

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE**  
**BACHILLERATO EN PERIODISMO**

**Análisis de la gestión de información en accidentes de tránsito por parte de las instituciones de primera respuesta: Bomberos y Cruz Roja en el periodo noviembre 2024 – abril 2025.**

**Andrea Yucsiany Salazar Serrano**

**Tutor:**

**Mario Aguilar Picado**

**Sede Aranjuez, San José, Costa Rica**

**Diciembre, 2025**

## Dedicatoria

Primero, quiero dedicar este trabajo a Dios, porque sin Él nada de lo que he logrado en mi vida hasta ahora habría sido posible. Él es quien respalda cada proyecto y sueño que tengo; a Él sea la gloria y honra.

También dedico este trabajo a mis padres, quienes siempre me brindan su apoyo y ayuda en todo lo que puedan, y son mi motor para seguir adelante.

A mis cuatro hermanos, quienes siempre creen en mí. En especial a Priscilla, que me da palabras de ánimo y que abrió la puerta de su casa incontables veces cuando sufrí crisis de ansiedad durante el proceso de trabajar en una provincia y estudiar en otra. Y a Gabriel, por todas las veces que me trajo a San José de madrugada para ir a clases los sábados por la mañana, y por sus sabios consejos durante el camino.

A Doki, mi amigo de cuatro patas, que siempre se queda conmigo hasta que termino mis trabajos, y a mis sobrinos, a quienes intento inculcar que los sueños sí se pueden cumplir si se trabaja con esmero, pasión y valentía.

No puedo cerrar esta dedicatoria sin mencionar a Katherine Calvo y Jorge Jiménez, mis jefes durante casi 7 años, y los primeros en creer en mi capacidad como profesional. Pero, sobre todo, las personas que me ayudaron con permisos, consejos e incluso apoyo económico para que yo cumpliera mi sueño, aunque no tuviera relación con el trabajo que desempeñaba en ese momento.

También a Diana Calvo, una mujer que me dio muchos consejos valiosos que aún llevo conmigo, y a don Roberto Calvo, quien no pudo verme ejercer como periodista, pero cuyas palabras de aliento, sus conversaciones sobre la Asamblea Legislativa y el café nunca me faltaron mientras estuvo con vida.

## Agradecimientos

Llegar hasta aquí es algo que durante mucho tiempo vi muy lejano y casi imposible. Sin embargo, en todo el recorrido tuve muchas personas que me impulsaron a seguir. A veces uno sabe que es capaz, pero tener personas que lo recuerden llena el corazón y da fuerzas para seguir luchando.

Por ello, agradezco a todas las personas que, desde que les conté que decidí estudiar Periodismo hasta este momento, fueron parte de esta carrera de una u otra forma: escuchándome, aconsejándome, explicándome algo o simplemente animándome a continuar.

Agradezco a mis profesores, quienes dejaron una huella en mi camino como profesional. Cada enseñanza fue un reto que asumí con mucha dedicación. Agradezco especialmente a quienes, además de transmitirnos conocimiento sobre el periodismo, mostraron su lado humano y compartieron consejos valiosos, no solo para la carrera, sino para la vida.

En un gremio donde escuchar la frase “carrera saturada” es cada vez más común, siempre recuerdo las palabras de la profesora Karen Castro: *“Para los buenos siempre hay espacio”*. Esa frase se convirtió en un lema en mi vida como periodista, y hoy le agradezco por motivarnos a seguir adelante a pesar de lo que pudiéramos escuchar en la calle.

En ese sentido, quiero hacer una mención especial a Pablo Segura, Andrés Ramírez, Álvaro Villalobos y Yensie Zapata, de quienes aprendí muchísimo y a quienes admiro. También agradezco a Enrique Vega, de Periodismo Social, por enseñarnos y recordarnos que, en medio de tanta noticia, la sensibilidad por las personas nunca debe perderse.

A cada grupo de trabajo, compañeros y amistades que hice en el camino, porque de ellos también aprendí mucho.

A mi tutor, Mario Aguilar, por su tiempo y dedicación durante la elaboración de esta tesina; por su disposición a atender siempre mis mensajes y llamadas, aconsejarme y confiar en mi trabajo.

Finalmente, agradezco a tres medios de comunicación a los que les tengo mucho cariño y gratitud: Limón TV, por permitirme adquirir experiencia en elecciones y confiar en mi labor aun cuando apenas iniciaba la carrera; a Grupo Extra, por abrirme las puertas cuando llegué a San José y permitirme crecer y aprender muchísimo; y a La Nación, por ser parte del final de mi carrera y donde en los últimos meses he crecido no solo como periodista sino como persona.

## Contenido

I.	Problema y su importancia .....	9
	1.1 Pregunta de investigación.....	9
	1.2 Objetivos de la investigación .....	9
	1.2.1 Objetivo general .....	9
	1.2.2 Objetivos específicos.....	9
	1.3 Hipótesis de la investigación .....	10
	1.4 Proyecciones.....	10
	1.5 Justificación .....	10
	1.6 Antecedentes históricos.....	12
	1.6.1 Unidad de análisis.....	12
	1.6.1.1 Bomberos de Costa Rica.....	12
	1.6.1.2 Cruz Roja Costarricense.....	14
	1.6.1.3 Medio digital diarioextra.com .....	15
	1.7 Antecedentes de la investigación .....	16
	1.7.1 Antecedentes nacionales.....	17
	1.7.2. Antecedentes internacionales .....	20
II.	Marco referencial .....	24
	2.1 Gestión de la información.....	24
	2.2 Calidad de la información.....	25
	2.3 Tratamiento de la información .....	26
	2.4 Acceso a la información.....	26
	2.5 Canales y protocolos en la gestión de información .....	27

III. Metodología.....	29
3.1 Tipo de diseño.....	29
3.2 Tipo de investigación .....	29
3.3 Fuentes de información .....	30
3.4 Criterios de selección de la muestra .....	35
3.5 Tipo de muestra .....	35
3.6 Fase de recolección de información y datos.....	37
3.6.1. Tipo de muestreo .....	37
3.6.2 Instrumentos de recolección y sistematización de datos .....	37
3.6.2.1 <i>Análisis de contenido</i> .....	37
3.6.2.2 <i>Entrevistas a profundidad y entrevistas estructuradas</i> .....	38
3.6.2.3 <i>Uso de herramientas</i> .....	39
3.6. Operacionalización de variables .....	42
3.7 Cronograma de Trabajo.....	43
3.8 Aplicación de instrumentos .....	44
3.9 Análisis de contenido .....	45
IV. Análisis de resultados .....	61
4.1 Unidad de análisis 1: Canales y protocolos .....	67
4.1.1 Canales utilizados por Bomberos y Cruz Roja.....	67
4.1.2 Protocolos aplicados por Bomberos y Cruz Roja .....	68
4.1.3 Tipo de información que se comparte.....	69
4.2 Unidad de análisis 2. Acceso y oportunidad de la información.....	69
4.2.1 Tiempo estimado en emitir la información.....	70

4.2.2 Insumos aportados e interacción con los medios de comunicación	71
4.3 Unidad de análisis 3: Calidad de la información .....	75
4.3.1 Evidencia que respalda la información sobre accidentes de tránsito .....	75
4.3.2 Discurso, tipo de lenguaje y tono de voz.....	76
4.4 Unidad de análisis 4: Incidencia en el tratamiento periodístico .....	77
4.4.1 Discrepancias en la información recibida por ambas instituciones..	78
4.4.2 Evidencia recibida y comprensión del lenguaje .....	79
4.4.3 Publicación de la noticia.....	81
V. Conclusiones y recomendaciones .....	83
5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones.....	86
Referencias bibliográficas.....	89
Anexos .....	95
Anexo A. Formato de entrevistas de profundidad y estructurada .....	95
Anexo B. Aplicación de entrevistas de profundidad y estructurada.....	102

## Cuadros

Cuadro 1 Informantes clave.....	31
Cuadro 2 Corpus discursivo de análisis .....	31
Cuadro 3 Criterio de selección de la muestra de noticias .....	36
Cuadro 4 Criterio de selección de la muestra de expertos.....	36
Cuadro 5 Criterio de selección de la muestra de grupo focal.....	36
Cuadro 6 Análisis de contenido en diarioextra.com de noviembre 2024.....	45
Cuadro 7 Análisis de contenido en diarioextra.com de diciembre 2024.....	47
Cuadro 8 Análisis de contenido en diarioextra.com de enero 2025.....	48
Cuadro 9 Análisis de contenido en diarioextra.com de febrero 2025.....	50
Cuadro 10 Análisis de contenido en diarioextra.com de marzo 2025.....	52
Cuadro 11 Análisis de contenido en diarioextra.com de abril 2025.....	55

## Figuras

Figura 1 Fuentes de información en notas de diarioextra.com sobre accidentes de tránsito entre noviembre 2024 - abril 2025.....	63
Figura 2 Cantidad de accidentes atendidos por Bomberos entre noviembre 2024 - abril 2025 .....	64
Figura 3 Cantidad de accidentes atendidos por Cruz Roja entre noviembre 2024 - abril 2025 .....	65
Figura 4 Actualizaciones de accidentes de tránsito .....	71
Figura 5 Comunicación entre Bomberos y Cruz Roja con diarioextra.com .....	73
Figura 6 Acceso a Bomberos y Cruz Roja en horario no habitual .....	74
Figura 7 Discrepancias en datos por parte de Bomberos y Cruz Roja .....	78
Figura 8 Institución más consultada.....	79
Figura 9 Estadísticas y contexto recibidos para complementar la información .....	80
Figura 10 Lenguaje empleado por Bomberos y Cruz Roja .....	81

## Introducción

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo realizar un análisis de la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

Partiendo de que el tipo de investigación es mixta y utilizando tres instrumentos de recolección de información, se realizó un muestreo no probabilístico por medio de la ejecución de entrevistas a profundidad, entrevistas estructuradas, así como el análisis de las notas periodísticas del medio digital diarioextra.com sobre accidentes de tránsito en el periodo de estudio. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación mencionados en el apartado I, el cual menciona la pregunta de investigación ¿Cómo es la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025?

En ese sentido, en el apartado teórico se desarrollan los principales conceptos y categorías de análisis tales como gestión, calidad, tratamiento y acceso a la información, y canales y protocolos en la gestión de información, a fin de profundizar en el análisis de los resultados de esta investigación.

En el apartado metodológico se pondrán en práctica los instrumentos mencionados anteriormente por medio de las preguntas redactadas en la sección de Instrumentos de recolección y sistematización de datos. Además, en el apartado número 6 se observa la operacionalización de las variables de esta investigación, cuyo propósito es responder a cada uno de los objetivos específicos, y en el apartado que hace referencia al Cronograma de trabajo se establecerán los tiempos y plazos para ejecutar cada una de las etapas, así como las fases de la investigación.

Posteriormente, en la sección de análisis de resultados se muestran los resultados obtenidos una vez se aplican los instrumentos de la investigación, dividido entre el análisis de contenido y cuatro unidades de análisis derivadas de los objetivos específicos. Finalmente, se detallan las conclusiones a las que se llegó por medio de esta investigación para cada uno de los objetivos y la hipótesis planteada en el inicio de este estudio, así como las recomendaciones tanto para Bomberos y Cruz Roja como para diarioextra.com, futuras investigaciones y la universidad.

## I. Problema y su importancia

En este apartado se puede observar la pregunta de investigación que hace referencia al objeto de estudio de este trabajo de investigación, el cual es la gestión de la información sobre emergencias, específicamente accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja a los medios de comunicación en Costa Rica. Además, se encuentran el objetivo general y los específicos, así como la hipótesis y proyecciones que se esperan alcanzar.

### 1.1 Pregunta de investigación

¿Cómo es la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025?

### 1.2 Objetivos de la investigación

#### 1.2.1 Objetivo general

Analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

#### 1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.
- Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.
- Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

### 1.3 Hipótesis de la investigación

Con base en la información publicada por los medios de comunicación en Costa Rica, desde noviembre 2024 a abril de 2025, la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja es efectiva en cuanto a los canales, protocolos, calidad y acceso a lo sucedido. Además, los insumos suministrados por ambas instituciones (fotos y videos) son utilizados en el medio digital diarioextra.com para informar a la población de forma inmediata y precisa.

### 1.4 Proyecciones

Esta investigación busca aportar criterios que permitan evaluar la calidad de la información brindada por las instituciones de primera respuesta en situaciones de emergencia, con el fin de que los medios de comunicación digitales puedan procesar y difundir las noticias de la forma más completa posible, haciendo uso de todos los insumos proporcionados.

Pretende suministrar al conocimiento sobre la relación entre las fuentes oficiales y los medios de comunicación, lo cual servirá para desarrollar estrategias eficaces, orientadas a mejorar la rapidez y la calidad de la información que se comparte a la ciudadanía a través de los medios.

Con la investigación se espera que los hallazgos sirvan de referencia para fortalecer los protocolos de comunicación de cada institución, con el objetivo de que tengan una interacción más asertiva, oportuna y eficaz hacia la población.

El estudio procura contribuir al campo de la comunicación institucional y periodística, ofreciendo insumos que ayuden a mejorar el trabajo profesional en cuanto a la gestión de información y el tratamiento periodístico de los hechos. De la misma forma, mediante un análisis comparativo entre las dos instituciones en estudio, se busca brindar herramientas para potenciar la gestión informativa en contextos de emergencia como un accidente de tránsito, tanto para los voceros como para los periodistas en los medios.

### 1.5 Justificación

El tema de la gestión de información por parte de las instituciones de primera respuesta como Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación es de gran importancia a nivel social ya que tiene un impacto directo en el derecho a la información de los costarricenses. En una

sociedad donde cada vez es más sencillo informarse por medio de plataformas digitales, resulta vital que la información periodística sea completa, verdadera y responsable. Con base en ese contexto, la presente investigación busca comprender cómo es el proceso en situaciones de emergencia como lo son los accidentes de tránsito para que la información llegue a los medios de comunicación con los detalles verídicos, y a su vez, la forma en que los medios utilizan esa información para redactar una noticia y de esa forma, se evite la desinformación o la tergiversación de los hechos.

De la misma manera, a nivel académico, la gestión de la información en casos donde la rapidez es un factor contribuye a expandir el conocimiento en comunicación, periodismo y manejo de crisis. Además, esta investigación permite analizar otros temas como el papel de los voceros oficiales en las instituciones para que la información llegue a los medios. En ese sentido, los conceptos que se analicen en este trabajo aportarán a otros estudiantes un producto valioso para futuros estudios sobre la comunicación organizacional y el proceso de dar una noticia sobre emergencias a la población.

En cuanto a la perspectiva institucional, es importante que el repositorio de la Universidad Internacional de las Américas (UIA) cuente con bases de datos que permitan visualizar el periodismo desde todas sus aristas, específicamente en este caso, esta investigación sobre el análisis de la gestión de información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja, es decir, el proceso para cubrir algunas noticias de sucesos, resulta importante ya que se alinea con el compromiso ético y la responsabilidad que tiene cada periodista en gestionar la información para que el producto final, en este caso una noticia, llegue de forma veraz y eficiente a la población en general. Además, contribuye al fortalecimiento del pensamiento crítico y la formación de comunicadores, principios y áreas que son parte del propósito educativo de la UIA.

Finalmente, este trabajo es significativo ya que como periodistas se debe ampliar el conocimiento no solo de las coberturas en un medio de comunicación sino de la manera en que la información es gestionada desde su origen institucional hasta su publicación en los medios, lo cual es un campo esencial en el ejercicio periodístico. Generalmente, cuando una persona ve una noticia en un medio nacional reconocido como lo es [diarioextra.com](http://diarioextra.com), asume que es verídica, y de ahí que resulta importante analizar el papel que juegan las instituciones como Bomberos y Cruz Roja en la construcción de una noticia a través de los medios de comunicación, así como profundizar sobre

temas relevantes para cada comunicador como el análisis social, compromiso con la verdad y la importancia de una información veraz y bien gestionada aun cuando se trate de contextos sensibles como lo son los accidentes de tránsito, en los cuales muchas personas pierden la vida y otras resultan gravemente heridas, y los medios podrían caer en la desinformación con tal de dar la noticia primero.

## 1.6 Antecedentes históricos

Para conocer los antecedentes históricos de esta investigación, primero es importante identificar las unidades de análisis, las cuales se detallan a continuación.

### 1.6.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis de este trabajo de investigación son el departamento de prensa de las instituciones de primera respuesta Bomberos y Cruz Roja, así como el medio digital diarioextra.com. Este último se añade con base en el tercer objetivo específico, el cual es determinar la calidad de la información aportada por la vocería de los respectivos cuerpos de emergencia y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos, durante el periodo comprendido entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

#### 1.6.1.1 Bomberos de Costa Rica

De acuerdo con el sitio web del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la institución que está encargada de la atención y prevención de incendios, así como de otras emergencias a nivel nacional, en la actualidad está conformado por distintos profesionales: bomberos de profesión, voluntarios, reservistas, técnicos y administrativos. Todos ellos son dirigidos por un Consejo Directivo.

Su historia nace en el año 1865 con la creación de la primera brigada en San José. Según indica la institución en su página web, el 26 de enero de 1864, a raíz de un voraz incendio en la casa propiedad de Francisco María Iglesias, un político e historiador de Costa Rica, indujeron a los costarricenses para formar un cuerpo de bomberos debidamente organizado.

Con la preocupación que dejó el mencionado siniestro, el 15 de febrero de ese mismo año la Municipalidad de San José acordó iniciar gestiones, incluyendo recoger una contribución voluntaria entre los ciudadanos, para traer de los Estados Unidos una “bomba para incendios”, la cual llegó a la capital el 20 de junio de 1865. Simultáneamente, el Ayuntamiento de San José preparó y presentó al Poder Ejecutivo, el primer Reglamento Oficial del Cuerpo de Bomberos, aprobado el 27 de julio de 1865, esto marcó el inicio en Costa Rica de las actividades de una organización de esa índole (Bomberos Costa Rica, 2022).

Hoy, es una institución benemérita, pero para llegar a eso hubo un largo camino. Entre 1865 y 1925, fue parte de la Municipalidad de San José y la Policía, luego pasó a pertenecer al Instituto Nacional de Seguros (INS), específicamente entre los años 1925 y 2008.

Según se detalla, ese último periodo se caracterizó por la expansión de sus servicios y por su nombramiento como una Institución Benemérita de la Patria en 1965, es decir, cien años después de su creación. Para el 2008, se convirtió en un ente descentralizado, en otras palabras, Bomberos asumió su propia administración, y eso conllevó la búsqueda de más fuentes de financiamiento, así como la consolidación de los servicios que ofrece.

En cuanto a las emergencias que atiende y la infraestructura que posee a nivel nacional, se registran más de 50.000 incidentes al año, según sus estadísticas, abarcando una amplia variedad de situaciones como: rescates de animales, atención de accidentes de tránsito, rescate de personas, incendios de todo tipo, atención prehospitalaria, caída de árboles, entre otros. Para dar una respuesta eficiente, dispone de 76 estaciones en todo el país, las cuales operan las 24 horas del día. Según señala explícitamente en su sitio web, “las estaciones se clasifican en clases, según el área de cobertura, el nivel de riesgos presentes, la población cubierta y las unidades especializadas con las que cuente”. Las primeras estaciones fueron en San Ramón, Batán y Limón, y las más recientes fueron las de Isla del Coco, Metropolitana Sur y Metropolitana Norte, estas dos últimas en San José (Bomberos Costa Rica, 2022).

Como parte de su labor preventiva, también imparte cursos y charlas en comunidades, especialmente dirigidas a niños y jóvenes, promoviendo la educación en gestión de emergencias mediante simulacros y prácticas de prevención. También, su personal está en constante capacitación, respaldados por la Academia Nacional de Bomberos, ubicada en San Antonio de Desamparados, según se menciona en el sitio oficial de la Benemérita.

Con respecto a sus canales de comunicación y departamento de prensa, objeto de estudio de esta investigación, la institución cuenta con una aplicación móvil de acceso público que permite conocer de primera mano los casos diarios que atienden, detallando el lugar, el tipo de emergencia y las unidades que acuden al sitio de los hechos. Además, utiliza redes sociales para compartir contenido organizacional, y en casos relevantes, también difunde información noticiosa por ese medio. A diferencia de la mayoría de las instituciones, no tiene un grupo de WhatsApp para periodistas, pero sí ofrece una línea telefónica para consultas sobre emergencias, así como una lista de difusión en la que están incluidos los comunicadores, y es dirigida por el encargado de prensa, Josué Lara, de acuerdo con datos recuperados de las distintas plataformas mencionadas.

### 1.6.1.2 Cruz Roja Costarricense

Según el sitio web de la Cruz Roja Costarricense, la institución se encarga de distintas labores: desde rescates de personas en distintas emergencias, como los accidentes de tránsito, casos médicos, accidentes laborales, violencia social, así como atención prehospitalaria, atención en desastres, servicios comunitarios, entre otros. Tal y como lo explica la Benemérita, “Hoy contamos con 134 Comités Auxiliares, Puestos de Despacho y Centros Regionales, contamos con un recurso humano de más de 5.000 personas que brindan su servicio de forma voluntaria y 1.000 cruzrojistás que complementan la labor humanitaria de manera remunerada” (Cruz Roja Costarricense, 2025).

Actualmente, tiene 140 años de labor humanitaria desde su fundación en Costa Rica, el 4 de abril de 1885, pero todo inició por el Movimiento Internacional que está en más de 190 países. Según se indica en su página oficial, esta institución se estableció como parte de los preparativos para la guerra, pero luego se adaptó para dar asistencia humanitaria en tiempos de paz, y durante sus primeros años, se enfocó en la atención de heridos y enfermos, así como en la promoción de la salud pública del país. Una de las fechas más relevantes a lo largo de su historia, es el 3 de noviembre de 1989, según se menciona en el Diario La Gaceta "La Ley N.º 7136, de 3 de noviembre de 1989, declaró a la Cruz Roja institución benemérita de la patria, por sus más de cien años de servicio humanitario al país” (La Gaceta, 2021).

Otro de los logros de la Benemérita ocurrió este 2025, cuando el 21 de febrero se publicó oficialmente en el Diario La Gaceta, la Ley de la Cruz Roja Costarricense N°10.632, la cual brinda un respaldo formal al rol de la institución ante los poderes de la República, y a la vez, reconoce su

labor humanitaria. Entre otras de las labores a las que se dedica, es la formación de niños y jóvenes líderes, con el fin de transformar comunidades, generar acciones ambientales, aportar a la cultura de paz, promover la salud, la inclusión social, diplomacia humanitaria y gestión del riesgo (Cruz Roja Costarricense, 2025).

Con respecto a sus canales de comunicación y departamento de prensa, objeto de estudio de esta investigación, la institución cuenta con su sitio web donde se pueden visualizar los datos más relevantes de la benemérita, así como diversas noticias que publican. Además, mediante sus redes sociales comparte contenido relacionado con las actividades y atenciones de emergencias que realizan los cruzrojistas. También, mediante un grupo de WhatsApp para periodistas, comparten las noticias de última hora, con el fin de que los medios de comunicación tengan conocimiento de forma inmediata sobre lo que está sucediendo, y a la vez, informen con veracidad a la población. Este grupo está a cargo de tres voceros: Ricardo Arias como coordinador, Carlos Novoa y Jeremy Poveda, quienes envían los mensajes con la información respectiva. Para el turno de la noche, hay una línea telefónica para consultas sobre emergencias, todo esto con base en datos recuperados de las distintas plataformas mencionadas.

### 1.6.1.3 Medio digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com)

Diarioextra.com es un medio de comunicación digital costarricense que forma parte de Grupo Extra, el cual también incluye a Extra TV, Extra Radio, y Diario Extra en la versión impresa, según se detalla en la página web [diarioextra.com](http://diarioextra.com). Sin embargo, todo inició con Diario Extra, el periódico que fue fundado el 18 de setiembre de 1978 en San José por William Gómez Vargas. Desde entonces, se dedicó a informar sobre lo que pasa en el país, aunque desde sus inicios y durante muchos años, fue muy conocido por sus titulares y fotografías con tono sensacionalista. Según se menciona en [diarioextra.com](http://diarioextra.com), “Sin tapujos, esa ha sido siempre nuestra forma de informar, no permitiremos silencios y menos amenazas, buscaremos la verdad absoluta cueste lo que cueste, pues en 41 años eso nos ha caracterizado” (Diario Extra, 2019).

Tras el fallecimiento de su fundador en el año 2012, su hija, Iary Gómez, asumió la dirección del medio, manteniendo su funcionamiento y estructura. Luego, a finales de mayo del 2023, el Grupo Extra anunció el cierre de sus operaciones debido a factores económicos. No obstante, en

julio de ese mismo año, la empresa fue comprada por Transcomer, Puesto de Bolsa y Comercio, a cargo de Óscar Gutiérrez, lo que permitió su apertura y reestructuración (Mora, 2023).

