo que lo más importante es que la gente se empodera y ve que sí tiene posibilidad de hablar, digamos de quejarse y ver que se les resuelve.</p>
<p>6. ¿Cuántos casos han ayudado a resolver o un aproximado?</p>	<p>No ese si no sabría, nosotros tenemos casi dos años y sacamos al aire tres notas a la semana</p>
<p>7. ¿Qué tipo de denuncias no abordan?</p>	<p>Nosotros buscamos una denuncia que se pueda abordar, que implique a una institución, ya sea el gobierno local o que esté involucrado en alguna institución importante como la Caja para que se resuelva no solo a esa persona, sino que también eso siente un precedente de que hay más casos atrás de eso.</p> <p>Incluso nosotros tratamos un caso de un señor al que le perdieron el expediente, eso nos da pie para ver el desorden que hay allí y</p>

	<p>eso eso da pie para muchas otras noticias dando seguimiento y que la gente, pues a veces no se queda tanto con la denuncia sino con ese seguimiento.</p> <p>Lo que sí no cubrimos es metiéndonos en la vía privada, que si yo tengo un vecino y me hizo una tapia, ese tipo de denuncias no lo cubrimos. Por ejemplo, lo que son problemas entre parejas se le da como otro abordaje no tanto de denuncia sino como un tema de violencia familiar o tema de pensión alimenticia o algún tema de juzgado familiar se le trata de dar vuelta para que no sea así.</p>
<p>8. ¿Cómo manejan el tema de seguimientos?</p>	<p>Me ha pasado denuncias, que me dicen que en un mes y volvemos a llamar y vemos si es cierto o no y si no es cierto volvemos a sacar otra noticia presionando que porque no se cumplió en ese mes.</p>
<p>9. ¿Considera importante o necesario que los medios tengan una sección de denuncias?</p>	<p>Se le quita mucha importancia a las secciones de denuncias te hace como una notita por noticiero para salir del apuro pero yo creo que las sección de denuncias debería ser lo más importante en un noticiero o en cualquier otro programa que se encarga de informar, por ejemplo, nosotros no somos un noticiero, somos un programa informativo de servicio, pero lo importante es que la gente tenga voz que sepa que puede denunciar, que se sientan parte del programa, que a la gente le genere identidad, que exista un espacio donde puedan alzar su voz exponer sus problemas y principalmente ver que se les da solución.</p>
<p>10. ¿Qué opina sobre el abordaje del periodismo social aquí en Costa Rica?</p>	<p>Sí, se le quita mucha importancia a veces creo que los medios están desvirtuando y muchos están cayendo en el institucionalismo, aquí no abordamos a la gente, aquí abordamos a las instituciones y después pensamos en la gente, entonces yo creo que por ejemplo, medios como nosotros hemos tratado de cambiar eso, incluso en la composición de notas primero está la gente, si la institución habla genial que hable, pero el eje fundamental es la gente, al final la gente quiere verse, quiere</p>

	<p>escucharse, la gente ve un noticiero para escuchar a la señora de algún lugar y decir mira esa señora le pasa lo mismo que me pasa a mí entonces genera esa identidad la gente se escucha se siente identificado con los demás públicos</p> <p>Yo creo que es clave que la gente siempre tenga voz, en cualquier nota y cualquier tipo de programa.</p>
--	--

Tabla 26

Entrevista Joshua Quesada, periodista Calle 7 Informativo

Preguntas	Respuestas
<p>1. ¿Cómo abordan ustedes la denuncia? ¿Qué es lo que hacen primero?</p>	<p>Cuando abordamos la denuncia, en mi caso, lo primero que hago es contactar al vecino, saber cómo está la situación, en qué lugar específico es, cuánto tiempo lleva sufriendo la afectación y, luego, nos encargamos de buscar a las autoridades, que es lo que tienen que decir y, durante ese proceso, vamos y corroboramos lo que dice el vecino y, una vez tengamos la respuesta de las autoridades, lo publicamos.</p>
<p>2. ¿Cada cuánto salen estas notas al aire?</p>	<p>Las denuncias no están programadas para salir un día en específico, si intentamos que a diario salgan una denuncia, a través de una nota, en un vivo o en un resumen de denuncias qué estamos elaborando ahora.</p>
<p>3. ¿Siempre logran resolver las denuncias?</p>	<p>Siempre intentamos, en la mayoría de los casos consultamos a las autoridades porque es un deber periodístico obtener esa contra parte, en ocasiones la respuesta se puede tardar un poco más, especialmente cuando hablamos de instituciones gubernamentales como CONAVI, se suele tardar más, pero siempre se intenta tener una respuesta.</p>
<p>4. ¿Cuáles son los tipos de problemáticas que más se repiten?</p>	<p>Generalmente, las problemáticas que más vas a ver en una denuncia es problemas en infraestructura vial sobre todo calles aceras principalmente eso cordones de caño que están</p>