Para noviembre de 2024, se llevó a cabo un relanzamiento oficial del Grupo, fortaleciendo su presencia digital a través de distintos sitios web, redes sociales y otras plataformas. Según mencionó el director del Departamento Digital, Johel Solano, “Las personas pueden esperar contenido de calidad y temas relevantes. Queremos conectar con las audiencias, escucharlas y que las personas sean el centro de nuestros novedosos productos. Tenemos un reto muy grande, pero con un objetivo de llegar y aportar con los medios de la multiplataforma” (Salazar, 2024).

Diarioextra.com cuenta con varias secciones informativas que abarcan temas de sucesos, noticias nacionales, espectáculos, deportes, internacionales y cultura. Además, incluye un espacio para la publicación de las notas de la versión impresa, otra sección dedicada a los fotoperiodistas, y una sección de videos adaptados a TikTok, así como el apartado de notas de Contenido Patrocinado. También, el medio cuenta con un canal de WhatsApp con más de 15.000 suscriptores, mediante el cual se comparten resúmenes diarios de las noticias más relevantes, según lo recopilado de las distintas plataformas mencionadas.

En cuanto al tratamiento periodístico de las noticias sobre accidentes de tránsito, que está relacionado con el objeto de estudio de esta investigación, según lo analizado en la sección de sucesos de diarioextra.com en los últimos meses desde su relanzamiento, utiliza todos los insumos aportados por el departamento de prensa de Bomberos y Cruz Roja, tales como videos de vocería, fotografías de apoyo y la redacción de los hechos. Para ello, los periodistas utilizan titulares que generen un enganche con la audiencia y den clic, para así entrar al sitio web y leer la noticia completa.

## 1.7 Antecedentes de la investigación

En esta sección se hace referencia a seis antecedentes: tres nacionales y tres internacionales, con respecto al tema de la investigación. Dichos antecedentes son recopilados de distintos repositorios académicos.

### 1.7.1 Antecedentes nacionales

En cuanto a antecedentes nacionales de esta investigación, se revisaron varios repositorios de universidades en Costa Rica, y aunque no tratan específicamente de la gestión de información en casos de emergencias como los accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja, se encontraron tres investigaciones que hacen referencia a la estrategia de comunicación, así como la cobertura periodística y manejo de redes sociales por parte de distintas instituciones en Costa Rica.

La primera de las investigaciones lleva el título *“Análisis de las estrategias de comunicación del departamento de Bomberos dirigido a la población joven en el cantón de Pococí, durante el segundo cuatrimestre de 2023”* la cual fue presentada por Carlos Anthony Castro Gómez en la Universidad Internacional de las Américas (UIA) en el año 2024 para la obtención del grado de bachiller en Periodismo de la Facultad de Ciencias Sociales. El objeto de este estudio es analizar las estrategias de comunicación que utiliza Bomberos de Costa Rica para los jóvenes que viven en Pococí, en la provincia de Limón (Castro, 2024).

Este proyecto consiste en evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación del departamento de Bomberos dirigidas a la población joven en el cantón de Pococí durante el segundo cuatrimestre de 2023. Para eso, Castro describió las estrategias de comunicación implementadas por el departamento de Bomberos durante el periodo de estudio, dirigidas específicamente a la población entre los 15 y 25 años. Luego, identificó enfoques, canales y mensajes utilizados por el departamento de bomberos para comunicarse con la población joven, analizó la percepción y nivel de participación de la población joven en el cantón de Pococí respecto a las estrategias de comunicación del departamento de Bomberos, y examinó el impacto de dichas estrategias a través de indicadores de conocimiento, actitudes relacionadas con la seguridad y prevención de incendios.

Como resultado, la investigación concluye que el Departamento de Bomberos carece de una estrategia que sea formal en cuanto a sus redes sociales, lo cual se traduce en publicaciones poco efectivas y reactivas. También menciona que las evaluaciones de estrategias en la institución se suspendieron por restricciones presupuestarias, lo cual hace que la comunicación sea difícil. Esto

se refleja en el hecho de que muchos ciudadanos no sabían que existía un departamento de redes sociales de Bomberos, lo cual arrojó una notoria falta de difusión efectiva (Castro, 2024).

Es importante destacar que, si bien, la investigación mencionada se relaciona con la gestión de información por parte de Bomberos, difiere en cuanto al objeto de estudio, ya que la investigación mencionada se enfoca en estrategias de comunicación hacia los jóvenes de Pococí, con fines educativos y preventivos. Mientras que, la investigación a desarrollar en este documento se orienta al análisis de la gestión de información en situaciones críticas como los accidentes de tránsito hacia los medios de comunicación. Sin embargo, ambos estudios analizan los procesos comunicativos de la institución, solo que desde perspectivas distintas.

La segunda investigación se titula *“La gestión de redes sociales en las instituciones públicas de Costa Rica: un análisis desde el ejercicio de la libertad de expresión en Facebook”* y fue elaborada por Ana Alejandra Ocampo Rodríguez en la Universidad de Costa Rica (UCR) en el año 2018 para optar por el grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Colectiva de la Facultad de Ciencias Sociales. El objeto de estudio es la gestión de redes sociales de las instituciones públicas costarricenses, específicamente Facebook, tomando en cuenta la libertad de expresión y el uso de plataformas para los procesos de comunicación.

Esta investigación pretende analizar la forma en que las instituciones públicas del país incorporan la gestión de sus cuentas en Facebook, prácticas que garanticen la libertad de expresión de los usuarios según el marco legal costarricense, con el fin de encontrar puntos de mejora que fortalezcan el papel de estos medios en la construcción de relaciones entre las instituciones y sus públicos. Para ello, se describió el uso que realizan las instituciones en sus páginas de Facebook en tres categorías: estratégica, estructura y de gestión. En total, se analizaron 10 instituciones, dentro de las cuales se encuentran el Poder Judicial, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el Instituto Nacional de Seguros (INS), la Universidad de Costa Rica (UCR), entre otros.

Como resultado, Ocampo determinó varios puntos de mejora en las instituciones, tales como contar con más recurso humano, aprovechar los recursos que las plataformas ofrecen, y mejorar la interacción. Todo esto debido a que las redes sociales son un medio dinámico y en constante transformación, y varias de las instituciones analizadas tienen proyectos a corto y mediano plazo. De esta forma, dichas mejoras pretenden mantener la línea informativa generando un mayor diálogo y consolidar una comunidad (Ocampo, 2018).

En ese sentido, cabe destacar que la investigación realizada por Ocampo se asocia con el presente estudio en cuanto al análisis de la comunicación en entidades públicas costarricenses, especialmente en el uso de las plataformas digitales. Además, comparten un enfoque en torno a la gestión de información para que la población tenga un contenido de calidad. Sin embargo, difiere en el objeto de estudio específico: la gestión de información en casos de emergencias por parte de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación, ya que la tesis presentada analiza la gestión en Facebook, y sobre 10 instituciones que son completamente distintas a las unidades de análisis de esta investigación.

El tercer antecedente corresponde a la investigación que se titula “*Comunicación externa en el centro penitenciario Jorge Arturo Montero en el primer semestre del 2020*”, fue hecha por Génesis Mora Chavarría en la Universidad Internacional de las Américas (UIA) en el año 2021 para obtener el grado de Bachiller en Periodismo de la Escuela de Periodismo. El objeto de este estudio es la comunicación del centro penal Jorge Arturo Montero Castro, conocido como La Reforma, así como las herramientas que utiliza el departamento de prensa del Ministerio de Justicia y Paz para informar a los medios de comunicación.

Esta investigación busca analizar la comunicación externa del mencionado centro penal durante los primeros seis meses del 2020, y para eso, la estudiante buscó y explicó los procedimientos que utiliza el centro penitenciario para la difusión de la información a sus públicos externos. Además, investigó las herramientas de comunicación utilizadas por este centro durante la pandemia Covid-19 y buscó determinar la conveniencia de implementar nuevas formas de comunicación, es decir, ubicó puntos de mejora, ya que como se menciona en la investigación, en los medios nacionales no se escuchan muy buenas noticias sobre la institución, y de ahí surgió la inquietud de investigar los procesos que usan para dar a conocer las situaciones que pasa en el centro penitenciario.

Dentro de los resultados obtenidos, está que los procesos que se utilizan en La Reforma son variados y dependen del suceso a comunicar, para lo cual utilizan comunicados de prensa, conferencias, campañas, videos, fotografías, entre otros insumos. De ahí que se llega a la conclusión de que el Ministerio de Justicia y Paz comunica de forma constante, y siempre produce materiales diversos para el público externo. Tal y como se menciona en el documento del estudio, con la creación del grupo de WhatsApp la información hacia los medios circula más rápido,

mostrando empatía con los periodistas. Sin embargo, uno de los puntos de mejora es que el departamento de comunicación cuenta con solo cuatro personas, lo que representa una gran cantidad de trabajo para pocos colaboradores, por lo cual se recomienda contratar más personal especializado en el área de la comunicación, ya que esto ayudaría a generar más contenido sobre todos los centros penales del país sobre temas que le compete al Ministerio de Justicia y Paz (Mora, 2020).

En ese contexto, la investigación de Mora se asocia con la gestión de información de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación en casos de accidentes de tránsito debido a que ambos trabajos se centran en la comunicación externa de instituciones públicas de Costa Rica, haciendo un énfasis en la gestión de información hacia los medios de comunicación. También, ambas investigaciones son similares ya que analizan los canales, herramientas y otros procesos utilizados para informar sobre acontecimientos relevantes, con el fin de que la población se mantenga informada de la mejor manera. A la vez, difiere en las instituciones investigadas, y en el hecho de que en la investigación que se está desarrollando a lo largo de este documento se compara dos instituciones de primera respuesta, mientras que, el estudio de Mora se centra en una sola: el Ministerio de Justicia y Paz y su comunicación en los hechos acontecidos en La Reforma. También, se diferencia en que el presente trabajo busca determinar la incidencia de la calidad de la información en el tratamiento periodístico en [diarioextra.com](http://diarioextra.com).

### 1.7.2. Antecedentes internacionales

A diferencia de los antecedentes nacionales, las investigaciones realizadas en otros países enfocadas en la gestión de la información en casos de emergencias fueron más difíciles de encontrar en internet. Sin embargo, se encontraron tres trabajos de investigación, específicamente de Chile, España y Colombia, que coinciden en cuanto a la gestión de la información de una institución, visibilizar la labor bomberos y el papel que juegan los voceros de las instituciones ante los medios de comunicación y la sociedad.

La primera investigación se titula “*Vocerías de Tribunales de Justicia – Una mirada corporativa*”, realizada por Emilia Victoria Correa Klein Kranenberg en la Universidad de Chile en el año 2025 para optar por el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho. El objeto de estudio de esta tesis es hacer un análisis sobre el funcionamiento de las

vocerías de los Tribunales de Justicia en Chile, específicamente en cuanto a su relación con los medios de comunicación y la gestión de su imagen pública.

Este estudio pretende reflejar los riesgos asociados a una relación no regulada entre el poder judicial y los medios de comunicación. Es decir, se enfoca en como estas instancias judiciales gestionan la información pública para determinar si la vocería es un medio idóneo o no para ejercer la función comunicativa y educativa del poder judicial de ese país. Para eso, la investigadora aborda la legitimación del poder judicial desde dos enfoques: la narrativa institucional y sociológica, y cómo esto incide en la percepción ciudadana respecto al poder judicial. Además, analiza cómo esta relación entre los medios y el sistema judicial se ha abordado en el derecho comparado, tal y como se menciona en el escrito, tomando como ejemplo el caso de una vocera llamada Ángela Vivanco, quien en una entrevista dio declaraciones personales, las cuales fueron tomadas como jurisdiccionales ya que ella representaba al poder judicial, y esto llegó a afectar a tal punto que culminó con su renuncia.

Como resultado, se evidencia que la publicidad judicial, en este caso, por medio de la vocería, cumple un rol clave como mecanismo comunicacional que garantiza el debido proceso, y a la vez, permite aumentar la confianza del público en el sistema, así como enriquecer la discusión de la esfera pública, “sobre la cual descansa la democracia” (Correa, 2025).

En ese sentido, la investigación tiene relación en cuanto al análisis de la comunicación de las instituciones hacia los medios, ya que ambos estudios se centran en la forma en que estas se comunican con los medios de comunicación, así como el rol de la vocería institucional como canal clave para la difusión de información y su impacto en la percepción pública. Además, en ambos se estudia la manera en que se maneja la información en escenarios sensibles: para efectos de la tesis mencionada en casos judiciales, y en la investigación en curso en accidentes de tránsito. Sin embargo, se diferencian en gran manera a la hora de abordar ámbitos distintos, ya que el trabajo realizado por Correa se concentra en la construcción de la legitimidad institucional desde una mirada jurídica y comunicación estratégica, mientras que la presente investigación está orientada hacia la efectividad comunicacional en situaciones de emergencia, así como el análisis del flujo comunicativo para que la noticia llegue a la audiencia.

La segunda investigación se titula “*Herramientas de Gestión de crisis en la Comunicación Institucional*”, y fue realizada por M<sup>o</sup> Mar Goicoechea Margalef en la Universidad de Sevilla,

España, en el año 2015 para la obtención de un doctorado en Periodismo, de la Facultad de Comunicación. El objeto de estudio es la producción periodística y la estrategia de comunicación en situaciones de crisis.

La investigación tiene como propósito analizar las crisis de las instituciones, definir la naturaleza de ellas, identificar los factores que las generan y proponer herramientas que ayuden a una resolución del conflicto. Para esto, se trabajó en conocer los actores que participan del espacio público en el que surge la crisis, así como las dinámicas de interacción que mueven las instituciones, y así, poder plantear la gestión de crisis acorde a los factores que intervienen. Además, se menciona que busca aportar al perfil del periodista una clasificación de las herramientas y modos de gestión que le permita liderar el proceso de comunicación teniendo en cuenta los fundamentos de su gestión.

Dentro de los resultados de la investigación, está que la falta de comunicación estratégica por parte de las instituciones y la desinformación termina en una pérdida de equilibrio institucional. Como punto de mejora, Goicoechea propone tomar en cuenta que es importante contar con planes de gestión de crisis institucional. Por otro lado, menciona que el papel que le corresponde al periodista en estos escenarios siempre presenta una dificultad de la línea divisoria entre la política y la información, sin embargo, considera que es clave que el periodista tome una postura para generar espacios de consenso, con el fin de tener crecimiento y una oportunidad para garantizar la paz social (Goicoechea, 2015).

En este punto, es importante destacar que si bien, la investigación difiere del presente trabajo en el objeto de estudio, ambas comparten el interés por analizar la gestión de la información institucional y el papel del periodista en escenarios de tensión pública. No obstante, las investigaciones se distinguen en que el trabajo en desarrollo se enfoca en contextos operativos del diario vivir como lo son los accidentes de tránsito, y en la forma en la que se gestiona la información en situaciones delicadas dirigidas a los medios de comunicación, mientras que, el trabajo de Goicoechea está enfocado más en diseñar herramientas estratégicas de la gestión de crisis dentro de la comunicación institucional.

La tercera investigación a nivel internacional lleva el título “*Propuesta de Comunicación para visibilizar la labor del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Corinto, Cauca*”, fue elaborado por Tania Katherine Muñoz Villamarin en la Institución Universitaria Antonio José

Camacho en el año 2024 para optar por el título de Comunicadora Social, de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y Comunicación Social. El objeto de estudio visibilizar la labor que realiza el Cuerpo de Bomberos voluntarios de Corinto, Cauca, centrándose en las labores de emergencias.

Este proyecto tiene como propósito explorar la labor social de los bomberos voluntarios del municipio de Corinto, Cauca, y así proponer un canal de comunicación que permita visibilizar el trabajo que realizan. Para esto, Muñoz identificó la labor de los bomberos voluntarios, analizó el papel que desempeñan de acuerdo con las emergencias que se presentan, y luego diseñó un producto comunicativo que permita visualizar la labor de ellos y se les de reconocimiento.

Como resultado, la investigación menciona que se logró obtener entrevistas con información a profundidad y así, se dio una respuesta a los objetivos antes mencionados. Sin embargo, se dio el hallazgo de datos importantes como limitaciones económicas que atraviesa el departamento de Bomberos, y en caso de no tener solución, cerrarían por un tiempo sus puertas hasta lograr una sostenibilidad económica para poder recibir los llamados de emergencias y prestar el servicio respectivo. Por otro lado, se conoció que los bomberos cuentan con un buen personal, lo cual es importante para la institución y ayuda a su sentido social. En cuanto a la propuesta de un medio de comunicación, la investigadora señala que se propuso una carilla, donde inicialmente muestra las labores de los bomberos, su organización, hechos relevantes y logros de la institución, lo cual fue bien visto por todos los involucrados (Muñoz, 2024).

En este punto, es importante señalar que dicha investigación tiene mucha similitud en cuanto a la gestión de la información en casos de emergencias atendidas por Bomberos, así como fortalecer la comunicación institucional de la institución y visibilizar su labor ante la sociedad. Sin embargo, difieren en su enfoque y objetivos, ya que la investigación de Muñoz se enfoca en proponer un producto comunicativo para destacar la labor social de los bomberos, mientras que el trabajo en desarrollo analiza comparativamente el proceso de gestionar la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja con el fin de que la noticia llegue de forma veraz y efectiva a la población en general.

## II. Marco referencial

En esta sección se encontrarán conceptos referentes al tema de investigación, tales como la gestión de la información, calidad, tratamiento, acceso, canales y protocolos al momento de gestionar la información.

### 2.1 Gestión de la información

Según Rodríguez (2002), la gestión de la información surge como un nuevo concepto dentro del campo de la ciencia de la información, el cual está orientado al manejo de la inteligencia corporativa de una organización. De acuerdo con la autora, este concepto permite la estructuración interna a las organizaciones, así como reaccionar ante los cambios de su entorno apoyándose en el uso de la información y de los recursos que tengan disponibles.

Por otro lado, Arévalo (2007) define la gestión de la información como la explotación de la información para la consecución de los objetivos de la entidad, su creación, su adquisición, procesamiento y difusión.

“La finalidad de la Gestión de la información es ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización. En términos perfectamente entendibles sería conseguir la información adecuada, para la persona que lo necesita, en el momento que lo necesita, al mejor precio posible para toma la mejor de las decisiones” (p.8).

El autor también menciona algunas funciones que determinan la buena gestión de la información, tales como: detectar las necesidades de información en correspondencia a sus funciones y actividades, mejorar los canales de comunicación y acceso a la información, mejorar los procesos informativos y emplear eficientemente los recursos.

En ese sentido, de acuerdo con Sabés y Verón (2008), la gestión de la información parte del conocimiento de que la comunicación se convirtió en una línea más de trabajo en las organizaciones. Los autores destacan que la aplicación correcta de una estrategia comunicativa es clave para alcanzar la mayor parte de los objetivos. Además, mencionan que gestionar la comunicación pública es esencial para mostrar una proximidad con el ciudadano.

## 2.2 Calidad de la información

En la gestión de la información, las instituciones deben asegurar que los datos compartidos a los medios de comunicación sean verdaderos y la información sea de calidad. Espona (2014) explica que la calidad de la información es una disciplina que se desarrolló en la década de los 90, específicamente en el Instituto de Tecnología de Massachusetts, y ayuda a clasificar y seleccionar la información con base en una serie de atributos, tales como: precisión, objetividad, credibilidad, reputación, relevancia, con valor agregado, actualidad y oportunidad, completa, cantidad de información, entre otras.

“Calidad de Información no sólo se aplica al análisis de una problemática de la información, los datos y su calidad como elemento crítico de los procesos organizacionales, sino que también se ocupa del flujo de la información dentro de la empresa y de las decisiones tomadas” (p.3).

Por su parte, González (2014) destaca que hay cuatro categorías que miden la calidad de la información: intrínseca, contextual, representacional y acceso.

“La dimensión intrínseca concibe a la información como algo que tiene calidad por derecho propio. Mientras que la contextual destaca que los requerimientos de calidad se dan en un contexto dado y que la información tiene que ser entonces relevante, oportuna, completa y apropiada en términos de cantidad; así como de agregación de valor. Por último, las dimensiones representacionales y de acceso enfatizan la importancia de los sistemas de cómputo para el almacenamiento y el acceso de la información” (p.44)

En ese sentido, el autor menciona que para determinar la calidad de la información es necesario hacer una exploración o análisis previo del entorno en el cual se encuentra o transita la información.

Silva et al. (2022) menciona que, en los medios de comunicación, especialmente los digitales, la calidad de la información es abordada desde dos puntos de vista, ya sea por los valores del periodismo tradicional o desde los rasgos propios de la web 2.0, los cuales incluyen interactividad, multimedialidad, hipertextualidad y actualizaciones constantes.

## 2.3 Tratamiento de la información

El tratamiento de la información juega un papel importante al momento en el que los voceros gestionan y comunican a los medios de comunicación sobre lo sucedido, ya que son parte de las fuentes de información. Tal y como lo menciona Esteve (2010), como se citó en Crespo (2010):

“Conforme se ha ido profesionalizando la labor de las fuentes informativas se ha ido produciendo un claro acercamiento entre fuente y emisor estableciéndose una especie de ‘inteligencia semántica’ entre ambos, ya que utilizan un mismo lenguaje y sus criterios profesionales obedecen al mismo objetivo: ofrecer a los receptores una información veraz y de calidad. (...) La especialización del emisor y de la propia fuente facilita en gran medida este entendimiento entre ambos elementos del proceso comunicativo, ya que suelen usar idénticos códigos lingüísticos y similares habilidades profesionales en el tratamiento de la información” (p.17).

Por otro lado, Jáuregui y Martín (2021) mencionan que la digitalización ha modificado el tratamiento de la información, “los datos se difunden en diferentes soportes, con características específicas y diferenciadoras, para maximizar la rentabilidad y explotar todas las opciones disponibles que aporten un valor añadido”.

En ese sentido, los autores destacan que esta nueva realidad en el tratamiento de la información no supone más ni distintos profesionales de la información, sino que obliga a los ya existentes a que incorporen nuevos perfiles y, por ende, nuevas competencias.

Según menciona Mejía et al. (2019), el tratamiento de la información se define al uso y disposición de los formatos y diversos recursos periodísticos con los que un medio confiere mayor o menor grado de relevancia y visibilidad a las diversas temáticas que hacen parte de la agenda mediática (p. 39).

## 2.4 Acceso a la información

Silva et al. (2022) define el acceso como la capacidad que tiene el periodista o el medio en general para llegar a los actores principales de la noticia. Además, menciona como parte de ese acceso a la información el poder recopilar material informativo, es decir, productos que le llegan al periodista pero que fueron producidos por otros (p.49).

En ese contexto, es importante que los medios de comunicación tengan acceso a la información noticiosa para informar a la población. Por otro lado, Espona (2014) menciona que para acceder a la información se lidia con la disponibilidad de datos y sobre cómo están protegidos del uso no autorizado. “El equilibrio entre el acceso y la seguridad de acceso es posible observarlo en la mayoría de los campos de investigación” (p.14).

Alonso (2008) indica que sin información es prácticamente imposible ejercitar el derecho a la libre expresión de ideas. También menciona que uno de los ejes de definición del acceso a la información surge a partir de su capacidad de maximizar la autonomía de las personas, ya que permite ejercitar de una forma más libre el derecho a la libertad de expresión.

“El acceso a la información pública es un derecho humano fundamental garantizado positivamente por distintos tratados y declaraciones internacionales y una condición necesaria de todo sistema democrático de un gobierno. Para los periodistas debe ser cada día más, un baluarte que permita un aceitado ejercicio del derecho a la libre expresión, fortaleciendo la opinión pública a través de ciudadanos mejor informados” (p.13).

## 2.5 Canales y protocolos en la gestión de información

Para que la información llegue de forma eficaz a los periodistas, es necesario que las instituciones cuenten con canales y protocolos al momento de gestionar la información. Moreno (2024) define los protocolos de información como los detalles sobre cómo comunicar interna y externamente, lo cual incluye a quién informar, qué mensajes transmitir y qué canales de comunicación utilizar. A la vez, la autora menciona que los canales de comunicación se refieren a las directrices sobre cómo manejar los medios de comunicación y cómo usar canales como redes sociales, comunicados de prensa y otros.

Desde la recopilación hasta la difusión de noticias, los canales y protocolos son fundamentales para garantizar una información de calidad, tal y como lo menciona la UNESCO:

“El pueblo y las personas tienen el derecho a recibir una imagen objetiva de la realidad por medio de una información precisa y completa, y de expresarse libremente a través de los diversos medios de difusión de la cultura y la comunicación”.

En ese sentido, Rodríguez (2002) menciona que el profesional encargado de la gestión de información tiene funciones incluíbles que cumplir, y una de ellas es tener claro los canales de comunicación a utilizar.

“Es indispensable para el profesional, establecer bases que faciliten el flujo informacional, y, por ende, el desarrollo de las funciones que le son asignadas. Es decir, que los canales de comunicación deben ser conocidos y la línea de comunicación debe ser lo más directa posible” (p.9).

Además, el autor menciona que “los aspectos más importantes relativos al acceso a la información es su formato, lo que produce la necesidad de compatibilizar distintos tipos de plataformas, de sistemas operativos, de gestores de bases de datos y de protocolos de comunicaciones”.

Finalmente, Arévalo (2007) hace énfasis en que la efectividad de la gestión de la información dependerá en gran parte en la adecuación de los flujos de información, es decir, en la difusión y canalización del conocimiento por medio de los canales de información más fiables, seguros y adecuados (p.10).

### III. Metodología

En este apartado se describe la metodología de la investigación, la cual permite conocer el enfoque de la investigación: si es cuantitativa, cualitativa o mixta. Según Hernández et. al (2014), 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. A continuación, se describirá el tipo de diseño del presente estudio, así como el tipo de investigación a que se desarrolla.

#### 3.1 Tipo de diseño

El presente diseño es Mixto Transformativo Secuencial (DITRAS), el cual, según menciona Hernández et. al (2014), incluye dos etapas de recolección de los datos. La prioridad y fase inicial puede ser la cuantitativa o la cualitativa, o bien, otorgarles a ambas la misma importancia y comenzar por alguna de ellas. Los resultados de las etapas cuantitativa y cualitativa son integrados durante la interpretación. Lo que la diferencia de los diseños secuenciales previos es que una perspectiva teórica amplia (teorización) guía el estudio (por ejemplo, feminismo, acción participativa, el enfoque de las múltiples inteligencias, la teoría de la adaptación social, el modelo de los valores en competencia, entre otros (p. 556).

Para efectos de esta investigación, habrá dos fases de recolección de datos: cualitativos y cuantitativos, pero se dará prioridad al enfoque cualitativo debido al objeto de estudio que es la gestión de la información hacia los medios de comunicación. Posteriormente, se llevará a cabo la recolección de datos cuantitativos tales como estadísticas de ambas instituciones de la cantidad de accidentes de tránsito atendidos, la cantidad de canales de comunicación que poseen, y otros aspectos relevantes.

#### 3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplicará en esta tesina, basada en la gestión de información en casos de accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación, es descriptivo. Para comprender la razón, cabe recalcar que según menciona Hernández et. al (2014) en este tipo de investigación la meta del investigador consiste en describir

fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p. 92).

En ese sentido, es importante señalar que una investigación descriptiva busca especificar propiedades y características de cualquier fenómeno que se analice, así como describir tendencias de un grupo o una población (Hernández et al., 2014).

### 3.3 Fuentes de información

En este apartado se mencionan las fuentes de información que se utilizarán en la presente investigación, las cuales corresponden a personas, instituciones o documentos con datos esenciales o complementarios, con el fin de poder realizar un documento, noticia, investigación, entre otros.

Según Hernández et al. (2014), las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes, ya sean libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera.

Mientras que, las fuentes secundarias, según Hernández et al. (2006) son las referencias ya reducidas o resumidas de fuentes primarias, o bien, de publicaciones temáticas de esas fuentes ya establecidas en un área de conocimiento particular. Dentro de estas fuentes se encuentran los libros, artículos, tesis, y otros documentos especializados.

A continuación, se detallan las fuentes de información que se consultarán para esta investigación.

Cuadro 1 Informantes clave

Fuente	Lugar de trabajo	Labor que desempeña
Ricardo Arias Mora	Cruz Roja Costarricense	Vocero, departamento de prensa
Jeremy Poveda Hernández	Cruz Roja Costarricense	Vocero, departamento de prensa
Carlos Novoa Espinoza	Cruz Roja Costarricense	Vocero, departamento de prensa
Josué Lara Casorla	Bomberos de Costa Rica	Vocero, departamento de prensa
Johel Solano Castillo	Diarioextra.com	Director
Bharley Quirós Navarro	Diarioextra.com	Jefe de Información
Gustavo Martínez	Diarioextra.com	Periodista
Byron Agüero Ruiz	Diarioextra.com	Periodista
Fabiana Conejo Arias	Diarioextra.com	Periodista
Joel Rodríguez Rodríguez	Diarioextra.com	Periodista

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 2 Corpus discursivo de análisis

Fecha	Medio de comunicación	Título	Link
04/11/2024	Diarioextra.com	Fatal accidente: vuelco de camión deja un fallecido	<a href="https://tinyurl.com/mrkfrzv2">https://tinyurl.com/mrkfrzv2</a>
04/11/2024	Diarioextra.com	Encuentran a segunda víctima de fatal accidente	<a href="https://tinyurl.com/fe6ux47z">https://tinyurl.com/fe6ux47z</a>
04/11/2024	Diarioextra.com	Video muestra resultado de brutal accidente en Sarapiquí	<a href="https://tinyurl.com/mn7pmk76">https://tinyurl.com/mn7pmk76</a>
06/11/2024	Diarioextra.com	Trágico accidente: motorizado y perrito mueren en Sarapiquí	<a href="https://tinyurl.com/37de3883">https://tinyurl.com/37de3883</a>
14/11/2024	Diarioextra.com	Fotos: Diputado se ve involucrado en accidente de tránsito	<a href="https://tinyurl.com/8v5245rm">https://tinyurl.com/8v5245rm</a>
15/11/2024	Diarioextra.com	Fatal accidente en Ruta 27: 2 fallecidos y un herido crítico	<a href="https://tinyurl.com/4f6mkf4y">https://tinyurl.com/4f6mkf4y</a>
29/11/2024	Diarioextra.com	Carro cae a guindo: mujer muere y hay 2 personas prensadas	<a href="https://tinyurl.com/5fu2a4h9">https://tinyurl.com/5fu2a4h9</a>
29/11/2024	Diarioextra.com	Video: Así es el guindo donde ocurrió mortal accidente	<a href="https://tinyurl.com/yc5nafhw">https://tinyurl.com/yc5nafhw</a>
10/12/2024	Diarioextra.com	Mortal accidente en Bagaces: ciclista pierde la vida tras colisión	<a href="https://tinyurl.com/58rcnrzz">https://tinyurl.com/58rcnrzz</a>
12/12/2024	Diarioextra.com	Fotos y video: Así fue el accidente de bus en Cartago	<a href="https://tinyurl.com/mrd6t4zr">https://tinyurl.com/mrd6t4zr</a>

13/12/2024	Diarioextra.com	Video: Aparatoso accidente deja 3 personas graves	<a href="https://tinyurl.com/mrmhmfmp">https://tinyurl.com/mrmhmfmp</a>
15/12/2024	Diarioextra.com	Video: así quedó bus de Lumaca tras aparatoso accidente	<a href="https://tinyurl.com/bdd7s4nn">https://tinyurl.com/bdd7s4nn</a>
22/12/2024	Diarioextra.com	Aparatoso accidente deja un fallecido y 3 heridos de gravedad	<a href="https://tinyurl.com/bdhe4u65">https://tinyurl.com/bdhe4u65</a>
05/01/2025	Diarioextra.com	Fotos: accidente de microbús deja 3 fallecidos en Guanacaste	<a href="https://tinyurl.com/4d6m38np">https://tinyurl.com/4d6m38np</a>
10/01/2025	Diarioextra.com	Tragedia en carretera: 3 personas muertas y un menor de gravedad	<a href="https://tinyurl.com/5t4sdk6n">https://tinyurl.com/5t4sdk6n</a>
10/01/2025	Diarioextra.com	Confirman cuarta muerte en accidente: dos personas prensadas	<a href="https://tinyurl.com/mrnhfv5d">https://tinyurl.com/mrnhfv5d</a>
11/01/2025	Diarioextra.com	(Fotos) Así fue el mortal accidente en Zapote: menor de edad en estado crítico	<a href="https://tinyurl.com/ynsemtt8">https://tinyurl.com/ynsemtt8</a>
15/01/2025	Diarioextra.com	Fotos: accidente deja a motociclista prensado debajo de carro	<a href="https://tinyurl.com/4b2b6rrn">https://tinyurl.com/4b2b6rrn</a>
15/01/2025	Diarioextra.com	Dos personas en condición amarilla tras accidente contra bus	<a href="https://tinyurl.com/mr79vr73">https://tinyurl.com/mr79vr73</a>
20/01/2025	Diarioextra.com	Hombre muere por amputación de pierna en accidente	<a href="https://tinyurl.com/yw8cspu3">https://tinyurl.com/yw8cspu3</a>
28/01/2025	Diarioextra.com	Accidente entre carro y moto: alcoholemia habría dado positiva	<a href="https://tinyurl.com/vzyw3x57">https://tinyurl.com/vzyw3x57</a>
31/01/2025	Diarioextra.com	Motociclista pierde la vida en accidente de tránsito	<a href="https://tinyurl.com/v68vsa9w">https://tinyurl.com/v68vsa9w</a>
31/01/2025	Diarioextra.com	Amputan brazo y pierna a hombre tras accidente; dos personas críticas	<a href="https://tinyurl.com/8y8w6hdj">https://tinyurl.com/8y8w6hdj</a>
01/02/2025	Diarioextra.com	Accidente de tránsito: mujer de 19 años pierde la vida	<a href="https://tinyurl.com/9hyazuz5">https://tinyurl.com/9hyazuz5</a>
02/02/2025	Diarioextra.com	Accidente de tránsito cobra vida de motociclista	<a href="https://tinyurl.com/upz6cfe5">https://tinyurl.com/upz6cfe5</a>
10/02/2025	Diarioextra.com	Maniobra de bus provoca mortal accidente con motocicleta	<a href="https://tinyurl.com/ffn8h5a4">https://tinyurl.com/ffn8h5a4</a>
11/02/2025	Diarioextra.com	Dos personas fallecidas tras choque de buseta con grúa	<a href="https://tinyurl.com/zpf8wzae">https://tinyurl.com/zpf8wzae</a>
12/02/2025	Diarioextra.com	Fotos: así quedó ambulancia tras mortal choque en Guanacaste	<a href="https://tinyurl.com/ym5y3zdm">https://tinyurl.com/ym5y3zdm</a>
12/02/2025	Diarioextra.com	OIJ identifica a mujeres víctimas de accidente con ambulancia	<a href="https://tinyurl.com/3kvab727">https://tinyurl.com/3kvab727</a>
14/02/2025	Diarioextra.com	Vehículo pende de árbol para no precipitarse a guindo	<a href="https://tinyurl.com/yvtc5c5e">https://tinyurl.com/yvtc5c5e</a>

14/02/2025	Diarioextra.com	Trasladan de emergencia a menor de un mes tras accidente en Puriscal	<a href="https://tinyurl.com/4982hwp4">https://tinyurl.com/4982hwp4</a>
14/02/2025	Diarioextra.com	Accidente en Puriscal: esto es lo que se sabe	<a href="https://tinyurl.com/yc4k4d3c">https://tinyurl.com/yc4k4d3c</a>
16/02/2025	Diarioextra.com	Menor de 17 años invade carril y mata a motociclista	<a href="https://tinyurl.com/yam3dc6s">https://tinyurl.com/yam3dc6s</a>
16/02/2025	Diarioextra.com	Video: Así fue el mortal accidente ocasionado por pick-up en La Guácima	<a href="https://tinyurl.com/2s3bhkeb">https://tinyurl.com/2s3bhkeb</a>
22/02/2025	Diarioextra.com	Fotos: accidente de tránsito deja un fallecido en Santa Ana	<a href="https://tinyurl.com/57s6bdze">https://tinyurl.com/57s6bdze</a>
22/02/2025	Diarioextra.com	Fallecido en accidente en Santa Ana tendría 19 años	<a href="https://tinyurl.com/2hskcuhy">https://tinyurl.com/2hskcuhy</a>
26/02/2025	Diarioextra.com	Menores de 13 y 15 años en condición crítica por accidente en moto	<a href="https://tinyurl.com/3c9zpy9w">https://tinyurl.com/3c9zpy9w</a>
26/02/2025	Diarioextra.com	Mortal accidente: choque frontal de camión con carro en Ruta 1	<a href="https://tinyurl.com/3ydxxyjv">https://tinyurl.com/3ydxxyjv</a>
02/03/2025	Diarioextra.com	Fotos: Aparatoso accidente en San Sebastián deja 2 fallecidos	<a href="https://tinyurl.com/ycaxp3y2">https://tinyurl.com/ycaxp3y2</a>
03/03/2025	Diarioextra.com	Pareja en estado crítico tras accidente en motocicleta	<a href="https://tinyurl.com/45mw68n5">https://tinyurl.com/45mw68n5</a>
04/02/2025	Diarioextra.com	Hombre crítico tras accidente en motocicleta	<a href="https://tinyurl.com/3p58wj7j">https://tinyurl.com/3p58wj7j</a>
09/03/2025	Diarioextra.com	(Fotos) Accidente deja vuelco y un herido en condición roja	<a href="https://tinyurl.com/2b27br8x">https://tinyurl.com/2b27br8x</a>
09/03/2025	Diarioextra.com	Accidente en motocicleta deja una mujer fallecida y otra herida	<a href="https://tinyurl.com/3amwzu3m">https://tinyurl.com/3amwzu3m</a>
19/03/2025	Diarioextra.com	Video: Accidente de tránsito deja gravemente heridas a 5 personas	<a href="https://tinyurl.com/5knfdxrw">https://tinyurl.com/5knfdxrw</a>
22/03/2025	Diarioextra.com	Menor de 7 años crítico tras accidente en ruta 32	<a href="https://tinyurl.com/muxfcpkx">https://tinyurl.com/muxfcpkx</a>
24/03/2025	Diarioextra.com	Pareja grave tras accidente de tránsito	<a href="https://tinyurl.com/bddzu8vd">https://tinyurl.com/bddzu8vd</a>
25/03/2025	Diarioextra.com	Fotos y video: Accidente de tránsito deja crítico a motociclista	<a href="https://tinyurl.com/y5ysssmsu">https://tinyurl.com/y5ysssmsu</a>
28/03/2025	Diarioextra.com	Fotos y video: Cierran paso por fuente la Hispanidad tras mortal accidente	<a href="https://tinyurl.com/mr2axun8">https://tinyurl.com/mr2axun8</a>
29/03/2025	Diarioextra.com	Pasajero sale expulsado de vehículo y fallece en aparatoso accidente	<a href="https://tinyurl.com/mr5a2yxs">https://tinyurl.com/mr5a2yxs</a>
31/03/2025	Diarioextra.com	Motociclista sufre derrape y fallece en accidente	<a href="https://tinyurl.com/kfzutbem">https://tinyurl.com/kfzutbem</a>
01/04/2025	Diarioextra.com	Trasladan a menor de 6 años tras accidente de tránsito	<a href="https://tinyurl.com/52k6ewsd">https://tinyurl.com/52k6ewsd</a>

07/04/2025	Diarioextra.com	Video: Mujer fallece tras brutal accidente	<a href="https://tinyurl.com/3uedryz4">https://tinyurl.com/3uedryz4</a>
08/04/2025	Diarioextra.com	Mujer que falleció en aparatoso accidente era cruzrojista	<a href="https://tinyurl.com/3wxd823">https://tinyurl.com/3wxd823</a>
08/04/2025	Diarioextra.com	Trasladan 2 niños en condición crítica tras accidente entre bus y carro	<a href="https://tinyurl.com/52b6a2nw">https://tinyurl.com/52b6a2nw</a>
09/04/2025	Diarioextra.com	Accidente en Ruta 27 enluta a familia cercana a figuras de Teletica	<a href="https://tinyurl.com/3m9vhm7t">https://tinyurl.com/3m9vhm7t</a>
11/04/2025	Diarioextra.com	Fotos: Así quedó escena tras mortal accidente en Alajuela	<a href="https://tinyurl.com/bma5rw7z">https://tinyurl.com/bma5rw7z</a>
19/04/2025	Diarioextra.com	Muere adulta mayor tras accidente en carro	<a href="https://tinyurl.com/593tcr3">https://tinyurl.com/593tcr3</a>
19/04/2025	Diarioextra.com	Familia de luto: muere joven de 23 años tras accidente en Los Chiles	<a href="https://tinyurl.com/3rsfu39">https://tinyurl.com/3rsfu39</a>
22/04/2025	Diarioextra.com	Video: Trasladan en condición crítica a mujer tras accidente de tránsito	<a href="https://tinyurl.com/mpkrwt9p">https://tinyurl.com/mpkrwt9p</a>
22/04/2025	Diarioextra.com	Hombre muere tras choque de camión y moto en Circunvalación	<a href="https://tinyurl.com/2e8vk8dd">https://tinyurl.com/2e8vk8dd</a>
22/04/2025	Diarioextra.com	Fotos: Así quedó escena tras accidente mortal en Circunvalación	<a href="https://tinyurl.com/5bkvn398">https://tinyurl.com/5bkvn398</a>
24/04/2025	Diarioextra.com	Fotos: aparatoso accidente en Orotina requirió atención a 7 pacientes	<a href="https://tinyurl.com/3a877ame">https://tinyurl.com/3a877ame</a>
24/04/2025	Diarioextra.com	Reportan aparatoso accidente en autopista Florencio del Castillo	<a href="https://tinyurl.com/4amjj27t">https://tinyurl.com/4amjj27t</a>
25/04/2025	Diarioextra.com	Mortal accidente: motociclista fallece tras caer a zanja	<a href="https://tinyurl.com/4z8dh222">https://tinyurl.com/4z8dh222</a>
29/04/2025	Diarioextra.com	Joven de 21 años pierde la vida en accidente de tránsito	<a href="https://tinyurl.com/2p9uep3s">https://tinyurl.com/2p9uep3s</a>
29/04/2025	Diarioextra.com	Fatal accidente: motociclista muere tras chocar contra poste	<a href="https://tinyurl.com/4swk6txy">https://tinyurl.com/4swk6txy</a>
29/04/2025	Diarioextra.com	Aparatoso accidente: camión se vuelca y cae a río en Limón	<a href="https://tinyurl.com/3dskyhv4">https://tinyurl.com/3dskyhv4</a>
29/04/2025	Diarioextra.com	Adulta mayor crítica tras accidente en Grecia	<a href="https://tinyurl.com/5n6pvb2s">https://tinyurl.com/5n6pvb2s</a>
30/04/2025	Diarioextra.com	Mortal accidente: camión se queda sin frenos, embiste carro y mata joven	<a href="https://tinyurl.com/5t5275pm">https://tinyurl.com/5t5275pm</a>
30/04/2025	Diarioextra.com	Videos: Aparatosa colisión deja al menos 3 personas prensadas	<a href="https://tinyurl.com/4p2antcf">https://tinyurl.com/4p2antcf</a>
30/04/2025	Diarioextra.com	Esto dicen las autoridades sobre colisión múltiple en Ruta 32	<a href="https://tinyurl.com/yphkuks9">https://tinyurl.com/yphkuks9</a>
30/04/2025	Diarioextra.com	Video muestra momento exacto de aparatoso choque múltiple	<a href="https://tinyurl.com/45phurrx">https://tinyurl.com/45phurrx</a>

30/04/2025	Diarioextra.com	Fallece motociclista involucrado en accidente en ruta 32	<a href="https://tinyurl.com/3netj5xh">https://tinyurl.com/3netj5xh</a>
------------	-----------------	--	---

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4 Criterios de selección de la muestra

La muestra según Hernández et al. (2014) es un subgrupo de la población o universo y se utiliza por economía de tiempo y recursos. Implica definir la unidad de muestreo y de análisis y requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros (p. 171).

En esta investigación, se usa una muestra con varias perspectivas de profesionales relacionados con la gestión de la información en situaciones de emergencias como accidentes de tránsito.

### 3.5 Tipo de muestra

Para fines de esta investigación se utiliza el tipo de muestra cualitativa no probabilística, la cual, según Hernández et al. (2014), selecciona casos o unidades por uno o varios propósitos, y esos casos no serán estadísticamente representativos de la población (p.171). Además, en este tipo de muestras la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas que están relacionadas con características de la investigación (p.176).

Con base en lo mencionado anteriormente, se seleccionaron tres tipos de muestra, iniciando con un grupo de expertos seleccionados por el investigador, seguido de un grupo focal, y las notas periodísticas publicadas en el medio de comunicación digital diarioextra.com entre noviembre de 2024 y abril de 2025, el cual es el periodo de estudio de esta investigación.

En ese sentido, al trabajar con esos tres tipos de muestra, se les aplicará, para efectos de elaborar la investigación y tomando en cuenta los tres objetivos específicos planteados, las herramientas de entrevista a profundidad, entrevista estructurada y análisis de contenido.

Esta investigación tiene como objetivo analizar la gestión de la información en accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación, lo cual se verá reflejado en gran parte en las noticias publicadas en diarioextra.com por lo que el muestreo de las noticias es no probabilístico.

*Cuadro 3 Criterio de selección de la muestra de noticias*

<p>Noticias publicadas en el medio de comunicación digital diarioextra.com sobre accidentes de tránsito. Se descartarán aquellas que no mencionen a Bomberos y Cruz Roja, tales como las que se realizan al momento en que el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) identifica a la víctima o aquellas que solo muestren fotos y videos de la escena, cuyo contenido no se alinea con el fin de esta investigación.</p>
---

Fuente: Elaboración propia.

De la misma manera, para analizar la gestión de la información por parte de Bomberos y Cruz Roja, se seleccionó a un grupo de cuatro expertos a quienes se le aplicará una entrevista a profundidad. Esta muestra son personas que pertenecen a los departamentos de prensa de cada institución, y tienen conocimiento en la forma en que se gestiona la información en situaciones de emergencia, ya que son los encargados de ese procedimiento. El tipo de muestra de estos expertos es no probabilístico.

*Cuadro 4 Criterio de selección de la muestra de expertos*

<p>Voceros en el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, que se encarguen actualmente o no, del proceso comunicativo en atenciones de emergencias hacia los medios de comunicación.</p>	<p>Voceros en la Cruz Roja Costarricense, que se encarguen actualmente o no, del proceso comunicativo en atenciones de emergencias hacia los medios de comunicación.</p>
---	--

Finalmente, para cumplir con el tercer objetivo específico el cual busca determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio, se seleccionó un grupo focal al cuál se le aplicará una entrevista estructurada. Esta muestra comprende a varias personas que trabajan en el medio digital diarioextra.com y son quienes reciben diariamente las informaciones por parte de Bomberos y Cruz Roja, para luego redactar las noticias. El tipo de muestra de este grupo es no probabilístico.

*Cuadro 5 Criterio de selección de la muestra de grupo focal*

<p>Periodistas u otros profesionales, ya sean académicos o no, que han publicado o no, noticias o notas sobre accidentes de tránsito en el medio digital nacional diarioextra.com durante el periodo de estudio.</p>
--

## 3.6 Fase de recolección de información y datos

### 3.6.1. Tipo de muestreo

Con base en lo explicado en el apartado anterior, el tipo de muestreo que se utilizará en esta investigación es el muestreo no probabilístico. Según Hernández et al. (2014), en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas que se relacionan con las características de la investigación, o bien, el propósito de la investigación (p. 176).

En ese contexto, para la recolección de los datos se utilizarán los instrumentos de entrevista a profundidad, entrevista estructurada y análisis de contenido. Para estas tres muestras, se aplicará el tipo de muestreo no probabilístico.

En cuanto a la muestra de expertos o informantes clave se les aplicará la entrevista a profundidad y entrevista estructurada, tomando en cuenta los criterios de selección que se aplicarán a los entrevistados, los cuales se detallan en Cuadro No. 4 y 5 del punto anterior. Mientras que, la muestra de noticias se construirá a partir de las noticias sobre accidentes de tránsito publicadas en el medio digital diarioextra.com entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

### 3.6.2 Instrumentos de recolección y sistematización de datos

De acuerdo con Hernández et al. (2024), los instrumentos de recolección de datos sirven para recolectar datos cualitativos e identificar temas y categorías. Estos se utilizan como base para ubicar instrumentos estandarizados contienen conceptos o variables paralelas a las categorías cualitativas (p. 575).

En esta investigación, los instrumentos que se aplicarán son el análisis de contenido, la entrevista a profundidad y entrevista estructurada.

#### 3.6.2.1 *Análisis de contenido*

Hernández et al. (2014) explica que el análisis de contenido es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una forma objetiva y sistemática (p.251). Según Bardin (1986) como se menciona en Ruiz (2021), el análisis de contenido se refiere a “un conjunto de técnicas con procedimientos sistemáticos descriptivos sobre contenidos de mensajes con la finalidad de

realizar inferencias respecto a las condiciones de producción como al contenido manifiesto que presentan” (p.4)

A continuación, se detalla el instrumento de análisis de contenido que se aplicarán en las notas periodísticas.

Fuentes de información en las notas periodísticas de diarioextra.com

<b>Fuentes de información dentro de las notas</b>		
<b>Título</b>	<b>Fuente – Tipos de Fuente</b>	<b>Cantidad</b>

Fuente: Elaboración propia.

Estructura de información en las notas periodísticas de diarioextra.com

<b>Elementos utilizados dentro de las notas periodísticas</b>							
<b>Título</b>	<b>Antetítulo</b>	<b>Bajadilla</b>	<b>Lead</b>	<b>Cuerpo</b>	<b>Cierre</b>	<b>Fotos o videos</b>	<b>Gráficos</b>

Fuente: Elaboración propia.