	afectando. Después de eso, yo diría que tal vez fugas o algún tipo de afectación con el servicio del agua y también, en un tercer puesto, el tema de los parques en mal estado, parques abandonados, parques que han sido tomados por la delincuencia. Eso es lo más común.
5. ¿Como periodista considera que estas secciones de denuncias son efectivas para la población?	Las denuncias son efectivas para la población, yo creo que el mejor ejemplo es cuando se logra publicar la respuesta de las autoridades y cuando se logra la intervención por parte de las autoridades, ejemplos claros como cuando se denuncia una calle en mal estado y, meses después, ya se ha intervenido.
6. ¿Cuántos casos han ayudado a resolver o un aproximado?	No, no tenemos conocimiento de cuántos casos hemos resuelto, no tenemos el registro todavía pero sí, generalmente, le damos seguimiento las denuncias, entonces cuando tenemos una respuesta se suele publicar también.
7. ¿Qué tipo de denuncias no abordan?	Hay denuncias por las que realmente podemos aportar poco, como medios de comunicación, y es lo que serían pleitos entre vecinos: que el vecino me tira basura a mi patio; que el vecino sale a altas horas de la noche con mucha bulla. Generalmente esas denuncias son difíciles porque la respuesta es complicada, pero también incluso ilustrarlas. Entonces ese tipo de denuncias no las podemos abordar o no son tan comunes.
8. ¿Cómo manejan el tema de seguimientos?	Generalmente nosotros elaboramos correos para las entidades, entonces el seguimiento lo manejamos, cuando ellos nos

	<p>responden. Tenemos el archivo con las imágenes de la denuncia el día que se hizo y así le damos seguimiento.</p>
<p>9. ¿Considera importante o necesario que los medios tengan una sección de denuncias?</p>	<p>Yo considero que es muy importante que los medios tengan secciones de denuncias porque eso hace que el medio se vea aterrizado y cercano a la población. Lamentablemente los medios, a veces, se distancian mucho de la gente y, a través de las denuncias, se puede plantear una solución a un problema y sobre todo acercarse más a las comunidades, a las más alejadas de la GAM.</p>
<p>10. ¿Qué opina sobre el abordaje del periodismo social aquí en Costa Rica?</p>	<p>Creo que el periodismo social es cada vez más necesario, creo que es el enfoque que cada vez más está demandando la audiencia sobre todo en televisión, realmente, lo que más le gusta a la gente. Yo creo que es cuando uno se acerca a las comunidades da a conocer cómo es su estilo de vida en esa zona puntual y les plantea alguna situación o solución, para ellos realmente es lo que más impacto generan y más cercanía también consiguen con la gente.</p>

Tabla 27

Entrevista Rubén McAdam, periodista *Calle 7 Informativo*

Preguntas	Respuestas
<p>1. ¿Cómo abordan ustedes la denuncia? ¿Qué es lo que hacen primero?</p>	<p>Nosotros al abordar una denuncia es leerla como tal verdad, y pues lo primero que hacemos o hago yo en lo personal es analizar un poquito la denuncia y ver de un solo quiénes pueden ser los involucrados porque claro, muchas veces, alguien manda una denuncia y le echan la culpa a la municipalidad. Tal vez es lo más común es que no le toca la muni sino que por ejemplo esa tubería le toca a una parte, donde no es el área sino es empresa de servicios públicos de Heredia o CONAVI.</p> <p>Por ejemplo, que le toca la situación, entonces lo primero que yo hago y yo he visto a muchos de mis compañeros hacer ahí en Calle 7 la mayoría de los casos es analizar tal vez, quiénes son los personajes involucrados en la denuncia. Después de eso contactamos a la persona, le pedimos que si nos puede atender tal día tal hora y, seguidamente, enviamos los correos o contactamos a los departamentos de prensa de las instituciones involucradas.</p>
<p>2. ¿Cada cuánto salen estas notas al aire?</p>	<p>Yo diría que cada programa mínimo tenemos una denuncia siempre.</p>

<p>3. ¿Siempre logran resolver las denuncias?</p>	<p>En la mayoría de los casos sí hay algunos, donde se complica un poquito, más porque las instituciones tal vez no quieren ayudar y siempre intentamos que las denuncias se resuelvan. Pero hay otras que no siempre podemos ayudar inmediatamente al denunciante o que la institución meramente no nos miente verdad a nosotros con la respuesta. Por ejemplo, muy puntual en noviembre del año pasado nos llegó una denuncia de unos vecinos que estaban molestos, porque había un paso peatonal que ya no estaba es decir arreglaron a la calle y eliminaron el cruce peatonal. Pero no tener la demarcación correspondiente hacía que los carros no respetaran ese cruce peatonal y, usualmente, es muy peligroso porque podían atropellar a muchas personas. Entonces nosotros contactamos con CONAVI porque era ruta nacional y nos dijo que en diciembre iba a estar listo, resulta que voy yo en un día que tenía libre, voy pasando por ahí y me doy cuenta de que no estaba demarcado cuando nos dijeron que era diciembre. Inmediatamente, volvimos a preguntar a CONAVI y le dimos seguimiento a la denuncia de hecho al día siguiente fui a hacer un pase en vivo a exponer a que nos habían mentido. CONAVI lo que me contestó fue que se atrasaron con unos presupuestos y que si iba a estar listo para dentro de tres meses. Entonces hay veces es complicado ayudar a todos precisamente porque está ese factor de las instituciones qué tanto quieren ayudar y qué tanto estén dispuestas a colaborar o a cumplir.</p>
---	--

<p>4. ¿Cuáles son los tipos de problemáticas que más se repiten?</p>	<p>Lo de los huecos o de las calles malas definitivamente eso es lo que más escuchamos, lo que más vemos todos los días, que no llegan huecos calles malas calles sin arreglar definitivamente la que más se repite</p>
<p>5. ¿Como periodista considera que estas secciones de denuncias son efectivas para la población?</p>	<p>Claro, claro que sí totalmente, me parece que la sección de denuncias le da un espacio súper válido a la población y también de ayuda hay personas que tal vez no saben cómo hacer ciertas cosas a quién le corresponde tal cosa y demás, entonces siempre es bueno que exista este tipo de sección de denuncias siempre es bueno que la ciudadanía pueda acceder a otro tipo de ayuda verdad para para resolver sus problemas y también cuando a nivel social uno expone pues una denuncia verdad ya sea quien sea tal vez se desahoga y se libera tal vez con una carga verdad, no necesariamente como para que lo resuelva inmediatamente, pero el simple hecho de comunicar la denuncia hace que a uno como persona verdad se sienta escuchado se desahogue y me acuerdo todavía que lo saquen en medios y mejor todavía que los programas o los medios noticieros lo puedan resolver verdad.</p>
<p>6. ¿Cuántos casos han ayudado a resolver o un aproximado?</p>	<p>Exactamente, no sabría decirte.</p>
<p>7. ¿Qué tipo de denuncias no abordan?</p>	<p>No abordamos denuncias personales de una comunidad de un vecino de una persona en contra de una institución pública eso sí lo abordamos lo que no abordamos son</p>

	denuncias o rencillas personales, como que tal vecino me envenenó al gato porque le caigo mal y el vecino nos dice no tengo pruebas de que fue él, pero sí sé que fue él porque x o y razón.
8. ¿Cómo manejan el tema de seguimientos?	El tema de seguimiento es bueno siempre es casi que obligatorio seguir una denuncia si no sé si no se resuelve Como por ejemplo esa que te dije de CONAVI verdad que dicen que, en diciembre, pero pasé en enero digamos en dos meses tres meses sí hay que estar como muy encima preguntando escribiéndole el departamento de prensa a un correo literalmente encargado.
9. ¿Considera importante o necesario que los medios tengan una sección de denuncias?	Por supuesto que las personas son escuchadas y también ayuda mucho al medio en el sentido de que la gente si ve en la tele es que queremos ayudarlos con trabajos y demás entonces aquí estamos para ayudar.
10. ¿Qué opina sobre el abordaje del periodismo social aquí en Costa Rica?	El periodismo social en el país se ha perdido mucho siento que últimamente bueno los noticieros tienen que manejar una agenda correcto pero han dejado mucho de lado a la gente la gente va primero la gente tiene que ir primero entonces siento que eso se ha perdido mucho en el país incluso la opinión de los ciudadanos se ha perdido mucho en los noticieros tradicionales de este país vos te pones a militar lo puedes ver que casi no hay por ejemplo sondeos algo tan simple como como sondeos como que la ciudadanía opine entonces la parte social en los noticieros se ha perdido mucho y ahorita pequeño y aun así los noticieros nos enfocamos mucho y pues hablo en plural porque pues al final somos colegas verdad pero este se