### **3.6.2.2 Entrevistas a profundidad y entrevistas estructuradas**

Hernández et al. (2014) define la entrevista como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura” (p. 403).

Los autores mencionan que las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En el caso de las entrevistas estructuradas, el entrevistador sigue una guía de preguntas específicas y se limita exclusivamente a esta, es decir, solo realiza las preguntas que se incluyen en la guía y en el mismo orden en que se indican. Mientras que, en las entrevistas abiertas, el entrevistador cuenta con una guía general de preguntas, pero tiene flexibilidad para manejarla.

En esta investigación se aplicará la entrevista estructurada a un grupo focal y la entrevista de profundidad mediante la forma de entrevista abierta a los expertos en gestión de la información.

### 3.6.2.3 *Uso de herramientas*

Para esta investigación, las herramientas utilizadas son las señaladas anteriormente, las cuales son entrevistas de profundidad, entrevistas estructuradas y análisis de contenido. Esto por cuanto se pretende alcanzar los objetivos enunciados en el apartado I Problema y su importancia, en el inciso 1.2 de esta investigación, a los cuales se les aplicaron las herramientas de la siguiente forma:

➤ **Objetivo específico 1**

Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

Para este objetivo específico 1 se aplicaron las siguientes preguntas, así como su correspondiente instrumento.

- ¿Cuáles canales utiliza para transmitir la información a los medios de comunicación cuando ocurre un accidente de tránsito? Entrevista a profundidad.
- ¿Con qué frecuencia comparten información con los medios de comunicación a través de esos canales? Entrevista a profundidad.
- ¿Cuáles protocolos existen para compartir la información en esos casos de emergencia a los periodistas? Entrevista a profundidad.
- ¿Qué tipo de información está autorizada a compartir con los medios de comunicación al atender un accidente de tránsito? Entrevista a profundidad.
- ¿Cuántos voceros tiene la Benemérita para brindar detalles sobre accidentes de tránsito? Entrevista a profundidad.
- ¿Por medio de cuáles canales reciben la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja? Entrevista estructurada.

- ¿Cada cuánto las instituciones comparten información sobre accidentes de tránsito con los medios de comunicación? Entrevista estructurada y análisis de contenido.
- ¿Qué tipo de información comparten ambas instituciones al momento de comunicar sobre un accidente de tránsito? Entrevista estructurada y análisis de contenido.

Una vez se identifiquen los canales y protocolos de comunicación de ambas instituciones, resulta importante avanzar hacia el tema de acceso y oportunidad de la información y, de esa manera, evaluar la efectividad de dichos mecanismos y determinar posibles similitudes o diferencias entre Bomberos y Cruz Roja al momento de comunicarse con la prensa.

➤ Objetivo específico 2

Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

Para este objetivo específico 2 se aplicaron las siguientes preguntas y además se detalla su correspondiente instrumento.

- ¿Cuánto tiempo tarda la institución en emitir su primera comunicación sobre un accidente de tránsito hacia los medios de comunicación? Entrevista a profundidad.
- ¿Cada cuánto amplían detalles sobre una emergencia de este tipo que está siendo atendida? Entrevista a profundidad.
- ¿Cuáles insumos aporta la Benemérita a los medios de comunicación sobre un accidente de tránsito (fotos, videos, audios, entre otros)? Entrevista a profundidad, entrevista estructurada y análisis de contenido.
- ¿Hay interacción con los medios, es decir, responden consultas de periodistas o solamente la institución emite las declaraciones y aporta los insumos? Entrevista a profundidad.
- ¿Con qué frecuencia los periodistas pueden contactar a Bomberos y la Cruz Roja Costarricense en horario no habitual? Entrevista a profundidad.
- ¿Con qué frecuencia Bomberos y Cruz Roja amplían detalles sobre un accidente de tránsito que está siendo atendido? Entrevista estructurada.
- ¿Cómo es la comunicación con ambas instituciones en general? Entrevista estructurada.
- ¿Tienen acceso a ambas instituciones en horario no habitual? Entrevista estructurada.

Los hallazgos del objetivo 2 permiten medir la disponibilidad, rapidez y continuidad de la comunicación hacia los medios de comunicación, y a la vez, proporciona una base sólida para continuar hacia la calidad de la información institucional y su incidencia en la forma en que se presentan los hechos a la población.

➤ Objetivo específico 3

Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

Para este objetivo específico 3 se aplicaron las siguientes preguntas y además se detalla su correspondiente instrumento.

- ¿Qué tipo de evidencia aporta la institución para respaldar la información que brinda a los medios de comunicación? Entrevista a profundidad, entrevista estructurada y análisis de contenido.
- ¿Con qué frecuencia la Benemérita aporta vocerías (video) cuando atiende un accidente de tránsito? Entrevista a profundidad y análisis de contenido.
- ¿Cuál es el discurso, tipo de lenguaje y tono de voz utilizado por los voceros? Entrevista a profundidad y análisis de contenido.
- ¿Los voceros brindan antecedentes o contexto que funcionen para dar a conocer la noticia actual? Entrevista a profundidad y análisis de contenido.
- ¿Cuál es el protocolo de atención a periodistas en horario no habitual? Entrevista a profundidad.
- ¿Los datos aportados por Bomberos y Cruz Roja sobre un mismo accidente de tránsito coinciden o presentan diferencias relevantes? Entrevista estructurada.
- ¿Considera que el lenguaje utilizado por ambas instituciones es comprensible para el público general o contiene tecnicismos que dificultan su interpretación? Entrevista estructurada.
- ¿Los voceros de las instituciones brindan datos estadísticos que respalden la información para dar un contexto al momento de publicar la noticia? Entrevista estructurada.
- ¿Cuáles insumos recibidos se utilizan en diarioextra.com al momento de publicar noticias sobre accidentes de tránsito? Entrevista estructurada y análisis de contenido.

- ¿Cuál de las dos instituciones es consultada con mayor frecuencia al momento de redactar una noticia sobre accidentes de tránsito? ¿Por qué? Entrevista estructurada y análisis de contenido.
- ¿Qué elementos informativos se consideran clave para redactar el título de la noticia, de modo que sea preciso, llamativo y fiel a los hechos? Entrevista estructurada y análisis de contenido.

Con estas preguntas se podrá valorar no solamente la calidad de la información institucional, sino también su impacto directo en la realización del contenido periodístico del medio digital diarioextra.com. Los resultados de las entrevistas evidenciarán la relación que existe entre las instituciones con los medios de comunicación, específicamente en casos de accidentes de tránsito.

### 3.6. Operacionalización de variables

En el siguiente cuadro se detalla cada objetivo con sus respectivas variables, los indicadores que se evaluarán en cada uno de ellos, así como la fuente a la que se le aplicará los distintos instrumentos mencionados a continuación.

Operacionalización de variables

Objetivo	Variable	Indicador	Fuente	Instrumento
Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio	Canales y protocolos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de canales utilizados (teléfono, mensajes, redes sociales, entre otros).</li> <li>• Frecuencia de uso de cada canal.</li> <li>• Tipo de protocolos para enviar la información a los medios.</li> <li>• Tipo de información compartida.</li> <li>• Número de voceros de cada institución.</li> </ul>	Experto, no experto.	Entrevista a profundidad, entrevista estructurada y análisis de notas periodísticas.
Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.	Acceso y oportunidad de la información compartida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de reacción ante un incidente relevante.</li> <li>• Frecuencia de actualización de información sobre un accidente de tránsito.</li> <li>• Tipo de insumo utilizado (video, comunicado, mensaje, fotografías).</li> <li>• Tipo de interacción de las instituciones en los medios.</li> <li>• Tipo de canales utilizados en horario no habitual (cuando pasa alguna emergencia relevante a altas horas de la noche o en madrugada).</li> </ul>	Experto, no experto.	Entrevista a profundidad, entrevista estructurada y análisis de notas periodísticas.

Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio	Calidad de la información institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de datos confirmados por ambas instituciones sobre un mismo accidente de tránsito.</li> <li>• Tipo de lenguaje utilizado en los comunicados compartidos.</li> <li>• Cantidad de datos verificables.</li> <li>• Presencia de datos de contexto.</li> <li>• Tipo de evidencia que respalda la información.</li> <li>• Tipo de información proporcionada en horario no habitual.</li> <li>• Presencia de voceros en la información aportada a través de videos.</li> <li>• Porcentaje de vocerías por parte de las instituciones.</li> <li>• Tipo de discurso y tono utilizado.</li> <li>• Cantidad de insumos aportados en un mismo caso.</li> </ul>	Experto, no experto.	Entrevista a profundidad, entrevista estructurada y análisis de notas periodísticas.
---	---	--	----------------------	--

### 3.7 Cronograma de Trabajo

Etapas	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Construcción del Objeto de estudio	Revisión y cambios finales al diseño de investigación	■	■														
Verificación empírica	Depuración de instrumentos de recolección de la información			■	■	■	■										
	Recolección de la información				■	■	■	■	■	■							
	Preparación de los datos para el análisis (elaboración de tablas, gráficos, síntesis)				■	■	■	■	■	■	■						
Interpretación de	Análisis e interpretación de los datos							■	■	■	■	■	■				

resultados y conclusiones	Redacción de informe parcial																
	Redacción de informe final																

### 3.8 Aplicación de instrumentos

El presente espacio contempla la implementación de las herramientas de estudio para responder los objetivos general y específicos de esta investigación, tales como analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja, identificar los canales y protocolos, comparar el acceso y la oportunidad de la información, así como determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos.

Tal y como lo menciona Martínez (2013), los instrumentos son los que permiten operativizar a la técnica de investigación.

“Se aclara que en ocasiones se emplean de manera indistinta las palabras técnica e instrumento de investigación; un ejemplo es lo que ocurre con la entrevista que es una técnica, pero cuando se lleva a cabo, se habla entonces de la entrevista como instrumento” (p. 6).

De manera que, este capítulo contiene las herramientas “análisis de contenidos”, “entrevista a profundidad” y “entrevista estructurada”.

En primer lugar, se realizaron entrevistas a voceros de ambas instituciones objeto de estudio tales como Ricardo Arias de la Cruz Roja y Josué Lara de Bomberos para responder parte de los objetivos específicos 1 y 2: identificar los canales y protocolos y comparar el acceso y la oportunidad de la información.

De la misma forma, se aplicaron entrevistas estructuradas a tres periodistas de diarioextra.com, tales como Byron Agüero, Fabiana Conejo y Joel Rodríguez (los tres continúan laborando para el medio de comunicación) ya que son los periodistas de última hora y quienes realizaron las notas que se publicaron en el periodo de estudio. Lo anterior con el fin de analizar los objetivos específicos 1 y 2 de esta investigación, pero desde la perspectiva de los comunicadores.

La tercera herramienta será el análisis de contenido, y para eso, se escogieron 61 notas publicadas en *diarioextra.com* durante el periodo de estudio (noviembre 2024 – abril 2025). Esto con el fin de responder el tercer objetivo específico: Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital *diarioextra.com* en el periodo de estudio.

Para esta última herramienta, se realizó un cuadro que contiene la información relevante y necesaria para este estudio, la cual evidencia la fecha de publicación, el contenido, el enfoque periodístico, el tipo de lenguaje utilizado, así como las fuentes de información consultadas para la redacción y publicación de la noticia.

### 3.9 Análisis de contenido

A continuación, se detalla una de las herramientas empleadas en este estudio: el análisis de contenido. Esto permitió conocer a profundidad la forma en que la información suministrada por Bomberos y Cruz Roja incide en la publicación de cada noticia, específicamente en el medio digital *diarioextra.com*.

Dicho análisis se centró en criterios con base en el contenido de las notas, la fecha de publicación, así como la cantidad y el tipo de datos, y las fuentes de información consultadas para la redacción y publicación de la noticia. El análisis de las notas se dividió por mes para tener un mejor orden y detalle al momento de comparar los datos más adelante.

#### *Cuadro 6 Análisis de contenido en *diarioextra.com* de noviembre 2024.*

En la presente tabla se analiza el contenido publicado en *diarioextra.com* durante noviembre de 2024 sobre accidentes de tránsito en Costa Rica, lo cual permite analizar la calidad de la información y su frecuencia en relación con Bomberos y Cruz Roja.

Título de la nota	Fecha de publicación	Contenido audiovisual	Tipo de nota (primaria o de seguimiento al caso)	Cantidad y tipo de datos	Fuentes de información

Fatal accidente: vuelco de camión deja un fallecido	04 de noviembre de 2024	Una fotografía. En los créditos indica: Cortesía.	Primaria	Lugar: Sarapiquí. Tipo de accidente: vuelco de camión. Víctimas: un fallecido y un desaparecido.	Cruz Roja
Encuentran a segunda víctima de fatal accidente	04 de noviembre de 2024	Una fotografía. En los créditos indica: Cortesía.	Seguimiento	Lugar: Sarapiquí. Actualización: Hallazgo de segunda víctima mortal del accidente. Cita textual de vocero de Cruz Roja.	Cruz Roja
Video muestra resultado de brutal accidente en Sarapiquí	04 de noviembre de 2024	Video y fotografía. No indican créditos.	Seguimiento	Lugar: Sarapiquí. Actualización: Video de cómo quedó la escena. Los datos de la nota escrita son los mismos que la anterior.	Cruz Roja
Trágico accidente: motorizado y perrito mueren en Sarapiquí	06 de noviembre de 2024	Una fotografía con créditos a un corresponsal.	Primaria	Lugar: Sarapiquí. Tipo de accidente: colisión y atropello a animal. Citas textuales de la Cruz Roja y un testigo del accidente. Víctimas: un hombre y un perro fallecidos. Información adicional: congestión vehicular.	Cruz Roja
Fatal accidente en Ruta 27: 2 fallecidos y un herido crítico	15 de noviembre de 2024	Una fotografía, no indica crédito.	Primaria	Lugar: ruta 27. Tipo de accidente: colisión entre vehículo liviano y motocicleta. Víctimas: dos personas fallecidas y una en condición crítica.	Cruz Roja
Carro cae a guindo: mujer muere y hay 2 personas prensadas	29 de noviembre de 2024	Una fotografía propia del medio, con fines ilustrativos.	Primaria	Lugar: Puriscal. Tipo de accidente: caída de vehículo a guindo.	Cruz Roja

				Víctimas: una mujer fallecida y 4 personas más heridas. Cita textual de la Cruz Roja.	
Video: Así es el guindo donde ocurrió mortal accidente	29 de noviembre de 2024	Fotografía de la Cruz Roja. No se logra ver video adjunto.	Secundaria	Lugar: Puriscal Actualización: descripción de la escena. Cita textual de la Cruz Roja.	Cruz Roja

Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de diarioextra.com

*Cuadro 7 Análisis de contenido en diarioextra.com de diciembre 2024.*

En la presente tabla se analiza el contenido publicado en diarioextra.com durante diciembre de 2024 sobre accidentes de tránsito en Costa Rica. A diferencia de noviembre donde no se mencionó Bomberos, en las notas publicadas en diciembre sí se usaron ambas instituciones como fuentes de información.

<b>Título de la nota</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Contenido audiovisual</b>	<b>Tipo de nota (primaria o de seguimiento al caso)</b>	<b>Cantidad y tipo de datos</b>	<b>Fuentes de información</b>
Fotos y video: Así fue el accidente de bus en Cartago	12 de diciembre	4 fotografías de corresponsal. El titular indica video, pero no se puede visualizar.	Seguimiento, sin embargo, no tiene nota relacionada, por lo que no se logra obtener el enlace de la primera nota.	Lugar: Cartago. Tipo de accidente: vuelco de autobús. Víctimas: Inicialmente se indican 7 personas valoradas por Cruz Roja y Bomberos, pero luego se menciona que en el autobús viajaban 9 personas, y solo hubo 1 traslado. Cita textual de vocero de Bomberos.	Bomberos y Cruz Roja

Video: Aparatoso accidente deja 3 personas graves	13 de diciembre	Una fotografía de corresponsal.	Primaria.	Lugar: Cartago. Tipo de accidente: colisión entre 2 vehículos. Víctimas: 3 personas graves. Sin cita.	Menciona a Bomberos y Cruz Roja pero no lo cita.
Video: así quedó bus de Lumaca tras aparatoso accidente	15 de diciembre	2 fotografías y 1 video propios del medio.	Primaria.	Lugar: San José centro. Tipo de accidente: Colisión de autobús y vehículo liviano. Víctimas: conductor del autobús en condición amarilla. Sin cita textual.	Bomberos y Cruz Roja.
Aparatoso accidente deja un fallecido y 3 heridos de gravedad	22 de diciembre	Una fotografía sin crédito. No se puede visualizar el video.	Primaria.	Lugar: Puntarenas. Tipo de accidente: colisión entre 2 vehículos livianos. Víctimas: una persona fallecida y 3 heridos graves.	Bomberos y Cruz Roja.

Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de diarioextra.com

#### *Cuadro 8 Análisis de contenido en diarioextra.com de enero 2025.*

En la siguiente tabla se analiza el contenido publicado en diarioextra.com durante enero de 2025 sobre accidentes de tránsito en Costa Rica. La mayoría de notas fueron redactadas con base en información proporcionada por la Cruz Roja, aunque no todas incluyen citas textuales.

Título de la nota	Fecha de publicación	Contenido audiovisual	Tipo de nota (primaria o de seguimiento al caso)	Cantidad y tipo de datos	Fuentes de información
Fotos: accidente de microbús deja 3 fallecidos en Guanacaste	05 de enero de 2025	3 fotografías sin crédito.	Primaria.	Lugar: Guanacaste.	Bomberos.

				Tipo de accidente: choque entre microbús y un carro tipo pick-up. Víctimas: 3 hombres fallecidos y una persona grave. Sin cita textual.	
Tragedia en carretera: 3 personas muertas y un menor de gravedad	10 de enero de 2025	2 fotografías propias del medio.	Primaria.	Lugar: Parque de La Paz. Tipo de accidente: Colisión múltiple. Víctimas: tres fallecidos y un menor grave. Sin cita textual.	Aunque se menciona Bomberos y Cruz Roja, la fuente de información principal es la Policía de Tránsito.
Confirman cuarta muerte en accidente: dos personas prensadas	10 de enero de 2025	Una fotografía propia del medio.	Seguimiento.	Actualización: deceso de cuarta víctima de accidente, ruta cerrada. Cantidad de víctimas en total: 4 fallecidos, menor herido grave, otras 2 personas graves.	Bomberos y Cruz Roja.
(Fotos) Así fue el mortal accidente en Zapote: menor de edad en estado crítico	11 de enero de 2025	4 fotografías propias del medio.	Seguimiento.	Actualización: descripción de la escena con fotografías y resumen de lo sucedido.	Cruz Roja y Policía de Tránsito.
Fotos: accidente deja a motociclista prensado debajo de carro	15 de enero de 2025	4 fotografías propias del medio.	Primaria.	Lugar: Tibás. Tipo de accidente: choque entre motocicleta y vehículo liviano. Víctimas: Un hombre grave. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Dos personas en condición amarilla tras accidente contra bus	15 de enero de 2025	Una fotografía del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Curridabat. Tipo de accidente: choque entre autobús y motocicleta. Víctimas: hombre y mujer en condición urgente. Cita textual de la Cruz Roja.	Cruz Roja.

Hombre muere por amputación de pierna en accidente	20 de enero de 2025	Una fotografía del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Puntarenas. Tipo de accidente: choque entre motocicleta y vehículo liviano. Víctima: un fallecido. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Amputan brazo y pierna a hombre tras accidente; dos personas críticas	31 de enero de 2025	Una fotografía del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Guanacaste. Tipo de accidente: choque entre dos motocicletas. Víctimas: dos hombres en estado crítico. Sin cita textual.	Cruz Roja

Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de diarioextra.com

#### *Cuadro 9 Análisis de contenido en diarioextra.com de febrero 2025.*

En la siguiente tabla se analiza el contenido publicado en diarioextra.com durante febrero de 2025 sobre accidentes de tránsito en Costa Rica. Durante marzo, se encontraron tres notas que no indican una fuente de información exacta (nombre de la institución), sino que una fue hecha con información de un corresponsal, y otras dos solo mencionan “agentes judiciales” o “cuerpos de emergencia”. Además, Bomberos se utiliza como fuente de información solamente en una ocasión, el resto de las notas son con datos proporcionados por la Cruz Roja.

Título de la nota	Fecha de publicación	Contenido audiovisual	Tipo de nota (primaria o de seguimiento al caso)	Cantidad y tipo de datos	Fuentes de información
Accidente de tránsito cobra vida de motociclista	02 de febrero de 2025	Una fotografía de corresponsal.	Primaria.	Lugar: Guanacaste. Tipo de accidente: Colisión entre camión y motocicleta. Víctimas: un fallecido. Dato adicional: carretera cerrada. No hay cita textual.	No se cita ninguna fuente oficial, solo indica que la nota fue redactada con información del corresponsal.

Maniobra de bus provoca mortal accidente con motocicleta	10 de febrero de 2025	Dos fotografías de corresponsal. En apariencia, hay un video, pero no se puede visualizar.	Primaria.	Lugar: Guanacaste. Tipo de accidente: Choque entre autobús y motocicleta. Víctimas: un fallecido y un herido crítico. Cita textual del vocero de Cruz Roja.	Cruz Roja.
Dos personas fallecidas tras choque de buseta con grúa	11 de febrero de 2025.	Una fotografía, en el crédito indica Cortesía.	Primaria.	Lugar: Guanacaste. Tipo de accidente: Colisión de buseta y grúa. Víctimas: dos fallecidos y dos heridos. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Fotos: así quedó ambulancia tras mortal choque en Guanacaste	12 de febrero de 2025.	Tres fotografías, en el crédito indican Cortesía.	Seguimiento.	Actualización: Descripción de la escena con fotografías de lo sucedido. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Vehículo pende de árbol para no precipitarse a guindo	14 de febrero de 2025.	Una fotografía sin créditos con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Puriscal, San José. Tipo de accidente: Vuelco de vehículo. Víctimas: menor de un mes de nacido y menor de 11 años heridos. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Trasladan de emergencia a menor de un mes tras accidente en Puriscal	14 de febrero de 2025.	Una fotografía del medio con fines ilustrativos.	Seguimiento.	Actualización: Traslado de emergencia de menor de un mes de nacido, solicitud a la población para habilitar espacio en carretera. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Accidente en Puriscal: esto es lo que se sabe	14 de febrero de 2025.	Una fotografía del medio con fines ilustrativos y una inserción en video de la Cruz Roja.	Seguimiento.	Actualización: dos personas adultas también resultaron heridas. Descripción de la escena. Sin cita textual.	Cruz Roja.

Fotos: accidente de tránsito deja un fallecido en Santa Ana	22 de febrero de 2025.	Tres fotografías del accidente sin créditos, una menciona que es con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Santa Ana, San José. Tipo de accidente: choque entre motocicleta y vehículo liviano. Víctimas: Un hombre fallecido. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Fallecido en accidente en Santa Ana tendría 19 años	22 de febrero de 2025.	Tres fotografías del accidente sin créditos.	Seguimiento.	Actualización: apellido y edad del fallecido. Sin cita textual.	Menciona a la Cruz Roja como contexto del accidente, pero no menciona otra fuente de donde se obtuvo la identidad. Al final dice: “Agentes judiciales se hicieron cargo de la escena”.
Menores de 13 y 15 años en condición crítica por accidente en moto	26 de febrero de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Pérez Zeledón, San José. Tipo de accidente: Vuelco de motocicleta. Víctimas: dos menores críticos. Sin cita textual.	No menciona, solo indica “equipos de emergencia”.
Mortal accidente: choque frontal de camión con carro en Ruta 1	26 de febrero de 2025.	Una fotografía del corresponsal. En apariencia, hay un video, pero no se puede visualizar.	Primaria.	Lugar: Ruta 1, en sentido San José-Alajuela. Tipo de accidente: choque entre vehículo liviano y pesado. Víctimas: Un hombre fallecido. Sin cita textual.	Bomberos.

Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de [diarioextra.com](http://diarioextra.com)

*Cuadro 10 Análisis de contenido en [diarioextra.com](http://diarioextra.com) de marzo 2025.*

En la siguiente tabla se analiza el contenido publicado en [diarioextra.com](http://diarioextra.com) durante marzo de 2025 sobre accidentes de tránsito en Costa Rica. Al igual que en febrero, hay tres notas que no

mencionan la fuente de información de la que se obtuvieron los datos de los accidentes correspondientes. Por otro lado, solamente una de las notas utiliza a Bomberos y Cruz Roja para informar sobre el caso, cinco mencionaron a Cruz Roja y una a Bomberos.