	<p>han enfocado mucho ver todo a nivel país a nivel escala y no y tal vez nos hemos olvidado mucho de ver a nivel macro lo que está pasando en cada comunidad en cada cantón en cierto barrio verdad. Entonces siento que es necesario que exista más el periodismo social aquí en el país consideran importante o necesario que los medios tengan secciones de denuncias.</p>
--	--

Tabla 28

Entrevista Rebeca Ballester, periodista *De Su Lado*

Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo abordan ustedes la denuncia? ¿Qué es lo que hacen primero?	En <i>De Su Lado</i> , se trabaja con un teléfono celular, nosotros damos un número al que todas las personas pueden comunicarse y recibimos cientos de mensajes. De hecho yo he llegado a recibir miles de mensajes sobre denuncias, por ejemplo, de los malos estados de las carreteras, de faltantes de agua, del mal estado de los puentes. Como llega una gran cantidad de mensajes al teléfono lo que hacemos es ir leyéndolos, poco a poco, y trabajar conforme a la prioridad, porque evidentemente hay temas mucho más fuertes que otros, entonces vamos trabajándolo conforme a esa prioridad, de temas más fuertes.
2. ¿Cada cuánto salen estas notas al aire?	<i>De Su lado</i> era una sección muy gustada por los televidentes, yo empecé con esa sección en el 2017, en ese entonces la sección salía tres veces a la semana; pero, conforme iba creciendo, lo pasamos a todos los días, de lunes a viernes, se le daba una gran cobertura en las ediciones del medio día de noticias Repretel, hacíamos días pases sobre esa denuncia.
3. ¿Siempre logran resolver las denuncias?	Si, porque la sección siempre les daba seguimiento a los casos, entonces cuando cubríamos cierto tema, inmediatamente después íbamos donde la autoridad,

	<p>donde la municipalidad y, exigíamos respuestas y soluciones.</p> <p>Si la municipalidad, decía, “vamos a intervenir en un mes”, en un mes volvíamos, hasta saber que de verdad cumplían.</p>
4. ¿Cuáles son los tipos de problemáticas que más se repiten?	<p>Son calles en mal estado, puentes en mal estado, las personas que están esperando por una cita y tal vez en la Caja Costarricenses no les dan esa cita pronto, también de basureros a cielo abierto.</p>
5. ¿Como periodista considera que estas secciones de denuncias son efectivas para la población?	<p>Totalmente, en esto, lamentablemente hay que decir que, solamente a través de un medio comunicación es que se dan a conocer casos tan difíciles por parte de algunos costarricenses y, solamente, así las autoridades ayudan a las personas. Muchísimas veces hemos sacado casos donde, por ejemplo, una persona ha denunciado que tenía años esperando por una cita médica en el hospital y, cuando la sección de su lado preguntaba al hospital por qué no había intervenido, el hospital le daba una respuesta al denunciante y me decían, en tal fecha vamos a operar a tal persona, entonces era super efectivo para la población.</p>
6. ¿Cuántos casos han ayudado a resolver o un aproximado?	<p>El total no lo tengo, pero del 100% solucionábamos un 75%.</p>

7. ¿Qué tipo de denuncias no abordan?	Solo abordamos denuncias comunales
8. ¿Cómo manejan el tema de seguimientos?	En el caso de los seguimientos, yo siempre tengo que decirle a la institución a cargo, le presiono en cámara y le pregunto cuándo va a resolver. Por ejemplo, en el tema de un puente, me dicen “bueno si vamos a construir ese puente, le vamos a dar solución a los vecinos, van a tener paso”, pero ellos lo dicen en cámara. Entonces, yo los presionaba en cámara, tengo que preguntarles bueno y aproximadamente cuándo y ellos le dicen, “en dos meses a más tardar” y yo les digo “en dos meses estoy aquí y si no cumplen, hago una nota de que tal alcalde no cumplió y si cumple también vamos y decimos que tal alcalde sí cumplió”.
9. ¿Considera importante o necesario que los medios tengan una sección de denuncias?	Siento que lamentablemente, ha ido disminuyendo un poco, antes se trabajaba más sobre este tema, en los medios de comunicación, sin embargo, creo yo que ha ido disminuyendo mucho, y es muy importante que le den más énfasis en esto, porque al final lo más importante es la población y son ellos los que cuentan.
10. ¿Qué opina sobre el abordaje del periodismo social aquí en Costa Rica?	Totalmente, si todos los medios de comunicación de Costa Rica tuvieran secciones de denuncias, sería un éxito porque como le mencionaba, cada vez que un medio de comunicación tira la nota y deja en evidencia a tal institución sobre algún tema que no

	<p>han hecho, ellos se ven obligados a actuar de forma inmediata, entonces si todos los medios de comunicación tuvieran esta sección de denuncias, sería más fácil que estas situaciones se resolvieran la mayor cantidad de casos.</p>
<p>11. ¿Por qué De su lado salió del aire?</p>	<p>Porque nosotros somos un medio de comunicación, que transmitimos noticias del día a día, ocupábamos priorizar en temas del día a día porque estaban pasando muchas cosas, temas nacionales, temas de sucesos, entonces me pasaba que yo andaba grabando una denuncia comunal, pero ese día tal vez pasó algo y me decían que me necesitaban y tema que cubrir el tema.</p> <p>Entonces es por esa razón que salió del aire.</p>
<p>12. ¿Planean retomarlo?</p>	<p>Si, pensamos retomarla, el programa es la idea, porque es una sección muy esperada, la gente en la calle me preguntan que cuándo vuelve la sección.</p>

Tabla 29	
Entrevista Deiby Sandoval, sociólogo	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo pueden percibirse estos programas de denuncia social en la población?	<p>Normalmente en Costa Rica, algunos medios de comunicación masiva porque también existen medios de comunicación alternativo que inclusive a veces tienen a tener un enfoque social mucho más fuerte que los medios de comunicación masiva que se han dedicado a establecer denuncias como problemas en la red vial, recolección de residuos, problemas de seguridad que tienden a ser un poco existencial más que de incidencia sustancial.</p> <p>Yo creo que se pueden percibir desde dos perspectivas uno como una forma de hacer visible una necesidad o una problemática comunal cantonal local que puede ayudar a generar algún tipo de presión de carácter político para resolver, pero también pueden percibirse dependiendo del enfoque que se le dé a la noticia como algo amarillista o contenido sesgado y que más bien deberse como una alternativa de mejora pueda verse como algo que carece de un fondo para resolverlo.</p>
2. ¿Cuáles son las principales problemáticas sociales a las que se enfrentan las personas actualmente?	<p>La principal problemática que tenemos en el país es el crecimiento de la desigualdad social y eso se ve reflejado en la falta de oportunidades para las personas jóvenes, para las mujeres, para los sectores más vulnerables. Otra de las principales problemáticas que se deriva de este crecimiento de desigualdad, es la falta de empleo esto deriva a la falta de seguridad estamos</p>

	<p>viendo cada vez una sociedad más insegura, gobiernos presuntamente vinculados con el narcotráfico en algunas partes del país se ha vuelto como un mecanismo de supervivencia una fuente de empleo pero que a su vez esto lleva a la organización de grupos que generan violencia la inseguridad va de la mano de la violencia, que es otra de las principales problemáticas que hay.</p> <p>Otra problemática es el manejo de los desechos sólidos, las basuras que se acumulan especialmente en las zonas urbanas y el tema de la imposibilidad de la población de soñar con una vivienda y eso hace que haya asentamientos urbanos.</p>
<p>3. ¿Cómo definiría el papel del periodismo social en el contexto de los medios de comunicación?</p>	<p>El papel del periodismo es fundamental como cualquier ciencia social debería contribuir generar canales y contribución para hacer visible lo que sucede, para buscar mecanismos alternativos y poder generar incidencia en la política pública de las comunidades para ir contrarrestando esto.</p>
<p>4. ¿Cómo el periodismo social contribuye a visibilizar y concientizar sobre problemáticas sociales relevantes?</p>	<p>Un periodista que trabaje con el foco social, es como hablar de un psicoanalista, efectivamente el periodismo no solo tiene que hacer visible la problemática, sino cómo empodera a las personas a utilizar las herramientas de comunicación como mecanismo de denuncia, no hay que esperar que solo llegue el periodista con enfoque social a hacer visible eso, hay que educar a la gente a cómo hacer visible , como empoderar su comunidad, su espacio para</p>

	denunciar y también para plantear alternativas de enfoque comunal que ayuden a trabajar sobre las problemáticas que enfrenta una comunidad.
--	---