Título de la nota	Fecha de publicación	Contenido audiovisual	Tipo de nota (primaria o de seguimiento al caso)	Cantidad y tipo de datos	Fuentes de información
Fotos: Aparatoso accidente en San Sebastián deja 2 fallecidos	02 de marzo de 2025.	Cinco fotografías del accidente propias del medio.	Primaria.	Lugar: San Sebastián, San José. Tipo de accidente: Colisión de carro contra muro y atropello de peatón. Víctimas: dos hombres fallecidos. Sin cita textual.	No indica fuente de información exacta (nombre de institución), se menciona “las autoridades” y “versiones de testigos”.
Pareja en estado crítico tras accidente en motocicleta	03 de marzo de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Guácimo, Limón- Tipo de accidente: Derrape de motocicleta. Víctimas: Hombre y mujer en estado crítico. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Hombre crítico tras accidente en motocicleta	04 de marzo de 2025.	Una fotografía con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Aserrí, San José. Tipo de accidente: Colisión entre motocicleta y vehículo liviano. Víctimas: Hombre grave. Sin cita textual.	Cruz Roja.
(Fotos) Accidente deja vuelco y un herido en condición roja	09 de marzo de 2025.	Dos fotografías del accidente, sin crédito.	Primaria.	Lugar: Autopista General Cañas, cerca del Centro de Convenciones. Tipo de accidente: No detalla el tipo de colisión o accidente, solo menciona que como resultado ocurrió el vuelco de un vehículo. Víctimas: Una persona grave.	Bomberos.

				Sin cita textual.	
Video: Accidente de tránsito deja gravemente heridas a 5 personas	19 de marzo de 2025.	Un video y una fotografía, en los créditos indica "Cortesía".	Primaria.	Lugar: Canoas, Alajuela. Tipo de accidente: Vuelco de vehículo. Víctimas: 5 heridos (3 críticos y 2 urgentes). Sin cita textual.	No detalla con exactitud, indica "las autoridades", y al final menciona que la Cruz Roja se trasladó al sitio.
Menor de 7 años crítico tras accidente en ruta 32	22 de marzo de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Ruta 32, Heredia. Tipo de accidente: Colisión frontal de dos vehículos livianos. Víctimas: un menor de 7 años y un hombre de 48 críticos. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Pareja grave tras accidente de tránsito	24 de marzo de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: San Carlos, Alajuela. Tipo de accidente: Choque entre motocicleta y vehículo. Víctimas: Hombre y mujer críticos. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Fotos y video: Accidente de tránsito deja crítico a motociclista	25 de marzo de 2025.	Tres fotografías y un video de la escena, en los créditos indica "Cortesía".	Primaria.	Lugar: Hatillo, San José. Tipo de accidente: Choque entre vehículo pesado y motocicleta. Víctimas: Un hombre crítico. Con cita textual de Bomberos.	Bomberos y Cruz Roja.
Fotos y video: Cierran paso por fuente la Hispanidad tras mortal accidente	28 de marzo de 2025.	Cinco fotografías y un video de la escena, propios del medio.	Primaria.	Lugar: Rotonda de la Hispanidad, San José. Tipo de accidente: Choque entre autobús y motocicleta. Víctimas: Un hombre fallecido. Sin cita textual. Dato adicional: el título menciona que se cerró el	Cruz Roja.

				paso, pero no se indica en el cuerpo de la nota.	
Motociclista sufre derrape y fallece en accidente	31 de marzo de 2025.	Tres fotografías de la escena, propias del medio.	Primaria.	Lugar: Ruta 20, San José. Tipo de accidente: Derrape de motocicleta. Víctimas: Un hombre fallecido y una mujer grave. Sin cita textual.	No menciona una fuente exacta. Al final indica que el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) se encuentra en el sitio.

Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de diarioextra.com

*Cuadro 11 Análisis de contenido en diarioextra.com de abril 2025.*

En la siguiente tabla se analiza el contenido publicado en diarioextra.com durante abril de 2025 sobre accidentes de tránsito en Costa Rica. Al igual que durante meses anteriores, hubo notas en las que no se indicaron la fuente de información exacta, pero mencionaron a las instituciones Bomberos o Cruz Roja en el cuerpo de la noticia. Además, la mención de Bomberos como fuente de información fue más notable durante abril en comparación con el resto del periodo de estudio de esta investigación.

Título de la nota	Fecha de publicación	Contenido audiovisual	Tipo de nota (primaria o de seguimiento al caso)	Cantidad y tipo de datos	Fuentes de información
Trasladan a menor de 6 años tras accidente de tránsito	01 de abril de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Sabana, San José. Tipo de accidente: indica "Accidente entre dos vehículos livianos". Víctimas: Menor de 6 años trasladada en condición amarilla y otra persona prensada. Sin cita textual.	Bomberos.
Video: Mujer fallece tras brutal accidente	07 de abril de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines	Primaria.	Lugar: Oreamuno, Cartago.	Cruz Roja y OIJ.

		ilustrativos, y un video de una cámara de seguridad.		Tipo de accidente: Choque entre motocicleta y vehículo. Víctimas: Mujer entre 40 y 50 años fallecida. Sin cita textual.	
Mujer que falleció en un aparatoso accidente era cruzrojoista	08 de abril de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos, una inserción de una publicación del Facebook de la Cruz Roja.	Seguimiento.	Actualización: Identidad de la víctima, era cruzrojoista. Cita textual de la Cruz Roja.	Cruz Roja.
Trasladan 2 niños en condición crítica tras accidente entre bus y carro	08 de abril de 2025.	Tres fotografías con cortesía de Cruz Roja, y un video que no indica crédito.	Primaria.	Lugar: Mora, San José. Tipo de accidente: Colisión entre autobús y vehículo liviano. Víctimas: Dos menores críticos, un adulto crítico y otros dos heridos urgente y estable. Cita textual de la Cruz Roja.	Cruz Roja.
Accidente en Ruta 27 enluta a familia cercana a figuras de Teletica	09 de abril de 2025.	Tres fotografías tomadas de redes sociales, dos fotografías de la escena sin créditos, una inserción de una publicación en Facebook.	Primaria.	Lugar: Ruta 27, San José. Tipo de accidente: Choque de vehículo 4x4 contra barrera en el peaje. Víctima: Hombre de 32 años, identificado como Sauter Prada. Cita textual: tomada de la red social de María Jesús Prada, familiar de la víctima.	Bomberos.
Fotos: Así quedó escena tras mortal accidente en Alajuela	11 de abril de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos y dos	Primaria.	Lugar: Alajuela centro. Tipo de accidente: Colisión de una motocicleta y un autobús	Cruz Roja.

		fotografías de la escena sin crédito.		Víctimas: Una mujer fallecida y un hombre crítico. Sin cita textual.	
Familia de luto: muere joven de 23 años tras accidente en Los Chiles	19 de abril de 2025.	Una fotografía de la víctima, cortesía del corresponsal.	Primaria.	Lugar: Los Chiles, Alajuela. Tipo de accidente: Colisión entre motocicleta y automóvil. Víctimas: Hombre fallecido, identificado como Alex Briceño Vargas de 23 años. Sin cita textual.	Corresponsal. En la nota menciona que el hombre fue trasladado a centro médico por la Cruz Roja.
Video: Traslada en condición crítica a mujer tras accidente de tránsito	22 de abril de 2025.	Una fotografía y un video de la escena, en los créditos indica "Cortesía".	Primaria.	Lugar: Mora, San José. Tipo de accidente: Colisión de dos vehículos. Víctimas: Una mujer crítica. Sin cita textual.	Bomberos y Cruz Roja.
Hombre muere tras choque de camión y moto en Circunvalación	22 de abril de 2025.	Una fotografía sin crédito.	Primaria.	Lugar: Montes de Oca, San José. Tipo de accidente: Colisión entre una motocicleta y un vehículo de carga pesada. Víctimas: Un hombre fallecido. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Fotos: Así quedó escena tras accidente mortal en Circunvalación	22 de abril de 2025.	Nueve fotografías sobre el accidente, propias del medio.	Seguimiento.	Actualización: Descripción de la escena. Sin cita textual.	No indica, menciona a la Cruz Roja y Policía de Tránsito en la escena.
Fotos: aparato accidente en Orotina requirió atención a 7 pacientes	24 de abril de 2025.	Cuatro fotografías sin crédito, y una inserción de una publicación del Facebook de Bomberos.	Primaria.	Lugar: Orotina, Alajuela. Tipo de accidente: Colisión de vehículos pesado y liviano.	Bomberos y Cruz Roja.

				Víctimas: 7 personas heridas, 3 de ellos críticos.	
Reportan aparatoso accidente en autopista del Florencio del Castillo	24 de abril de 2025.	Tres fotografías y un video sin créditos.	Primaria.	Lugar: Florencio del Castillo en el sentido Cartago – San José. Tipo de accidente: Colisión entre 2 vehículos. Víctimas: Una persona trasladada y tres más estables sin traslado. Sin cita textual.	Cruz Roja, menciona que Bomberos también participó en el rescate.
Mortal accidente: motociclista fallece tras caer a zanja	25 de abril de 2025.	Cinco fotografías sin créditos y una inserción en video del vocero de la Cruz Roja.	Primaria.	Lugar: Barva, Heredia. Tipo de accidente: Caída de motociclista en cuneta. Víctimas: Un hombre entre 45 a 50 años fallecido. Dato adicional: carretera cerrada. Dos citas textuales de la Cruz Roja.	Cruz Roja.
Joven de 21 años pierde la vida en accidente de tránsito	29 de abril de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Pavas, San José. Tipo de accidente: Colisión entre vehículo y motocicleta. Víctimas: Hombre fallecido y otro crítico. Sin cita textual.	Cruz Roja.
Aparatoso accidente: camión se vuelca y cae a río en Limón	29 de abril de 2025.	Una fotografía dos veces, sin crédito.	Primaria.	Lugar: Pococí, Limón. Tipo de accidente: Vuelco de camión. Víctimas: Dos personas estables. Con cita textual de Bomberos.	Bomberos.

Adulta mayor crítica tras accidente en Grecia	29 de abril de 2025.	Una fotografía propia del medio con fines ilustrativos.	Primaria.	Lugar: Grecia, Alajuela. Tipo de accidente: Choque de vehículo contra baranda y atropello. Víctimas: Adulta mayor crítica y mujer estable. Con cita textual del vocero de la Cruz Roja.	Cruz Roja.
Mortal accidente: camión se queda sin frenos, embiste carro y mata joven	30 de abril de 2025.	Tres fotografías y un video de la escena por parte del corresponsal, una inserción en video de la Cruz Roja.	Primaria.	Lugar: San Carlos, Alajuela. Tipo de accidente: Colisión entre vehículo liviano y camión. Víctimas: Una mujer de 25 años fallecida y dos personas heridas. Cita textual del vocero de la Cruz Roja.	Cruz Roja.
Videos: Aparatosa colisión deja al menos 3 personas prensadas	30 de abril de 2025.	Tres fotografías y un video sin créditos.	Primaria.	Lugar: Ruta 32, Heredia. Tipo de accidente: Colisión múltiple (1 vehículo de carga pesada, 3 livianos y una motocicleta). Víctimas: 3 personas prensadas. Dato adicional: afectación en el tránsito vehicular. Sin cita textual.	Bomberos.
Esto dicen las autoridades sobre colisión múltiple en Ruta 32	30 de abril de 2025.	Una foto de la escena, propia del medio, y una inserción en video de la Cruz Roja, tomada por el medio. Otro video no se puede visualizar.	Seguimiento.	Actualización: Atención de 6 personas y traslado de 4 pacientes a centros médicos.	Bomberos y Cruz Roja.

Video muestra momento exacto de aparatoso choque múltiple	30 de abril de 2025.	Dos fotografías de la escena, propias del medio. Dos videos no se pueden visualizar.	Seguimiento.	Actualización: Detalle de la escena y actualización de personas atendidas (3 críticos y 3 estables, uno se rehúsa a traslado).	Bomberos y Cruz Roja.
Fallece motociclista involucrado en accidente en ruta 32	30 de abril de 2025.	Una foto sin crédito y un video de la nota de Extra TV sobre el caso.	Seguimiento.	Actualización: Uno de los pacientes (el motociclista) perdió la vida horas después del accidente. Cita textual de MotoClub en redes sociales.	Familiares y allegados. Se menciona la labor de Bomberos y Cruz Roja.

Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de [diarioextra.com](http://diarioextra.com)

Con base en la información obtenida de cada nota periodística publicada en el medio digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com) entre noviembre de 2024 a abril de 2025, se analizará cada unidad de análisis para determinar la gestión de la información por parte de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación cuando ocurren accidentes de tránsito.

## IV. Análisis de resultados

En el presente capítulo se exponen los hallazgos obtenidos una vez que se aplicaron los instrumentos de esta investigación, tales como entrevistas y análisis de contenido, con el fin de responder el objetivo general de este trabajo: Analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

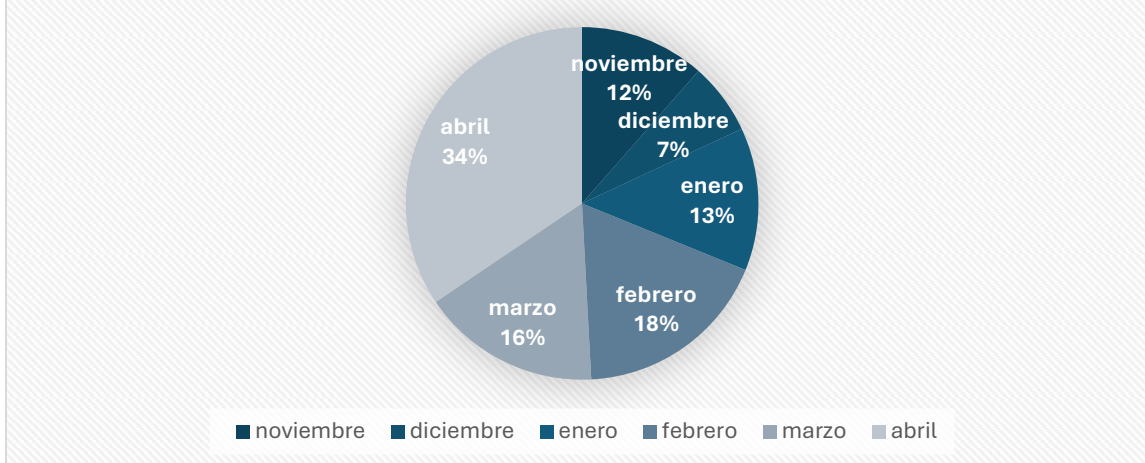
Según menciona Zamora (2021), el apartado de los análisis de resultados “deben fundamentar las estrategias que se usaron para abordar el planteamiento, así como los datos que fueron recolectados, analizados e interpretados por el investigador”.

Con base en lo anterior, es importante recalcar que el estudio se enfocó en evaluar la frecuencia, cantidad de notas, calidad de los datos y contenido audiovisual proporcionados, el uso y mención de Bomberos y Cruz Roja como fuente de información, así como analizar la comunicación de ambas instituciones con los periodistas, ya que esto es fundamental para conocer cómo incide la gestión de la información en la realización de cada noticia y la calidad periodística que le llega a la población.

En primer lugar, al aplicar el instrumento Análisis de Contenido de las notas publicadas en [diarioextra.com](http://diarioextra.com) en el periodo de noviembre 2024 a abril de 2025, se obtuvieron los siguientes resultados.

En total, se analizaron 61 notas publicadas en el medio de comunicación digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com) en el periodo antes delimitado que mencionaran accidentes de tránsito. De ellas, la mayoría se publicaron en abril, ya sea por un repunte en la cantidad de accidentes durante ese mes; porque los demás accidentes no indicaron fuente de información o se redactaron con la información del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), entidad que no forma parte del objeto de estudio; o porque la cobertura a este tema en específico en [diarioextra.com](http://diarioextra.com) aumentó durante abril.

## Notas publicadas en diarioextra.com sobre accidentes de tránsito entre noviembre 2024 - abril 2025



Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de diarioextra.com

Posteriormente, se detectaron 46 notas primarias, es decir, que se informó por primera vez sobre un accidente de tránsito, y solamente 15 de seguimiento, lo cual refleja que a la mayoría de accidentes de tránsito no se les hace un seguimiento constante, solamente en casos específicos.

En cuanto a las fuentes informativas, tal y como menciona Cabrera (2010), se definen como:

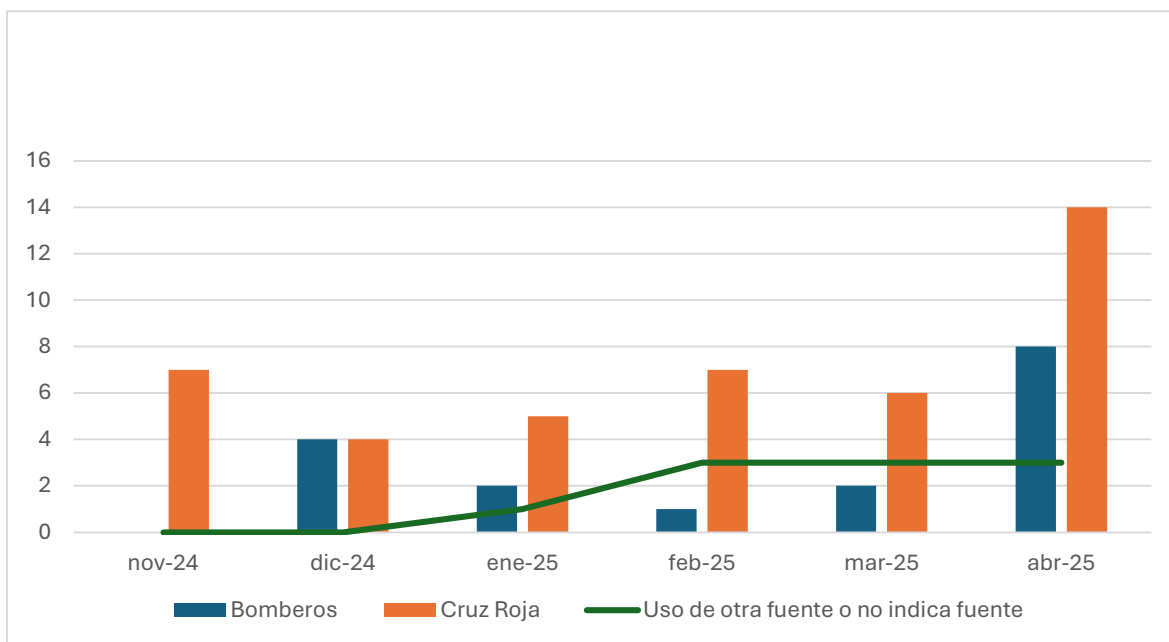
“Un canal -individuo o entidad- que nos proporciona datos trascendentes o complementarios -al ser testigo directo o indirecto- para poder confeccionar noticias, reportajes, crónicas e informes. Cuantas más fuentes se tengan, más información se conseguirá. Tener gran cantidad de fuentes garantizadas significa un aumento del prestigio profesional y de la calidad de lo que creemos”.

En ese sentido, se contabilizaron las veces en que se usaron a Bomberos y Cruz Roja como fuentes de información para respaldar la noticia, ya sea de forma individual o en conjunto, en cada nota analizada de diarioextra.com. Siendo que, en total, Bomberos se menciona como fuente informativa en 17 ocasiones, Cruz Roja en 43 notas, y en conjunto 10 veces. Además, hay 7 notas que no indican de dónde se obtuvieron los datos proporcionados en la noticia, y 3 en las que la

información se consiguió con otras fuentes, ya sea por familiares y amigos, Policía de Tránsito o corresponsales.

Lo anterior demuestra y confirma lo dicho por Agüero et. al (comunicación personal, 2025) que, al realizar notas sobre accidentes de tránsito, utilizan con mayor frecuencia a Cruz Roja como fuente de información, ya sea porque les es más sencillo la comunicación, por los datos recibidos por la institución o porque los cruzrojistas siempre se hacen presente en la escena.

*Figura 1 Fuentes de información en notas de diarioextra.com sobre accidentes de tránsito entre noviembre 2024 - abril 2025*



Fuente: Salazar, 2025.

Nota: La información se obtuvo del sitio web de diarioextra.com

Por otro lado, en cuanto al contenido audiovisual, tal y como menciona Calvo et. al (2024), en la actualidad, es importante que las notas periodísticas incluyan material audiovisual (fotos, videos, gráficos, entre otros).

“La comunicación en Internet fue fundamentalmente escrita en su primera década; ahora es predominantemente audiovisual. A través de páginas estáticas, inicialmente, y luego dinámicas; ahora, directamente derivada del manejo de perfiles o identidades en las redes sociales”, (p. 15).

El contenido audiovisual es importante en cada noticia, ya que aporta credibilidad y valor a la noticia al mostrar la escena de lo sucedido o bien, declaraciones oficiales de las instituciones. Esto se traduce en una población bien informada y satisfecha al no tener que buscar en páginas no oficiales la información, sino que la obtiene de forma completa en los medios de comunicación.

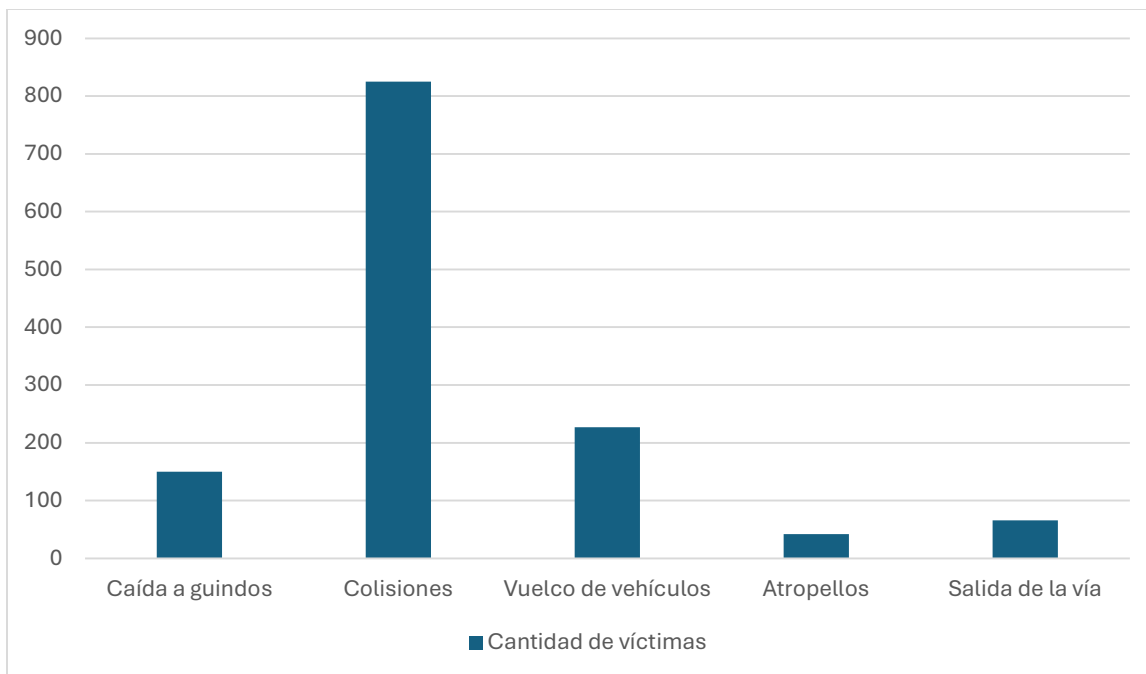
En ese sentido, se analizaron los contenidos audiovisuales presentados en cada nota periodística detallada en el análisis de contenido. Como resultado, en términos generales, durante el periodo de estudio (noviembre de 2024 a abril de 2025) las notas periodísticas sobre accidentes de tránsito en *diarioextra.com* combinaron fotografías y algunos videos, ya sea propios del medio, institucional (proporcionados por Bomberos y Cruz Roja), corresponsales, entre otros.

Además, se notó un avance en la inclusión de contenido audiovisual conforme pasaron los meses: en noviembre se observaba aproximadamente una foto por nota y casi no tenían créditos, y en abril el aumento de contenido propio (cobertura de los hechos) fue más perceptible. Sin embargo, las fotografías y videos que llevaban crédito a los cuerpos de emergencia respectivos, fueron solamente 6, lo cual refleja dos escenarios: el medio usó muy pocas veces el material audiovisual proporcionado por las instituciones y, en su lugar, prefirieron agregar una fotografía o video propios, de algún corresponsal, o con fines ilustrativos; o en la mayoría de accidentes de tránsito Bomberos y Cruz Roja no aportaron las imágenes de lo sucedido, solamente vocerías.

Otro de los resultados es que, hay un número considerable de notas cuyas fotos o videos carecen de crédito, específicamente 19. Lo anterior evidencia un punto de mejora, ya que es importante que el contenido multimedia indique la fuente de donde proviene, para no perder la credibilidad del hecho y, a la vez, se respete la labor de quien tomó la fotografía o el video.

Para finalizar los resultados de la herramienta análisis de contenido, se consultó a Bomberos y Cruz Roja sobre las estadísticas de accidentes de tránsito ocurridos en el periodo de estudio, con el fin de comparar la cantidad de casos que atendieron con las cubiertas por el medio de comunicación. Siendo que, entre noviembre de 2024 y abril de 2025, Bomberos atendió 1310 accidentes de tránsito.