Tabla 30	
Entrevista Guiselle Solano, psicóloga	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Por qué las personas tienen la necesidad de exponer sus problemas?	Usualmente lo hacen para encontrar un apoyo y comprensión de la situación que están viviendo, es una forma también de buscar aprobación o generar espacios en donde puedan comunicar lo que les afecta.
2. ¿Cómo se puede sentir una persona cuando está frente a una problemática?	Dependiendo la situación las personas pueden experimentar una oleada de emociones que pueden ir desde desesperanza, enojo, frustración, miedo o tristeza, estas emociones son desencadenantes de diferentes comportamientos también
3. ¿Qué busca una persona cuándo realiza una denuncia social?	Usualmente las personas deciden denunciar públicamente cuando sienten que necesitan romper algún estigma o mito, cuando necesitan refuerzo externo, o sienten que se está cometiendo una injusticia
4. ¿Cómo se puede ver afectada emocionalmente si no se resuelve la situación?	Denunciar públicamente puede poner a la persona en una posición de vulnerabilidad, exponer un caso delicado y estar ante el ojo público no es fácil, por lo tanto, si la situación no se resuelve, puede generar en la persona, depresión, desesperanza, enojo, frustración, y otros e incluso dependiendo la situación se corre el riesgo de revictimizar a la persona y abrir traumas emocionales

Tabla 31	
Entrevista Pablo Campos, jefe información <i>Calle 7 Informativo</i>	
Preguntas	Respuestas
1. ¿A cuáles temas le dan prioridad?	A las denuncias fuera del GAM.
2. ¿Por qué incluyeron una sección de denuncias dentro del programa?	Es el ADN del programa.
3. ¿Cómo manejan el tema de seguimientos?	Hay contacto constante y directo con los denunciantes.
4. ¿Qué opina sobre el abordaje del periodismo social en el país?	Deber ser prioridad. El periodismo es la voz de mucha gente.
5. ¿Considera que las secciones de denuncia social son efectivos para la población?	Sí, el “tribunal” que mucha gente utiliza para que las autoridades respondan.

Apéndice B: Capturas de las notas analizadas.

Calle 7 Informativo

1. Un enfermero para 38 pacientes: Denuncian mala atención en Hospital México por falta de personal.

Un enfermero para 38 pacientes: Denuncian mala atención en Hospital México por falta de personal

Según colaboradores del hospital, a raíz de la falta de personal que hay en el quinto piso, el centro médico no puede brindarle a los pacientes una atención médica digna.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7
Planchar ropa reduce el estrés



CALLE 7
¡Mucho cuidado! Uso continuo de audifonos de diadema puede

2. Adulta mayor recibió 8 puntadas por defender a su perro del ataque de pastores alemanes

CALLE 7

Adulta mayor recibió 8 puntadas por defender a su perro del ataque de pastores alemanes

La mujer solo pudo librarse del ataque después de que dos vecinos se acercaran a salvarla.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7

Planchar ropa reduce el estrés



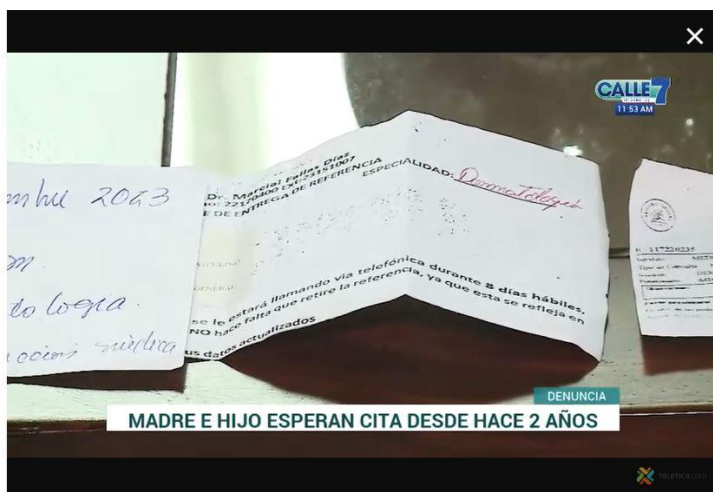
CALLE 7

¡Mucho cuidado! Uso continuo de audífonos de diadema puede deformar la cabeza

3. Joven tiene años esperando tratamiento para alergia, pero CCSS le dio cita hasta 2028.

Joven tiene años esperando tratamiento para alergia, pero CCSS le dio cita hasta 2028

Según la madre del paciente, él sufre picazón, ardor e incluso sangrado en su cabeza.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7

Planchar ropa reduce el estrés



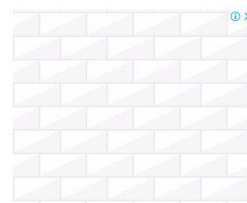
CALLE 7

¡Mucho cuidado! Uso continuo de audífonos de diadema puede deformar la cabeza

4. Mujer teme denunciar acoso sexual. que sufrió en bus. por condición migratoria irregular.

Mujer teme denunciar acoso sexual que sufrió en bus por su condición migratoria irregular

Según la ofendida, el hombre le mostró sus genitales y empezó a tocarse dentro de la unidad de transporte público.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7
Planchar ropa reduce el estrés



CALLE 7
¡Mucho cuidado! Uso continuo de audífonos de diadema puede deformarle la cabeza



CALLE 7

5. Maestros denuncian ser víctimas de mordiscos, patadas y pedradas en escuela de Santa Ana.

Maestros denuncian ser víctimas de mordiscos, patadas y pedradas en escuela de Santa Ana

El Ministerio de Educación Pública, por medio de su oficina regional, se comprometió a investigar el caso.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7

Planchar ropa reduce el estrés



CALLE 7

¡Mucho cuidado! Uso continuo de audífonos de diadema puede deformarle la cabeza

6. Joven padre denuncia falta de oportunidades para continuar con sus estudios en el MEP.

Joven padre denuncia falta de oportunidades para continuar con sus estudios en el MEP

La disparidad en el tema es tan palpable que en la página web del MEP solo se encuentran recursos dirigidos a alumnas que quedan embarazadas o tienen hijos.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7
Planchar ropa reduce el estrés



CALLE 7
¡Mucho cuidado! Uso continuo de audífonos de diadema puede

7. Delincuentes saquean comedor de colegio josefino y dejan a 400 estudiantes sin alimentos.

Delincuentes saquean comedor de colegio josefino y dejan a 400 estudiantes sin alimentos

El personal del Colegio República de México ha tenido que sacar dinero de sus bolsillos para garantizar el almuerzo de los alumnos.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7

Planchar ropa reduce el estrés



CALLE 7

¡Mucho cuidado! Uso continuo de audifonos de diadema puede deformarle la cabeza

8. El drama de “Tango”, un Bulldog Francés robado violentamente en Hatillo 1.

El drama de 'Tango', un Bulldog Francés robado violentamente en Hatillo 1

Este caso no es aislado, ya que los robos de mascotas se han vuelto cada vez más comunes en Costa Rica.



ÚLTIMAS NOTICIAS



CALLE 7

Planchar ropa reduce el estrés



CALLE 7

¡Mucho cuidado! Uso continuo de audifonos de diadema puede deformarle la cabeza



CALLE 7

La odisea de las personas

De Su Lado

9. Plaza recreativa presenta daños significativos

De su lado: Plaza recreativa presenta daños significativos

Los habitantes de Barreal indicaron que no cuenta con luz y tiene problemas de drenaje