*Figura 2 Cantidad de accidentes atendidos por Bomberos entre noviembre 2024 - abril 2025*

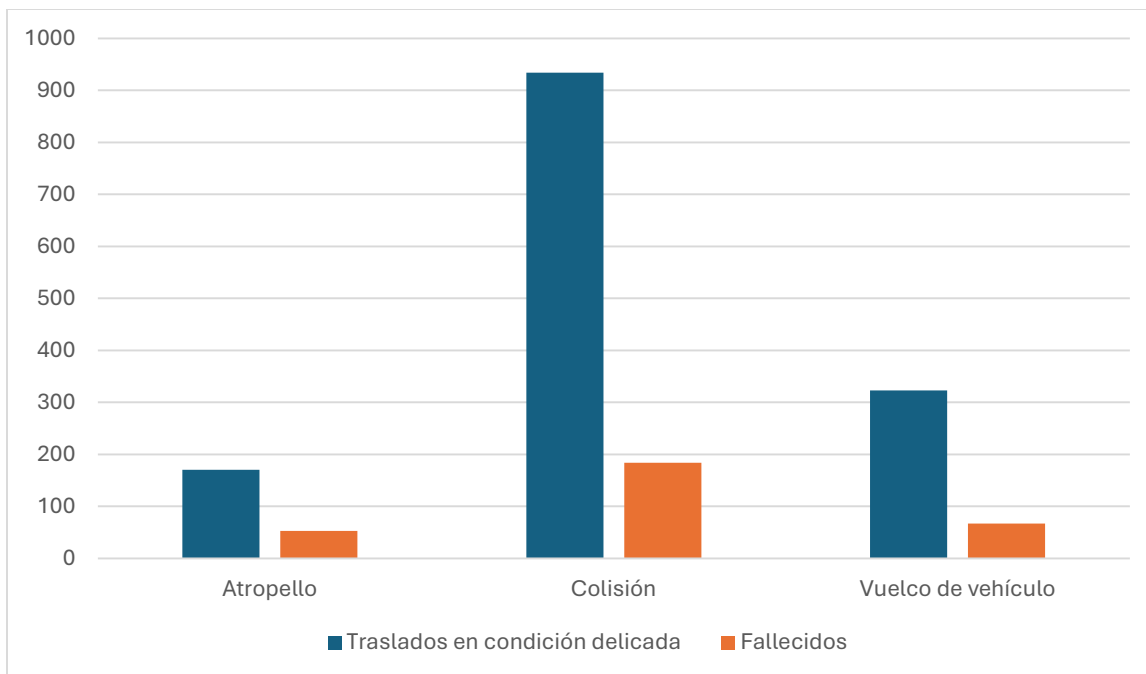


Fuente: Bomberos (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

Por su parte, la Cruz Roja reportó la atención de más de 1731 accidentes de tránsito durante el mismo periodo, divididos entre pacientes trasladados en condición delicada a centros médicos, y personas que perdieron la vida tras el impacto.

*Figura 3 Cantidad de accidentes atendidos por Cruz Roja entre noviembre 2024 - abril 2025*



Fuente: Cruz Roja (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

Con base en lo expuesto anteriormente, es notable que no todos los accidentes atendidos salieron publicados en el medio digital diarioextra.com, puesto que en total ocurrieron más de 1000 accidentes en el país, y solamente se encontraron 61 notas que mencionaron a Bomberos y Cruz Roja.

Lo anterior se debe a la relevancia del accidente, la información que comparten ambas instituciones y, por ende, la que reciben los medios, o porque utilizaron la información de otra organización como el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), del corresponsal, o el medio no cubre todos los accidentes de tránsito. Además, porque en algunas ocasiones, las instituciones confirmaron un accidente de tránsito horas después de que sucedió, lo cual es considerado como pérdida de inmediatez. (Martínez, comunicación personal, 2025).

Sin embargo, para comprender mejor este panorama, a continuación, se detallará los resultados obtenidos de cada unidad de análisis de esta investigación, tomando en cuenta los datos del análisis de contenido, las estadísticas brindadas por las instituciones, así como las entrevistas aplicadas.

## 4.1 Unidad de análisis 1: Canales y protocolos

En esta sección se pretende analizar los resultados obtenidos para el primer objetivo específico: Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

Tal y como lo menciona Moreno (2024), los protocolos son los detalles sobre cómo comunicar interna y externamente, es decir, lo que define a quién informar, qué mensajes se van a transmitir y por cuáles canales de comunicación se transmitirá la información. Mientras que, Rodríguez (2002) menciona que todo profesional encargado de gestionar la información debe tener claro cuáles son los canales de información que se van a utilizar.

“Es indispensable para el profesional, establecer bases que faciliten el flujo informacional, y, por ende, el desarrollo de las funciones que le son asignadas. Es decir, que los canales de comunicación deben ser conocidos y la línea de comunicación debe ser lo más directa posible” (p.9).

### 4.1.1 Canales utilizados por Bomberos y Cruz Roja

Con base en lo explicado anteriormente, Bomberos utiliza las plataformas WhatsApp y Facebook con más frecuencia para transmitir la información sobre accidentes de tránsito a los medios de comunicación cada vez que ocurre un incidente relevante, con un promedio de cinco a diez noticias por semana (Lara, comunicación personal, 2025).

Para transmitir la información, Lara explica que además de las redes sociales antes mencionadas como canales, la institución cuenta con 12 jefes de batallón y 76 jefes de Estación, así como voceros en el Gran Área Metropolitana (GAM) que se encargan de recopilar la información necesaria en los incidentes en todo el país, y de esa forma, apoya al periodista para que no se desplace a una distancia mayor.

Por su parte, la Cruz Roja usa un chat de prensa en WhatsApp donde participan más de 470 periodistas de todo el país. A la vez, también utiliza las redes sociales, especialmente cuando el personal atiende accidentes de gran magnitud. En promedio, la Benemérita comparte alrededor de cinco publicaciones por día, y atiende aproximadamente 40 consultas de periodistas todos los días (Arias, comunicación personal, 2025).

De acuerdo con Arias, desde el 2024, la población cruzrojista tiene una capacitación interna llamada Taller de Vocerías. En ese taller, se brindan herramientas generales sobre qué decir, cómo

actual y cómo desarrollar habilidades para atender a los distintos medios de comunicación del país. Como resultado, la cantidad de voceros aumentó considerablemente, y en la actualidad, hay más de 400 personas capacitadas para compartir información sobre los distintos incidentes.

Esta información coincide en su mayoría por la confirmada por los periodistas de *diarioextra.com*, quienes indicaron que los canales por los cuales reciben la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja son: WhatsApp (canales de difusión, grupos de prensa) y vía telefónica. Además, en cuanto a la frecuencia con la que los periodistas reciben la información, detallaron que depende del día y el tipo de accidente la cantidad de información puede variar. Sin embargo, cada 24 horas, específicamente en las mañanas, reciben resúmenes de las guardias de cada institución, donde detallan los incidentes atendidos (Agüero et al, comunicación personal, 2025).

#### 4.1.2 Protocolos aplicados por Bomberos y Cruz Roja

En cuanto a los protocolos que aplican ambas instituciones para compartir la información sobre accidentes de tránsito a los medios de comunicación, Bomberos explicó que primero analizan la información, valoran si es noticiosa o no, y posteriormente captan y comparten los recursos audiovisuales, así como las estadísticas disponibles para complementar la información.

Por otro lado, la Cruz Roja explicó que el proceso se basa en que, una vez que reciben el reporte de una emergencia, dimensionan la situación, y dependiendo del impacto mediático que pueda tener, determinan la cantidad de recursos asignados y la afectación a la población. Luego de resolver dichos puntos, se comparte la información, siempre procurando informar sobre las acciones que realizan los cruzrojistás.

“Buscamos que la información ya esté confirmada y, en caso contrario, aclaramos que nos mantenemos en ruta hacia el incidente”, mencionó Arias (comunicación personal, 2025).

### 4.1.3 Tipo de información que se comparte

La información que llega a los medios debe ser completa y detallada, con el fin de informar de una manera eficaz y certera, ya que es con dicha información que se confeccionan las notas que, una vez publicadas, llega a la población en general a través de las redes sociales y sitios web.

En ese sentido, ambas instituciones coinciden en que solamente comparten la información necesaria, protegiendo la integridad de las víctimas involucradas en los accidentes de tránsito. En primer lugar, en Bomberos se detalló que los datos que comparten son: información del lugar, cantidad de personas involucradas en el accidente, si hay o no hay heridos o personas fallecidas. Sin embargo, no se comparten nombres, números de cédula o imágenes que muestren el rostro de las personas (Lara, comunicación personal, 2025).

Mientras que, en Cruz Roja se especificó que se brinda información básica, incluyendo qué fue lo que ocurrió, cuántos recursos se desplazan a la escena del accidente, el personal que se moviliza, así como las labores que atienden, pero tampoco comparte nombres ni características físicas de las víctimas (Arias, comunicación personal, 2025).

Al momento de consultarle a los periodistas sobre el tipo de información que reciben, los cuatro entrevistados detallaron que, por lo general, los voceros o encargados de prensa de Bomberos y Cruz Roja indican la hora en que recibieron la alerta, el tipo y el lugar del accidente, la condición en la que se encuentran las personas involucradas, así como el medio o las unidades que atendieron la emergencia. Además, reciben actualizaciones de lo sucedido acompañadas de fotografías de apoyo (Agüero et. al, comunicación personal, 2025).

## 4.2 Unidad de análisis 2. Acceso y oportunidad de la información

En esta sección se pretende analizar los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico: Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

Silva et al. (2022) menciona que el acceso se refiere a la capacidad que tiene el periodista o el medio de comunicación en general para llegar a los actores principales de la noticia. En este contexto, el término hace referencia a la forma en que cada periodista de diarioextra.com puede

obtener información de Bomberos y Cruz Roja sobre accidentes de tránsito que las instituciones atienden.

Para analizar los resultados obtenidos en cuanto al acceso y oportunidad de la información, se tomó en cuenta las entrevistas realizadas tanto a los profesionales de cada institución, así como a los periodistas del medio de comunicación digital diarioextra.com que escribieron las noticias sobre accidentes de tránsito en el periodo de estudio.

#### 4.2.1 Tiempo estimado en emitir la información

De acuerdo con León y Vélez (2021), la inmediatez es un factor primordial en el mundo digital, ya que permite la actualización constante de la información, y de esa forma, superar a los medios tradicionales como la radio y la televisión.

En ese sentido, los medios de comunicación digitales tienen el reto de informar con inmediatez, pero también con veracidad, siempre usando las fuentes oficiales como respaldo. Es por eso que se realizó la consulta a cada institución, así como a cada periodista de diarioextra.com, sobre el tiempo en que tardan para transmitir la información cuando sucede un accidente de tránsito y cada cuánto actualizan detalles.

Como resultado, Bomberos indicó que cuando reciben múltiples reportes de un incidente de interés, se analiza si se informa o no, de forma inmediata. Pero, hay otro escenario, que es cuando el bombero llega y reporta un incidente relevante, en esos casos, informan a partir de la información que brinde el bombero (Lara, comunicación personal, 2025).

En cuanto a la frecuencia con que amplían detalles sobre una emergencia que está siendo atendida, Lara detalló que en ocasiones se brinda un reporte inicial y un reporte final. Sin embargo, esto no ocurre en todos los casos. “También está el caso que se actualiza según la duración del incidente”, indicó.

Por otro lado, la Cruz Roja indicó que siempre tratan de ser lo más expeditos posibles, especialmente en emergencias de gran magnitud.

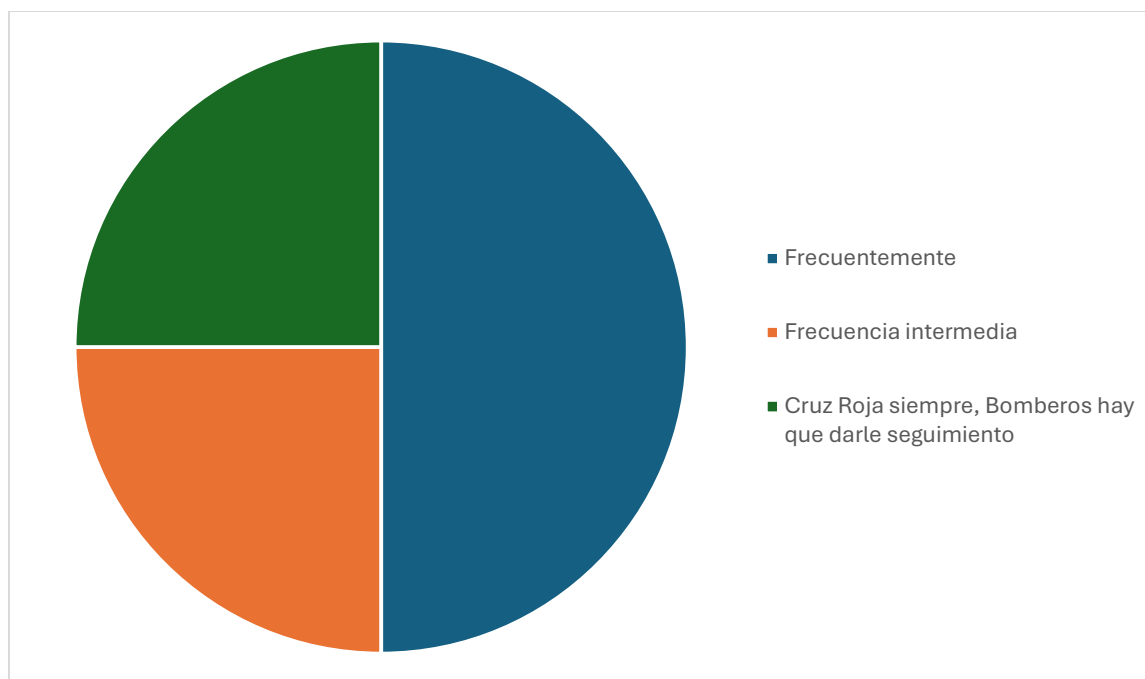
“Sin embargo, cuando sabemos que nuestro recurso está cerca, en ocasiones esperamos para confirmar la fidelidad de la información, ya que algunas

emergencias resultan ser falsas alarmas”, (Arias, comunicación personal, 2025).

De acuerdo con Arias, la actualización de cada emergencia varía dependiendo de cuando surge una actualización importante sobre cada caso.

Con respecto al mismo tema sobre la frecuencia en que ambas instituciones amplían detalles sobre un accidente de tránsito que está siendo atendido, Agüero et al. (comunicación personal, 2025) discrepan, ya que dos de ellos mencionaron que actualizan con frecuencia, pero los otros dos periodistas indicaron opiniones distintas, las cuales se detallan en el siguiente cuadro.

*Figura 4 Actualizaciones de accidentes de tránsito*



Fuente: Agüero et. al (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

#### 4.2.2 Insumos aportados e interacción con los medios de comunicación

Para redactar y publicar la noticia, además de los datos, los medios de comunicación requieren insumos para ilustrar a la población sobre lo acontecido. De ahí que es importante

conocer si las instituciones de primera respuesta, Bomberos y Cruz Roja, comparten contenido audiovisual a los medios de comunicación.

De acuerdo con Lara (comunicación personal, 2025), al momento de informar sobre un accidente de tránsito a los medios de comunicación, Bomberos aporta fotografías, videos, entrevistas y transmisiones en vivo. Mientras que, Arias (comunicación personal, 2025) indicó que Cruz Roja generalmente comparte fotografías, videos cortos, vocerías y un texto con la descripción de los hechos.

Con el fin de analizar esta información desde el punto de vista de los periodistas que reciben los insumos, se les realizó la consulta sobre el material audiovisual que reciben por parte de ambas instituciones. Como resultado, Agüero et. al (comunicación personal, 2025) indicaron que dentro de los insumos que reciben se encuentran: fotografías, videos, audios y texto.

Una vez se determinaron los insumos que comparten Bomberos y Cruz Roja con los medios de comunicación, es importante conocer la interacción que tienen los periodistas con las instituciones, con el fin de determinar la oportunidad de la información proporcionada.

En esa línea, tanto Bomberos como Cruz Roja informan y atienden consultas de periodistas.

“El chat de prensa se maneja bajo un esquema unidireccional, sin permitir respuestas más allá de reacciones. No obstante, de manera individual respondemos todas las consultas que realizan los colegas periodistas”, (Arias, comunicación personal, 2025).

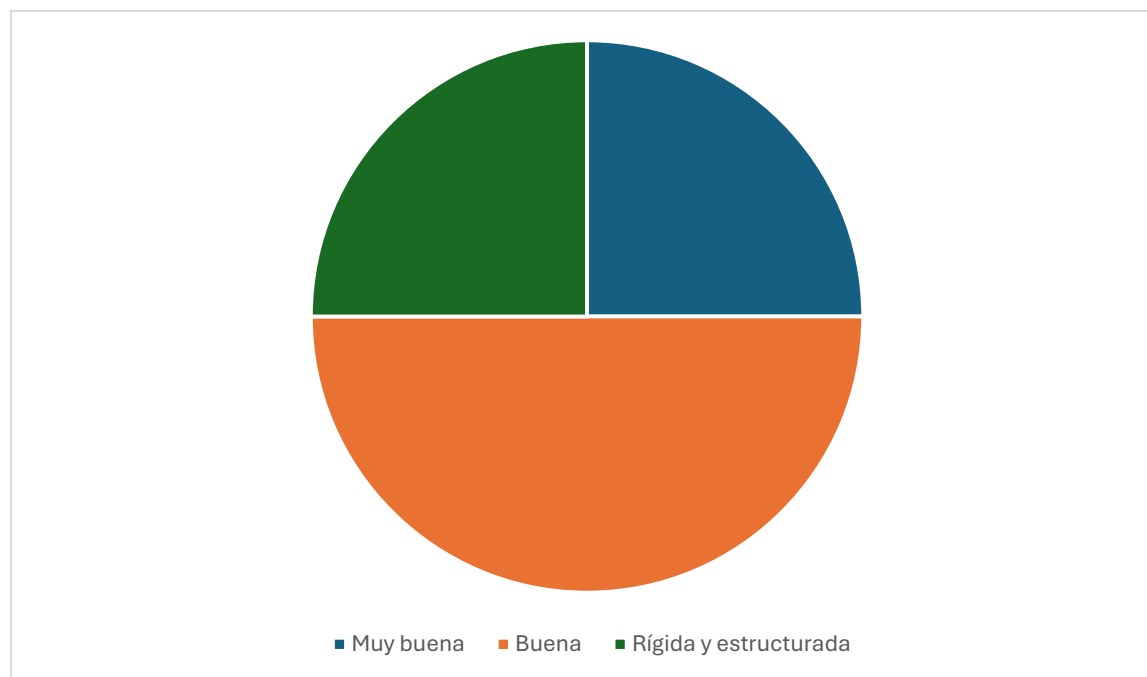
Cabe recalcar que hay un horario considerado como no habitual, que es el tiempo cuando normalmente los comunicadores de las instituciones salen de la oficina. Dicho tiempo, según Arias y Lara (comunicación personal, 2025) corresponde a las 6 p.m. aproximadamente en adelante entre semana, así como los sábados y domingos. Tomando en cuenta este panorama, se vuelve necesario saber el acceso que tienen los periodistas para obtener información sobre los distintos incidentes durante este horario.

Para consultar sobre accidentes de tránsito en Bomberos, los periodistas llaman después de las 5 p.m. alrededor de 25 veces por semana a la central telefónica. Mientras que, en Cruz Roja, el horario oficial de prensa es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados y domingos

de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., pero, cuando las emergencias son de gran magnitud se responde de inmediato desde el departamento de prensa a cualquier hora. En los casos en los que no se trate de un accidente de gran magnitud, pero los periodistas tengan alguna consulta, pueden llamar a la Central de Control y Monitoreo después de los horarios antes mencionados, donde recibirán información básica. (Arias y Lara, comunicación personal, 2025).

Para finalizar el análisis del acceso y oportunidad de la información, se les realizó dos consultas a los periodistas del medio digital *diarioextra.com* para conocer su posición al respecto. En primer lugar, se buscó conocer cómo consideran que es la comunicación con ambas instituciones en general. Como resultado, dos de ellos indicaron que la comunicación es buena, uno de ellos indicó que es muy buena, y el cuarto periodista mencionó que considera que es muy rígida y estructurada.

*Figura 5 Comunicación entre Bomberos y Cruz Roja con *diarioextra.com**

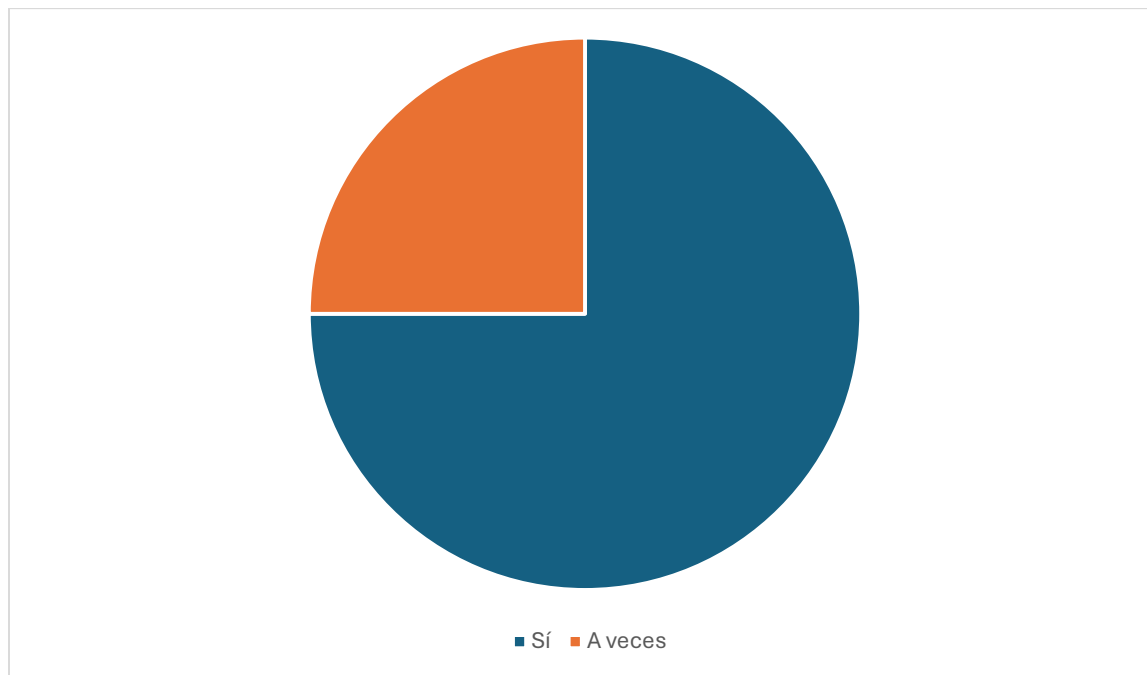


Fuente: Agüero et. al (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

Como segundo punto, se consultó sobre si tienen acceso a ambas instituciones en horario no habitual, es decir, cuando el departamento de prensa ya no está disponible a través de WhatsApp o los distintos canales indicados en la primera unidad de análisis. Como resultado, tres de los periodistas indicaron que sí tienen acceso, y uno de ellos mencionó que a veces.

*Figura 6 Acceso a Bomberos y Cruz Roja en horario no habitual*



Fuente: Agüero et. al (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

Lo anterior refleja que tanto Bomberos como Cruz Roja cumplen con compartir la información y los insumos necesarios a los medios de comunicación cuando sucede un accidente de tránsito, y que cuando se trata de un incidente de gran magnitud, aunque no sea en horario habitual, los canales de comunicación están habilitados. Sin embargo, según la descripción de los periodistas, a veces hace falta realizar seguimiento a los casos.

### 4.3 Unidad de análisis 3: Calidad de la información

En esta sección se pretende analizar los resultados obtenidos para la primera parte del tercer objetivo específico: Determinar la calidad de la información institucional

En una época en la que los medios de comunicación compiten de alguna forma con otras páginas en redes sociales para dar la noticia sobre un acontecimiento, es importante tomar en cuenta que la información que se vaya a compartir sea de calidad. Silva et al. (2022) señala que la calidad de la información es abordada desde dos puntos de vista, ya sea por los valores del periodismo tradicional o desde los rasgos propios de la web 2.0, los cuales incluyen interactividad, multimedialidad, hipertextualidad y actualizaciones constantes.

Debido a lo anterior, se analizó la evidencia que aportan Bomberos y Cruz Roja a los medios de comunicación al momento de informar sobre un accidente de tránsito, así como el tipo de discurso, lenguaje y tono de voz utilizado por los voceros de ambas instituciones.

#### 4.3.1 Evidencia que respalda la información sobre accidentes de tránsito

En primer lugar, tomando en cuenta que Bomberos atiende cerca de 1.500 accidentes de tránsito cada año, la institución responde y aporta vocerías en video cada vez que una emergencia es considerada como muy relevante, es decir, cuando hay personas prensadas o atrapadas, fuego en los vehículos, caída a precipicio o colisiones que involucran postes de alumbrado público. (Lara, comunicación personal, 2025).