10. Vecinos tienen temor por casa en abandono

De su lado: Vecinos tienen temor por casa en abandono

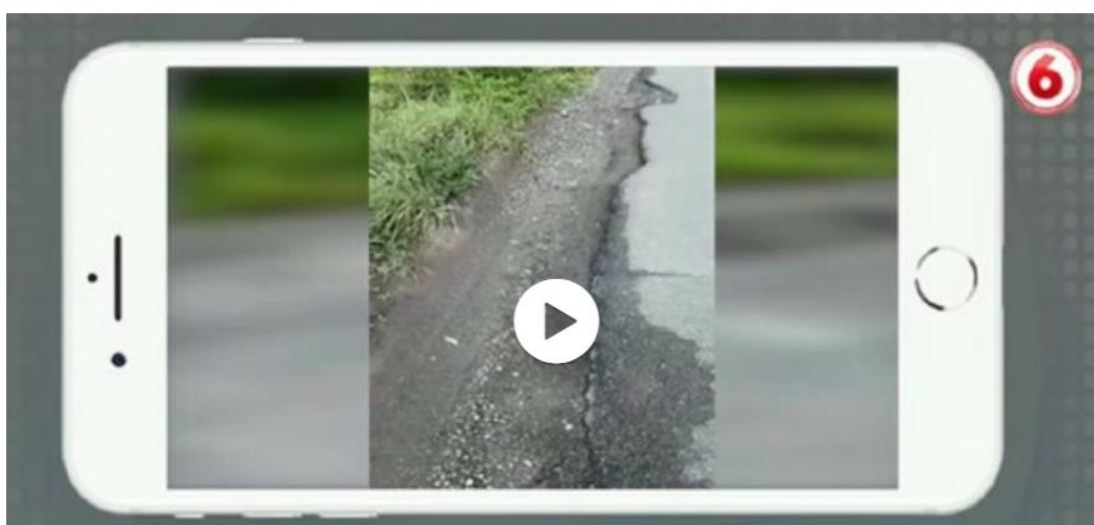
Los afectados aseguran que delincuentes también se esconden en el lugar



11. Molestia por carretera en Turrialba

De su lado: Molestia por carretera en Turrialba

Hoy presentamos las denuncias de los habitantes de dos zonas de nuestro país



12. Gran peligro sobre Ruta 32

De su lado: Gran peligro al cruzar sobre la Ruta 32

La vicealcaldesa de Limón, Ana McCalla, indicó que el MOP debe instalar el semáforo nuevamente

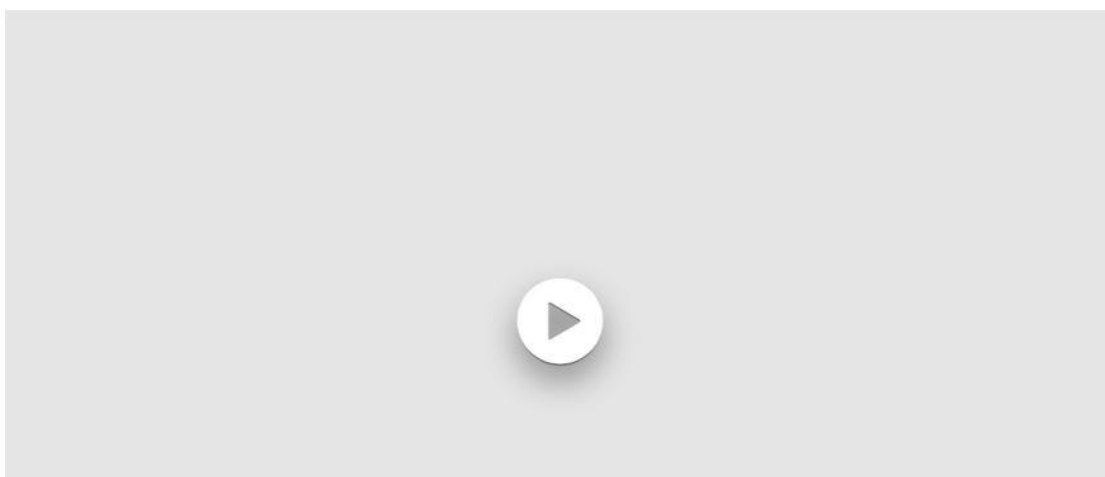


13. Vecinos denuncian faltante de tapa de alcantarilla.

El siguiente será un ejemplo de contenido, ya que se buscó el video de la nota y no se encontró.

Vecinos de Cartago denuncian peligro por alcantarilla

Noticias Repretel está de su lado



14. Camino en mal estado impide acceso a camión de basura

De su lado: Camino en mal estado impide acceso a camión de basura

Las municipalidades de Flores y Barva iniciarán los trabajos de reparación durante esta semana



15. Solucionan faltante de agua en San Ramón

Solucionan faltante de agua en San Ramón

Luego de la intervención de nuestra sección "De Su Lado", el AyA dio respuesta inmediata al problema