“Bomberos tiene una misión clara y es: salvar vidas, bienes y proteger el medio ambiente. Aún, hoy por hoy (sic), el bombero se enfoca en la atención de las emergencias como prioridad. Nadie de bomberos que llega queda sin hacer algo, por lo que a veces cuesta documentar un incidente. Muchas veces se hace a través del jefe de Batallón o bien, por prensa institucional que responde a la escena”, (Lara, comunicación personal, 2025).

A su vez, Lara explica que el departamento de prensa de la Benemérita brinda datos y apoyo a los voceros cuando ellos informan que darán declaraciones, con el fin de detallar antecedentes o contexto que funcione para dar a conocer la noticia.

Por su parte, Cruz Roja envía vocerías para detallar sobre un accidente de tránsito cada vez que los medios de comunicación solicitan información, así como las veces que envían

actualizaciones al grupo de prensa en WhatsApp. De acuerdo con Arias (comunicación personal, 2025), se podría decir que la institución envía vocerías en un 100%.

“Somos una fuente oficial de información, respaldada por la ley, con presencia en todo el país, más de 6.300 colaboradores, una atención por minuto, más de 140 años de trabajo en Costa Rica y presencia en más de 190 países. Toda esta trayectoria respalda la información que emitimos, la cual se obtiene de hechos corroborados y fidedignos, que además se pueden constatar en documentos interinstitucionales como los reportes del 9-1-1, la Contraloría General de la República, el Ministerio de Salud, entre otros. Recordamos que somos independientes del Estado, no pertenecemos a ninguna institución gubernamental y nuestra figura legal es privada como organización humanitaria mundial”, (Arias, comunicación personal, 2025).

En cuanto al uso de antecedentes o contexto para alimentar la información sobre un accidente de tránsito, Arias menciona que muchas veces sí se detallan, y se fomenta el uso de datos estadísticos de las atenciones de la institución.

#### 4.3.2 Discurso, tipo de lenguaje y tono de voz

Para que una noticia sea entendible para la población, es fundamental utilizar un lenguaje claro y un tono de voz moderado, ya que, si se recurre a tecnicismos o a un lenguaje muy especializado, la calidad de la información podría verse afectada, ya que el mensaje podría convertirse en confuso para gran parte del público.

En ese sentido, de acuerdo con Lara (comunicación personal, 2025), Bomberos emplea un discurso y tono de voz empático y respetuoso, así como un lenguaje claro, sin tecnicismos.

“Siendo responsables, sin brindar datos falsos con tal de dar a entender que ‘se respondió con todo’ cuando en realidad no fue cierto. Respetamos al ciudadano y al periodista en cuanto a los datos que brindamos, y cuando nos hemos equivocado, lo hemos dicho”, (Lara, comunicación personal, 2025).

Además, para garantizar la calidad de la información y una comunicación oportuna, veraz y accesible para los periodistas y la población en general, Lara menciona que, la oficina de prensa

de Bomberos se mantiene en funcionamiento indiferentemente del día o la hora cuando suceden accidentes de gran magnitud como los mencionados en el punto anterior. Esta oficina está conformada por cinco personas, y de ellas solo él es periodista y productor audiovisual.

Al mismo tiempo, de acuerdo con Arias (comunicación personal, 2025), la Cruz Roja utiliza un discurso y tono de voz ameno, humanitario y profesional, acompañado de un lenguaje cercano que facilita la comprensión de la información para los lectores y usuarios de redes sociales. Para garantizar que la información se transmita de la mejor manera posible, el protocolo establecido en horario no habitual es que los periodistas pueden llamar a la Central de Control y Monitoreo y solicitar información puntual del incidente de su interés.

Ambas aristas serán analizadas en la siguiente unidad de análisis, donde se incorpora la posición de los periodistas para determinar la incidencia de la calidad de la información al momento de redactar la noticia.

#### 4.4 Unidad de análisis 4: Incidencia en el tratamiento periodístico

En esta sección se pretende analizar los resultados obtenidos para la segunda parte del tercer objetivo específico: Determinar la incidencia de la información institucional en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com) en el periodo de estudio.

Tal y como menciona Mejía et al. (2019), el tratamiento de la información consiste en el uso y disposición de los recursos periodísticos con los que un medio confiere mayor o menor grado de relevancia y visibilidad a las diversas temáticas que hacen parte de la agenda mediática (p. 39).

En el contexto de esta investigación, el tratamiento periodístico se basa en los textos e insumos que aportan Bomberos y Cruz Roja sobre un accidente de tránsito. A partir de dicha información, los periodistas elaboran la redacción de la noticia con el propósito de que llegue a la audiencia de la forma más clara, precisa y veraz posible.

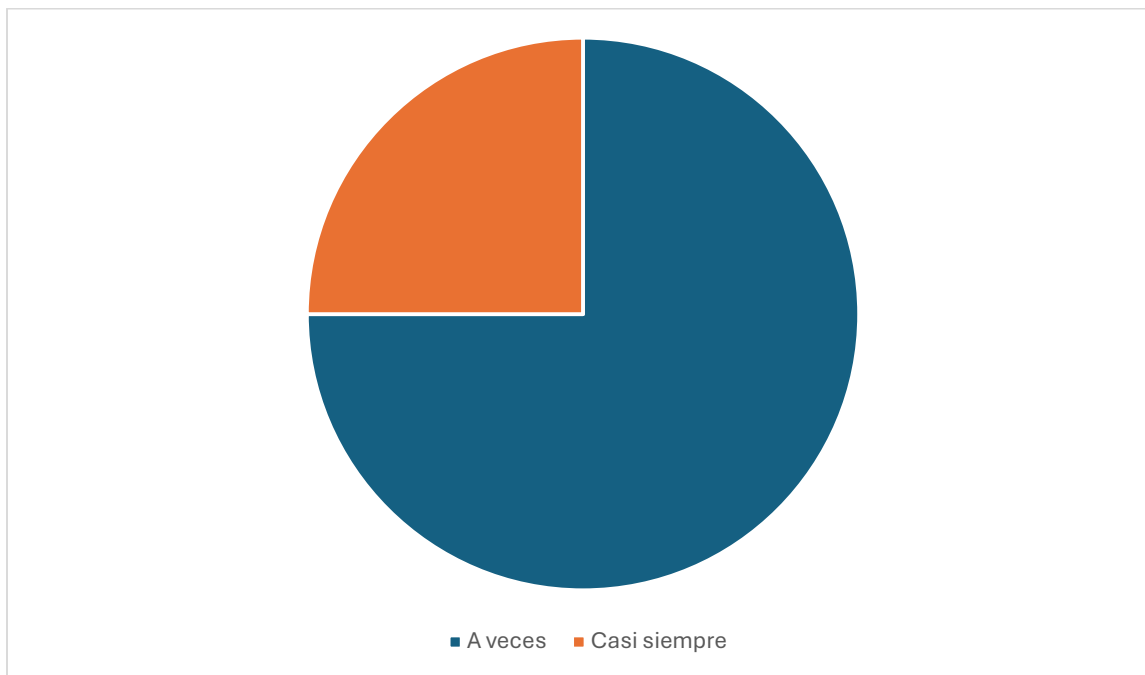
A continuación, se analizará la postura de cada periodista en relación con los datos y el contenido audiovisual que reciben, así como una revisión de los resultados del análisis de contenido presentado al inicio de este capítulo, donde se especificó la información y contenido correspondiente a cada noticia en [diarioextra.com](http://diarioextra.com). durante noviembre de 2024 a abril de 2025.

#### 4.4.1 Discrepancias en la información recibida por ambas instituciones

En cuanto a la información recibida por parte de Bomberos y Cruz Roja, Agüero et. al (comunicación personal, 2025) coinciden con que en ocasiones presentan diferencias que resultan relevantes. Esto se traduce en que, al momento de redactar la noticia, deben consultar de nuevo a las instituciones u omitir ciertos datos como, por ejemplo, la edad de la víctima o la cantidad de heridos, en caso de que se trate de una noticia de última hora.

En el siguiente cuadro se detallan las respuestas correspondientes para detallar el panorama.

*Figura 7 Discrepancias en datos por parte de Bomberos y Cruz Roja*

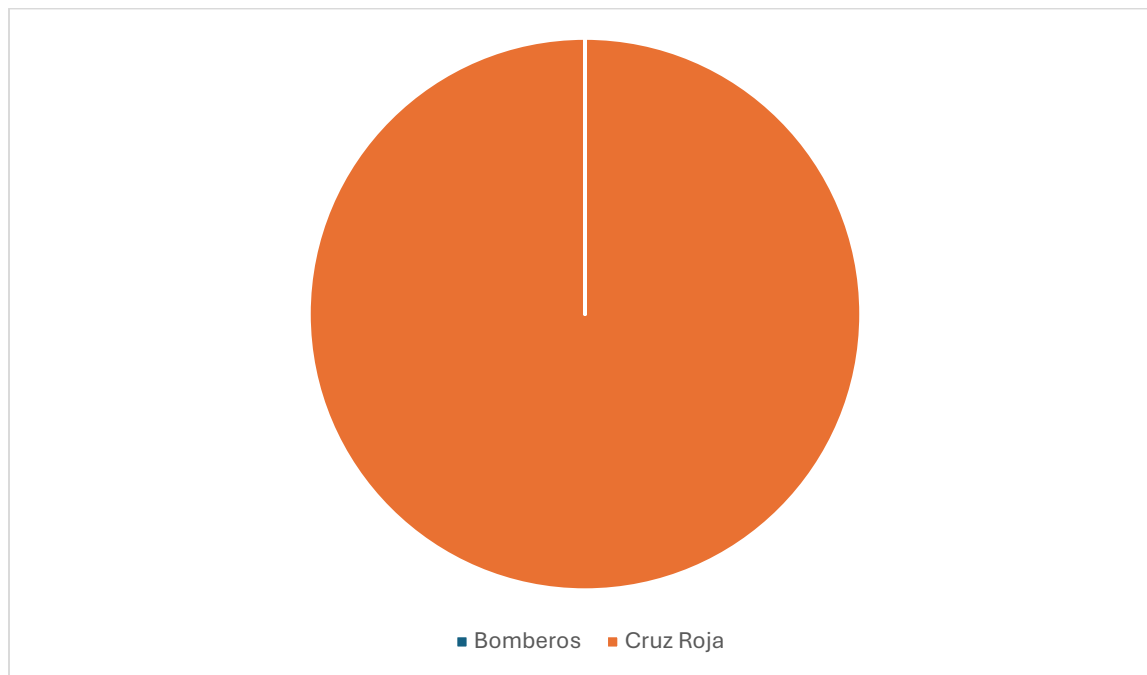


Fuente: Agüero et. al (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

A pesar de eso, en cuanto a la institución que los periodistas prefieren consultar con más frecuencia, todos indicaron que es Cruz Roja, debido a factores como la velocidad, precisión en las respuestas, o porque son quienes llegan al sitio en la mayor cantidad de accidentes de tránsito.

Figura 8 Institución más consultada



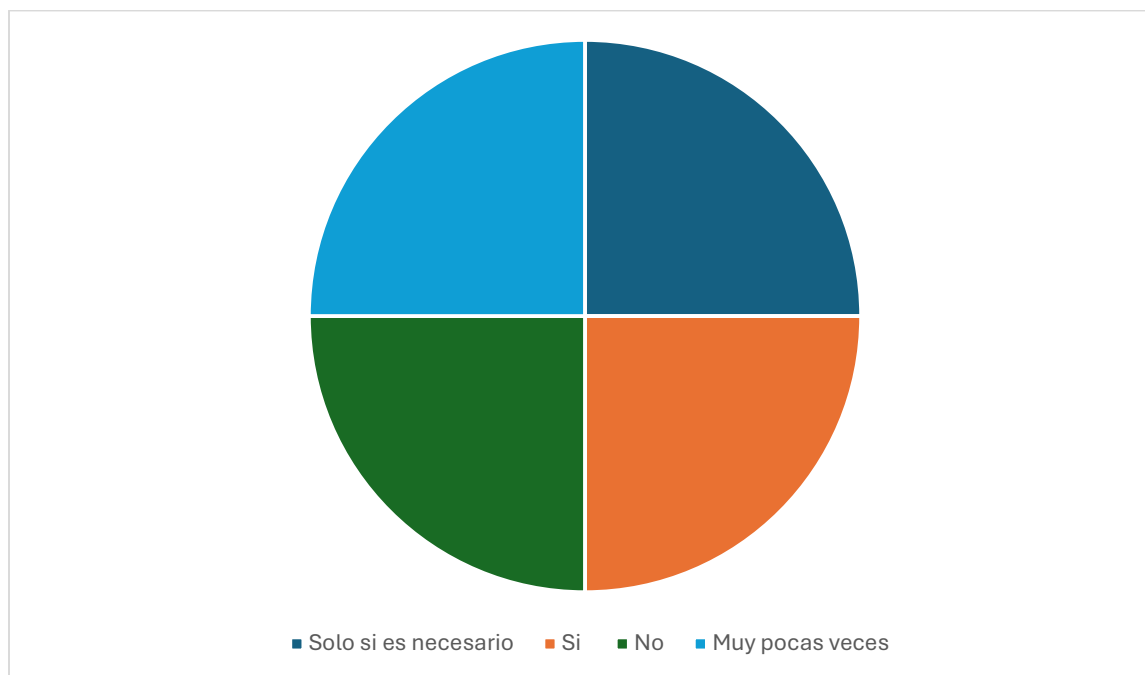
Fuente: Agüero et. al (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

#### 4.4.2 Evidencia recibida y comprensión del lenguaje

Con respecto a la evidencia que reciben los periodistas de diarioextra.com por parte de Bomberos y Cruz Roja, de acuerdo con Agüero et. al (comunicación personal, 2025) las instituciones envían imágenes, videos y texto con los datos correspondientes. Sin embargo, hubo diferencias al momento de indicar si reciben estadísticas u otros datos que sirvan como contexto al momento de redactar la noticia.

Figura 9 Estadísticas y contexto recibidos para complementar la información



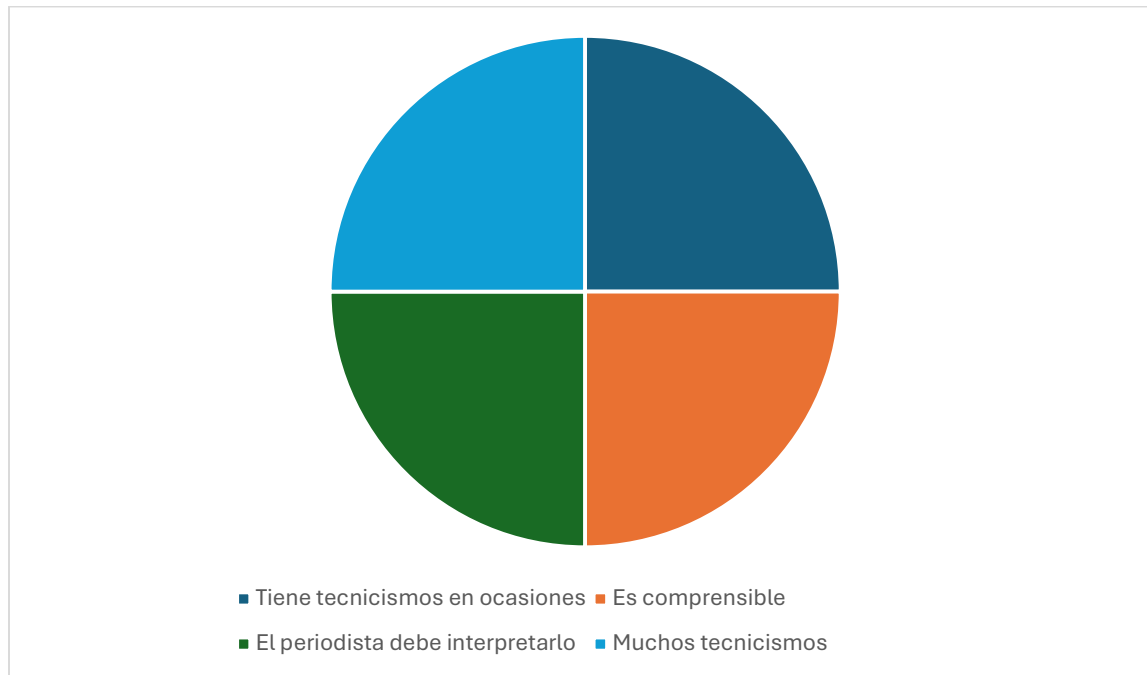
Fuente: Agüero et. al (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

Por otro lado, en relación con el lenguaje empleado por las instituciones al momento de comunicar la información sobre accidentes de tránsito, las opiniones de los periodistas entrevistados dejan en evidencia que, en algunos casos, el lenguaje resulta comprensible para todos en general, pero en otros o la gran mayoría, existe presencia de tecnicismos, por lo que requiere una labor del periodista de profundizar en la información que recibe para compartirla de la forma más accesible y fácil de comprender a la población.

A continuación, se ilustra la percepción de los cuatro periodistas entrevistados con respecto al lenguaje utilizado por los voceros de Bomberos y Cruz Roja.

Figura 10 Lenguaje empleado por Bomberos y Cruz Roja



Fuente: Agüero et. al (comunicación personal, 2025).

Elaboración propia.

#### 4.4.3 Publicación de la noticia

Una vez analizados los elementos y la información recibida por parte de Bomberos y Cruz Roja sobre los accidentes de tránsito atendidos en el periodo de estudio, es importante conocer cuáles insumos se utilizan al momento de redactar y publicar la noticia correspondiente, ya que de esto depende en gran parte la veracidad y calidad del contenido informativo que llega a cada lector o usuario.

En esa línea, según Agüero et. al (comunicación personal, 2025), este proceso incluye la inclusión de imágenes, citas textuales, videos, audios y fotografías, dependiendo de lo que reciban en cada caso. De esa forma, se refleja una cobertura mucho más completa de los hechos.

Por otro lado, en cuanto a la redacción de la noticia como tal, se toma en cuenta la hora del accidente de tránsito, las personas involucradas y su condición (heridos leves, críticos, graves o víctimas mortales), los vehículos implicados, así como la manera en que se atendieron las

emergencias. Con base en la información recibida y los datos proporcionados sobre los puntos indicados anteriormente, es que se redacta el título de la noticia, siempre considerando que sea preciso, llamativo y fiel a los hechos.

Finalmente, en esta sección, cabe recalcar los datos explicados al inicio de este capítulo, los cuales consisten en los resultados del análisis de contenido a 61 notas publicadas en [diarioextra.com](http://diarioextra.com) entre noviembre 2024 y abril de 2025, en las cuales la mayoría incluyeron los contenidos mencionados por los periodistas.

## V. Conclusiones y recomendaciones

En el presente capítulo se detallan las conclusiones derivadas del análisis realizado en cada objetivo específico de esta investigación, con el fin de conocer la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

De la misma forma, al final se presentarán una serie de recomendaciones tanto para las instituciones como para el medio de comunicación digital [dirarioextra.com](http://dirarioextra.com), las cuales buscan aportar información valiosa para fortalecer los procesos informativos.

### 5.1 Conclusiones

Como parte del primer objetivo específico de esta investigación, el cual buscó identificar los canales y protocolos que utilizan Bomberos y Cruz Roja para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio, se concluye que ambas instituciones sí tienen distintos canales al momento de comunicar los hechos, así como ciertos protocolos para transmitir la información y mantener la integridad de las víctimas.

Tal y como se observó en el apartado de resultados, las instituciones cuentan con una estructura organizativa y distintos canales de comunicación para informar a los periodistas sobre los accidentes de tránsito que se encuentran atendiendo. Por ejemplo, en el caso de Bomberos, se utiliza con más frecuencia un chat de difusión en WhatsApp para una comunicación rápida y directa con los medios, en donde se comparte texto de lo sucedido, así como vocerías y contenido audiovisual de los hechos. Mientras que, Cruz Roja siempre utiliza el chat de prensa donde se encuentran cientos de periodistas para compartir la información correspondiente a través de vocerías, texto y contenido audiovisual.

Por otro lado, se evidencia que tanto Bomberos como Cruz Roja utilizan protocolos establecidos que sirven como guía para transmitir la información a los distintos medios de comunicación, manteniendo la ética y la protección de datos sensibles como la identidad de las personas involucradas en los distintos accidentes de tránsito, lo cual refleja un compromiso no solo por comunicar sino también por ayudar y cuidar a la población en general.

En ese sentido, otra de las conclusiones que arroja la presente investigación es el esfuerzo que realizan ambas instituciones para contar con voceros que faciliten la información a los

periodistas. Por ejemplo, se destaca la labor de Cruz Roja mediante la implementación del Taller de Vocerías, donde capacita a su personal en habilidades comunicativas que ayuden a la gestión de la información.

De la misma manera, toda la información fue corroborada y confirmada por cuatro periodistas de [diarioextra.com](http://diarioextra.com), quienes indicaron que la frecuencia con la que reciben actualizaciones sobre cada accidente de tránsito depende del tipo de incidente, sin embargo, tanto Bomberos como Cruz Roja comparten un resumen de novedades cada mañana, donde se detallan los accidentes atendidos durante la noche y madrugada.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual buscó comparar el acceso y la oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones hacia los medios de comunicación, se concluye que tanto Bomberos como Cruz Roja mantienen canales de comunicación abiertos con los medios de comunicación, lo cual les permite a los periodistas tener acceso a la información necesaria sobre accidentes de tránsito y contar con fuentes confiables para la elaboración y posterior publicación de sus notas periodísticas.

Sin embargo, con base en la información proporcionada por los periodistas del medio digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com), se evidencia que hay diferencias a nivel de inmediatez, siendo la Cruz Roja la institución más consultada para obtener los datos de forma más rápida. A pesar de esto, de acuerdo con lo expresado por los encargados de prensa de Bomberos y Cruz Roja, se concluye que ambas instituciones priorizan la veracidad de los datos sobre la rapidez, lo cual fortalece la credibilidad institucional con la cual los periodistas pueden contar.

También, se concluye que ambas instituciones aportan insumos necesarios para completar la noticia, es decir, fotografías, videos y texto, las cuales enriquecen las notas periodísticas al brindarle a la población la oportunidad de tener un panorama más claro sobre lo que está sucediendo. No obstante, se determinó que la cantidad y frecuencia de dichos insumos audiovisuales varía según la magnitud del accidente que se esté atendiendo y los recursos que se desplazan al sitio, es decir, en ocasiones, los medios de comunicación deben utilizar imágenes con fines ilustrativos para publicar la noticia, tal y como se confirmó en el análisis de contenido realizado a las notas sobre accidentes de tránsito publicadas en [diarioextra.com](http://diarioextra.com) entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

Como parte del tercer objetivo específico, el cual buscaba determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com), se concluye que Bomberos y Cruz Roja cumplen con su compromiso de informar sobre los accidentes de tránsito que atienden de la forma más completa y clara posible, es decir, la información que comparten es confirmada y verificada antes de que llegue a los medios de comunicación con el fin de que los datos sean de calidad y confiables. Sin embargo, al momento de analizar su incidencia en el tratamiento periodístico se determinó que en ocasiones ambas instituciones presentan diferencias al momento de dar datos sobre edad de pacientes.

Por otro lado, en el caso de Bomberos, con base en lo que mencionó el encargado de prensa, se identificó que en ocasiones la Benemérita no documenta los hechos en tiempo real, ya que priorizan la atención a la emergencia, y una vez tengan el tiempo suficiente para enviar la información, envían los datos y demás insumos a la prensa. Por su parte, Cruz Roja es la fuente más consultada por los periodistas ya que consideran que es la institución que responde con más rapidez y detalle en el momento. Aun así, ambas instituciones proporcionan la información precisa para que los periodistas puedan redactar las noticias correspondientes a accidentes de tránsito.

En cuanto a [diarioextra.com](http://diarioextra.com) se concluye que el medio de comunicación no cubre la totalidad de los accidentes de tránsito atendidos diariamente, sienten la magnitud del accidente el factor que más se toma en cuenta para priorizar si realiza o no una nota sobre el incidente, o si continúan con su agenda diaria. No obstante, en los que sí se publican y se cita Bomberos o Cruz Roja como fuente, se evidencia que los insumos y datos aportados por ambas instituciones influyen directamente en el tratamiento periodístico, ya que, al utilizar dicha información y recursos, se brinda un servicio de calidad a la población en general.

Finalmente, y con respecto a la hipótesis planteada en esta investigación la cual indica que la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja es efectiva en cuanto a los canales, protocolos, calidad y acceso a lo sucedido, y que los insumos suministrados por ambas instituciones (fotos y videos) son utilizados en el medio digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com) para informar a la población de forma inmediata y precisa, se determina que es correcta.

Lo anterior debido a que, durante el desarrollo de esta investigación, se confirmó que las dos instituciones objeto de estudio utilizan canales y protocolos al momento de compartir

información sobre accidentes de tránsito y, existe una comunicación directa entre los encargados de prensa y los periodistas a nivel nacional, quienes utilizan los insumos audiovisuales y textuales para redactar la noticia y conectar con la audiencia en redes sociales y sitio web.

Sin embargo, es importante señalar que existen puntos de mejora en cuanto a la frecuencia de actualizaciones sobre un mismo accidente de tránsito, ya que para garantizar que la información llegue de la forma más completa posible, es fundamental brindar retroalimentación cada vez que haya una novedad sobre el caso que está siendo atendido. Asimismo, otro elemento a fortalecer tanto para las instituciones como para el medio de comunicación digital [diarioextra.com](http://diarioextra.com) es el uso de insumos audiovisuales en las notas periodísticas, ya que estos proporcionan un panorama más detallado al usuario y así, existe una mejor conexión al mejorar la comprensión del hecho. Aunque sí se encontraron notas cuyos recursos audiovisuales tienen créditos de Bomberos o Cruz Roja, en muchos de los casos se recurrieron a imágenes con fines ilustrativos.

## 5.2 Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda tanto a Bomberos como a Cruz Roja seguir utilizando sus canales de comunicación oficiales para mantener informados y actualizados a los periodistas, y, por ende, a la población en general. Asimismo, que continúen capacitando a sus voceros con el fin de que fortalezcan sus capacidades comunicativas y la información se transmita de la mejor forma posible, con un lenguaje comprensivo y un tono cercano y empático.

Además, al observar una oportunidad de mejora en cuanto a la frecuencia con la que brindan actualizaciones sobre los incidentes, se recomienda que las dos instituciones refuercen sus mecanismos de retroalimentación, es decir, los procesos o canales de comunicación para ofrecer datos actualizados sobre los accidentes que resulten más relevantes para ambas partes, con el fin de mejorar la comunicación con los periodistas y, por ende, mantener actualizada a la audiencia. Por otro lado, tomando en cuenta que los accidentes de tránsito pueden ocurrir en cualquier momento y lugar, se sugiere contar con voceros y continuar con el sistema de guardia que asegure el acceso a la información por parte de los periodistas en horario fuera de oficina.

Actualmente, en las redes sociales se viralizan los videos y fotografías que cuenten una historia o muestren una realidad, y eso ha ayudado a los medios de comunicación a posicionar las

distintas noticias de manera que llegue a la mayor cantidad de personas posible, siempre manteniendo el cuidado por compartir la información veraz y oportuna. En ese sentido, se recomienda a Bomberos y Cruz Roja aprovechar el potencial que muestran los contenidos audiovisuales, y compartir con más frecuencia insumos en formatos adaptables para los medios de comunicación digitales, ya sean videos cortos de la escena (sin necesidad de mostrar a las víctimas o caer en el sensacionalismo), vocerías donde se detalle de forma clara y precisa lo que está sucediendo, fotografías, entre otros. Lo anterior con el objetivo de aumentar la visibilidad tanto de las labores institucionales y cobertura periodística, como crear consciencia en la población para que haya más cuidado en carretera y así evitar accidentes de tránsito.

Por otro lado, para mejorar el tema de la discrepancia de datos proporcionados por Bomberos y Cruz Roja sobre un mismo accidente de tránsito, se recomienda que cuando ambas instituciones atiendan un mismo accidente, exista comunicación entre las dos Beneméritos con el fin de que los datos compartidos a los medios de comunicación tales como edad de las víctimas, cantidad de heridos y estado de los pacientes, sean exactos y fidedignos. De esta forma, se garantiza que la imagen de las instituciones se fortalezca, la credibilidad de los medios de comunicación se mantenga, y los ciudadanos reciban la información veraz, comprensible y de calidad.

En ese sentido, se recomienda al medio de comunicación [diarioextra.com](http://diarioextra.com) mencionar en la mayoría de noticias posibles las fuentes institucionales, en este caso Bomberos y Cruz Roja, cuando se trate de un accidente de tránsito, ya que esto aporta mayor credibilidad a la noticia, en lugar de si solamente se redacta lo sucedido sin mencionar una fuente específica. También, se recomienda continuar revisando a detalle y comparar la información recibida desde ambas instituciones, y cuestionar, cuando haya alguna diferencia entre los datos, con el fin de redactar la noticia con los datos verídicos.

En cuanto a los puntos de mejora detectados en la hipótesis de esta investigación, se recomienda a Bomberos y Cruz Roja, fortalecer la frecuencia con la que emiten actualizaciones sobre un incidente; y a los periodistas de [diarioextra.com](http://diarioextra.com) se les sugiere que cada vez que exista actualización por parte de las instituciones sobre un accidente de tránsito, se realice la publicación de seguimiento en el medio para mantener informada a la población y brindar todos los detalles posibles sobre un hecho. Por último, se recomienda al medio de comunicación el uso de todos los

insumos audiovisuales brindados por las instituciones, y cuando a estas se les complique enviar contenido audiovisual, si es posible, acudir al sitio de los hechos para obtener fotografías o videos que ilustren la escena. De esa forma, se detalla al usuario lo sucedido y se evita utilizar en repetidas ocasiones las imágenes con fines ilustrativos.

A los futuros investigadores, se les recomienda explorar nuevas aristas para analizar en cuanto a la gestión de la información por parte de instituciones hacia los medios de comunicación, ya que actualmente hay pocas investigaciones que cuestionen este tema. Ya sea en el área de sucesos u otro tema en específico, es fundamental contar con este tipo de estudios para conocer de qué manera se está manejando la información desde las instituciones encargadas, y cómo llega a los ciudadanos, con el fin de detectar puntos de mejora y garantizar una sociedad informada en todos los ámbitos.

Finalmente, se recomienda a la Universidad Internacional de las Américas (UIA) continuar impulsando la comunicación institucional dentro del plan de estudios de la carrera de Periodismo. Esto debido a que así permite que los estudiantes comprendan no solo las diferencias en el ejercicio periodístico en una institución y en un medio de comunicación, sino que también adquieran una visión completa de ambos entornos. Lo anterior les permitirá en un futuro, desempeñarse con mayor criterio y eficiencia en la gestión de la información, independientemente si laboran en una institución o en un medio.

## Referencias bibliográficas

Alonso, E. (2008). *México Transparente. Editorial. El acceso a la información pública como fuente esencial del periodismo*. URL.

[https://www.google.co.cr/books/edition/Bolet%C3%ADn\\_M%C3%A9xico\\_Transparente\\_A%C3%B1o\\_4\\_N%C3%BA/rqp47VCKdlcC?hl=es&gbpv=1&dq=qu%C3%A9+es+acceso+a+la+informaci%C3%B3n+periodistica&pg=PA13&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Bolet%C3%ADn_M%C3%A9xico_Transparente_A%C3%B1o_4_N%C3%BA/rqp47VCKdlcC?hl=es&gbpv=1&dq=qu%C3%A9+es+acceso+a+la+informaci%C3%B3n+periodistica&pg=PA13&printsec=frontcover)

Arévalo, J. (2007). *Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimiento*. URL.  
[http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas\\_GRUPO\\_SIOU.pdf](http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf)

Bomberos Costa Rica (2022). *¿Quiénes somos?*

<https://www.bomberos.go.cr/inicio/somos/quienes-somos/>

Cabrera, M. (2010). *Introducción a las fuentes de información*. (Universidad Politécnica de Valencia).

<https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/afa25db9-d9b0-412e-8669-f1c684c118d2/content>

Calvo, D., López, G. y Aguar, J. (2024). *Periodismo digital Ecosistemas, plataformas y contenidos*. URL.

[content.pdf](#)

Castro, C. (2024). *Análisis de las estrategias de comunicación del departamento de Bomberos dirigido a la población joven en el cantón de Pococí, durante el segundo cuatrimestre de 2023*. (Tesina de Bachillerato, Universidad Internacional de las Américas).

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/be013706-2f99-4388-94db-e2094d67c72e/content>

Código internacional de ética periodística (UNESCO). Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo.

<https://www.comisiondequejas.com/otras-normas-eticas/codigos/codigo-internacional-de-etica-periodistica-unesco/>

Correa, E. (2025). *Vocerías de Tribunales Superiores de Justicia – Una Mirada Comparativa*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Chile).

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/203740/Vocer%C3%ADas-de-Tribunales-Superiores-de-Justicia-una-mirada-comparativa.pdf?sequence=1>

Crespo, P. (2010) *La especialización en el periodismo: Formarse para informar. Comunicación Social Ediciones y Publicaciones*. URL

[https://www.google.co.cr/books/edition/La\\_especializaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_periodismo/9Th\\_VKzKJs4C?hl=es&gbpv=1&dq=qu%C3%A9+es+tratamiento+de+la+informaci%C3%B3n+periodística&pg=PA17&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/La_especializaci%C3%B3n_en_el_periodismo/9Th_VKzKJs4C?hl=es&gbpv=1&dq=qu%C3%A9+es+tratamiento+de+la+informaci%C3%B3n+periodística&pg=PA17&printsec=frontcover)

Cruz Roja Costarricense (2025a). *Cruz Roja celebra 140 años de salvar vidas*.

<https://cruzroja.or.cr/cruz-roja-celebra-140-anos-de-salvar-vidas/>

Cruz Roja Costarricense (2025b). *Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja*.

<https://cruzroja.or.cr/quienes-somos/historia/>

Diario Extra (2019). *41 años de verdad y libertad*.

<https://www.diarioextra.com/noticia/41-anos-de-verdad-y-libertad/>

Goicoechea, M. (2015). *Herramientas de Gestión de crisis en la Comunicación Institucional*. (Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla).

<https://idus.us.es/server/api/core/bitstreams/16061c56-ba2b-40b2-945f-a7d3a5813f6e/content>

González, C. (2014). *Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales-metodológicas*. DOI 10.5195/biblios.2014.149

<https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/149/192>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición, México.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición, México.

[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Jáuregui, F. y Martín, C. (2021) *Periodismo 2030 Recetas para la era de la comunicación digital*. URL.

[https://www.google.co.cr/books/edition/Periodismo\\_2030\\_Recetas\\_para\\_la\\_era\\_de\\_l/5ys0EAA-AQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=tratamiento+de+la+informaci%C3%B3n+EN+PERIODISMO&pg=PT83&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Periodismo_2030_Recetas_para_la_era_de_l/5ys0EAA-AQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=tratamiento+de+la+informaci%C3%B3n+EN+PERIODISMO&pg=PT83&printsec=frontcover)

La Gaceta (2021). *Desafectación del uso público y autorización al instituto Nacional de vivienda y urbanismo para que segregue un Inmueble de su propiedad y lo done a la asociación Cruz Roja Costarricense, en beneficio del Comité Auxiliar de la Cruz Roja de Ciudad Puerto Cortés, Osa. Expediente N° 22.442.*

[https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/04/09/COMP\\_09\\_04\\_2021.html](https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/04/09/COMP_09_04_2021.html)

León, W. y Vélez, G. (2021). *Inmediatez y veracidad de los hechos, un compromiso desdibujado desde el periodismo*. URL.

<Dialnet-InmediatezYVeracidadDeLosHechosUnCompromisoDesdibu-8619172.pdf>

Martínez (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. URL.

[Métodos, técnicas e instrumentos de investigación](#)

Mejía, M., Beltrán, C. y Marroquín, V. (2019) *Calidad periodística en el tratamiento de la violencia de género contra las mujeres: el caso de Caracol Noticias*. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe.

[https://www.proquest.com/docview/2187113270?utm\\_source=chatgpt.com&sourcetype=Scholarly%20Journals](https://www.proquest.com/docview/2187113270?utm_source=chatgpt.com&sourcetype=Scholarly%20Journals)

Mora, G. (2021). *Comunicación externa en el Centro Penitenciario Jorge Arturo Montero en el primer semestre del 2020*. (Tesina de Bachillerato, Universidad Internacional de las Américas).

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/efc37a59-f310-4314-876e-e88b48bd55c9/content>

Mora (2023). *Regresa Diario Extra: Grupo anuncia nuevo dueño y regreso a operaciones el 3 de julio*. Delfino.

<https://delfino.cr/2023/06/regresa-diario-extra-grupo-anuncia-nuevo-dueno-y-regreso-a-operaciones-el-3-de-julio>

Moreno, R. (2024a). *Gestión de la publicidad y de la comunicación corporativa*. URL.

[https://www.google.co.cr/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_publicidad\\_y\\_de\\_la\\_comuni/XrboEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=canales+y+protocolos+en+la+gesti%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n&pg=PA255&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_publicidad_y_de_la_comuni/XrboEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=canales+y+protocolos+en+la+gesti%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n&pg=PA255&printsec=frontcover)

Moreno, R. (2024b). *Gestión de la publicidad y de la comunicación corporativa*. URL.

[https://www.google.co.cr/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_publicidad\\_y\\_de\\_la\\_comuni/XrboEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=canales+y+protocolos+en+la+gesti%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n&pg=PA255&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_publicidad_y_de_la_comuni/XrboEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=canales+y+protocolos+en+la+gesti%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n&pg=PA255&printsec=frontcover)

Muñoz, T. (2024). *Propuesta de Comunicación para visibilizar la labor del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Corinto, Cauca*. (Trabajo de grado para el título de Comunicadora Social, Institución Universitaria Antonio José Camacho).

<https://repositorio.uniajc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4c488efe-0b91-4d23-813f-45a8baf015b8/content>

Ocampo, A. (2018). *La gestión de redes sociales en las instituciones públicas de Costa Rica: un análisis desde el ejercicio de la libertad de expresión en Facebook*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica).

<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/51135e69-fd58-4b9f-a70d-b23341c88a4b/content>

Rodríguez, K. (2002a). *Gestión de la información en las organizaciones*. URL.

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/513/452>

Rodríguez, K. (2002b). *Gestión de la información en las organizaciones*. URL.

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/513/452>

Ruiz, A. (2021). *El contenido y su análisis: Enfoque y proceso*. URL.

[https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/179232/1/El\\_contenido\\_su\\_analisis\\_2021.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/179232/1/El_contenido_su_analisis_2021.pdf)

Sabés, F., y Verón, J. (2008). *La gestión de la información en la administración local*. URL.

[https://www.google.co.cr/books/edition/La\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_en\\_la\\_adm/0GJGZrU1DzEC?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n&prints=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/La_gesti%C3%B3n_de_la_informaci%C3%B3n_en_la_adm/0GJGZrU1DzEC?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n&prints=frontcover)

Salazar (2024). *Este es el nuevo Grupo Extra*. Diario Extra.

<https://www.diarioextra.com/noticia/este-es-el-nuevo-grupo-extra/>

Silva, N., Paredes, I. y Ocaña, J. (2022a). *La calidad de la información en los medios digitales de noticia*. RECIMUNDO. URL.

<file:///C:/Users/yucsiany.salazar/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLaInformacionEnLosMediosDigitalesDeNoti-8603938.pdf>

Silva, N., Paredes, I. y Ocaña, J. (2022b). *La calidad de la información en los medios digitales de noticia*. RECIMUNDO. URL.

<file:///C:/Users/yucsiany.salazar/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLaInformacionEnLosMediosDigitalesDeNoti-8603938.pdf>

Zamora (2021). *Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados*. (Universidad San Marcos).

[LEC MET 0007 2021.pdf](#)

## Anexos

### Anexo A. Formato de entrevistas de profundidad y estructurada

#### 1. ENTREVISTA EXPERTO EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fecha: 20/07/2024

Nombre del Entrevistador: Andrea Yucsiany Salazar Serrano.

Nombre del Entrevistado: Josué Lara Casorla.

Institución, Empresa o Comunidad: Bomberos de Costa Rica.

#### OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO:

Analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

**Introducción:** Estimado Josué Lara, la presente entrevista tiene como propósito profundizar en la gestión de la información por parte de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación cuando ocurren accidentes de tránsito. La duración de esta será de aproximadamente 20 minutos. Le agradezco de antemano su participación.

**TEMA 1:** Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

#### PREGUNTAS:

1. ¿Cuáles canales utiliza Bomberos para transmitir la información a los medios de comunicación cuando ocurre un accidente de tránsito?
2. ¿Con qué frecuencia comparten información con los medios de comunicación a través de esos canales?
3. ¿Cuáles protocolos existen para compartir la información en esos casos de emergencia a los periodistas?
4. ¿Qué tipo de información está autorizada a compartir Bomberos con los medios de comunicación al atender un accidente de tránsito?
5. ¿Cuántos voceros tiene la Benemérita para brindar detalles sobre accidentes de tránsito?

**TEMA 2:** Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Cuánto tiempo tarda Bomberos en emitir su primera comunicación sobre un accidente de tránsito hacia los medios de comunicación?
2. ¿Cada cuánto se amplían detalles sobre una emergencia de este tipo que está siendo atendida?
3. ¿Cuáles insumos aporta la Benemérita a los medios de comunicación sobre un accidente de tránsito (fotos, videos, audios, entre otros)?
4. ¿Hay interacción con los medios, es decir, responden consultas de periodistas o solamente la institución emite las declaraciones y aporta los insumos?
5. ¿Con qué frecuencia los periodistas pueden contactar a Bomberos en horario no habitual?

**TEMA 3:** Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Qué tipo de evidencia aporta la Benemérita para respaldar la información que brinda a los medios de comunicación?
2. ¿Con qué frecuencia se envían vocerías (video) cuando atiende un accidente de tránsito?
3. ¿Cuál es el discurso, tipo de lenguaje y tono de voz utilizado por los voceros?
4. ¿Los voceros brindan antecedentes o contexto que funcionen para dar a conocer la noticia actual?
5. ¿Cuál es el protocolo de atención a periodistas en horario no habitual?

**Despedida:** Le agradecemos el tiempo brindado para la presente entrevista. Sus opiniones son fundamentales para el desarrollo del objetivo del estudio: Analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

Muchas gracias.

**2. ENTREVISTA EXPERTO EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Fecha: 20/07/2024

Nombre del Entrevistador: Andrea Yucsiany Salazar Serrano.

Nombre del Entrevistado: Ricardo Mora Arias.

Institución, Empresa o Comunidad: Cruz Roja Costarricense.

**OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO:**

Analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

**Introducción:** Estimado Ricardo Mora, la presente entrevista tiene como propósito profundizar en la gestión de la información por parte de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación cuando ocurren accidentes de tránsito. La duración de esta será de aproximadamente 20 minutos. Le agradezco de antemano su participación.

**TEMA 1:** Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

PREGUNTAS:

1. ¿Cuáles canales utiliza la Cruz Roja Costarricense para transmitir la información a los medios de comunicación cuando ocurre un accidente de tránsito?
2. ¿Con qué frecuencia comparten información con los medios de comunicación a través de esos canales?
3. ¿Cuáles protocolos existen para compartir la información en esos casos de emergencia a los periodistas?
4. ¿Qué tipo de información está autorizada a compartir la Cruz Roja Costarricense con los medios de comunicación al atender un accidente de tránsito?
5. ¿Cuántos voceros tiene la Benemérita para brindar detalles sobre accidentes de tránsito?

**TEMA 2:** Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

PREGUNTAS:

1. ¿Cuánto tiempo tarda la Cruz Roja Costarricense en emitir su primera comunicación sobre un accidente de tránsito hacia los medios de comunicación?
2. ¿Cada cuánto la Cruz Roja Costarricense amplía detalles sobre una emergencia de este tipo que está siendo atendida?
3. ¿Cuáles insumos aporta la Benemérita a los medios de comunicación sobre un accidente de tránsito (fotos, videos, audios, entre otros)?
4. ¿Hay interacción con los medios, es decir, responden consultas de periodistas o solamente la institución emite las declaraciones y aporta los insumos?
5. ¿Con qué frecuencia los periodistas pueden contactar a la Cruz Roja Costarricense en horario no habitual?

**TEMA 3:** Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Qué tipo de evidencia aporta la institución para respaldar la información que brinda a los medios de comunicación?
2. ¿Con qué frecuencia la Benemérita aporta vocerías (video) cuando atiende un accidente de tránsito?
3. ¿Cuál es el discurso, tipo de lenguaje y tono de voz utilizado por los voceros?
4. ¿Los voceros brindan antecedentes o contexto que funcionen para dar a conocer la noticia actual?
5. ¿Cuál es el protocolo de atención a periodistas en horario no habitual?

**Despedida:** Le agradecemos el tiempo brindado para la presente entrevista. Sus opiniones son fundamentales para el desarrollo del objetivo del estudio: Analizar la gestión de la información

sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

Muchas gracias.

### **3. ENTREVISTA ESTRUCTURADA A GRUPO FOCAL: PERIODISTAS QUE RECIBEN LA INFORMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES**

Fecha: 20/07/2024

Nombre del Entrevistador: Andrea Yucsiany Salazar Serrano.

Nombre del Entrevistado: XXXX.

Institución, Empresa o Comunidad: Diarioextra.com

#### **OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO:**

Analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

**Introducción:** Estimado XXXX, la presente entrevista tiene como propósito profundizar en la gestión de la información por parte de Bomberos y Cruz Roja hacia los medios de comunicación cuando ocurren accidentes de tránsito. La duración de esta será de aproximadamente 20 minutos. Le agradezco de antemano su participación.

**TEMA 1:** Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Por medio de cuáles canales reciben la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja?
2. ¿Cada cuánto las instituciones comparten información sobre accidentes de tránsito con los medios de comunicación?
3. ¿Qué tipo de información comparten ambas instituciones al momento de comunicar sobre un accidente de tránsito?

**TEMA 2:** Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Con qué frecuencia Bomberos y Cruz Roja amplían detalles sobre un accidente de tránsito que está siendo atendido?
2. ¿Cuáles insumos recibe por parte de las instituciones (fotos, videos, audios, entre otros)?
3. ¿Cómo es la comunicación con ambas instituciones en general?
4. ¿Tienen acceso a ambas instituciones en horario no habitual?

**TEMA 3:** Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Los datos aportados por Bomberos y Cruz Roja sobre un mismo accidente de tránsito coinciden o presentan diferencias relevantes?
2. ¿Considera que el lenguaje utilizado por ambas instituciones es comprensible para el público general o contiene tecnicismos que dificultan su interpretación?

3. ¿Los voceros de las instituciones brindan datos estadísticos que respalden la información para dar un contexto al momento de publicar la noticia?
4. ¿Qué tipo de evidencia (fotografías, videos, audios) aportan las instituciones para verificar la información?
5. ¿Cuáles insumos recibidos se utilizan en diarioextra.com al momento de publicar noticias sobre accidentes de tránsito?
6. ¿Cuál de las dos instituciones es consultada con mayor frecuencia al momento de redactar una noticia sobre accidentes de tránsito? ¿Por qué?
7. ¿Qué elementos informativos se consideran clave para redactar el título de la noticia, de modo que sea preciso, llamativo y fiel a los hechos?

**Despedida:** Le agradecemos el tiempo brindado para la presente entrevista. Sus opiniones son fundamentales para el desarrollo del objetivo del estudio: Analizar la gestión de la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja dirigida a los medios de comunicación en Costa Rica entre noviembre de 2024 y abril de 2025.

Muchas gracias.

## Anexo B. Aplicación de entrevistas de profundidad y estructurada

### 1. ENTREVISTA EXPERTO EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: ENCARGADO DE PRENSA DE BOMBEROS.

Nombre del entrevistado: Josué Lara.

**TEMA 1:** Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

Pregunta: ¿Cuáles canales utiliza Bomberos para transmitir la información a los medios de comunicación cuando ocurre un accidente de tránsito?

Respuesta: WhatsApp o Facebook.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia comparten información con los medios de comunicación a través de esos canales?

Respuesta: Cada vez que ocurre un incidente relevante. En el caso de Bomberos, de cinco a diez noticias semanales.

Pregunta: ¿Cuáles protocolos existen para compartir la información en esos casos de emergencia a los periodistas?

Respuesta: Análisis de la información, valoración noticiosa, recursos audiovisuales y estadísticas disponibles.

Pregunta: ¿Qué tipo de información está autorizada a compartir Bomberos con los medios de comunicación al atender un accidente de tránsito?

Respuesta: Dirección del lugar, cantidad de personas involucradas, si hay o no hay heridos y/o fallecidos. No se comparten nombres, números de cédula o imágenes que muestren el rostro de las personas.

Pregunta: ¿Cuántos voceros tiene la Benemérita para brindar detalles sobre accidentes de tránsito?

Respuesta: A nivel nacional, contamos con 12 jefes de batallón y 76 jefes de Estación. Además, voceros en el Gran Área Metropolitana (GAM) que se encargan de recopilar información de cualquier incidente ocurrido a nivel nacional, y así apoyar al periodista para que no se desplace a una distancia mayor.

**TEMA 2:** Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

Pregunta: ¿Cuánto tiempo tarda Bomberos en emitir su primera comunicación sobre un accidente de tránsito hacia los medios de comunicación?

Respuesta: En dos líneas: Cuando se reciben múltiples reportes de un incidente de interés, ahí se analiza si se informa o no y esto es inmediato. Está el segundo escenario, cuando el bombero llega y reporta un incidente relevante. A partir de ahí se informa.

Pregunta: ¿Cada cuánto se amplían detalles sobre una emergencia de este tipo que está siendo atendida?

Respuesta: En ocasiones se brinda un reporte inicial y se brinda un reporte final. También está el caso que se actualiza según la duración del incidente.

Pregunta: ¿Cuáles insumos aporta la Benemérita a los medios de comunicación sobre un accidente de tránsito (fotos, videos, audios, entre otros)?

Respuesta: Fotografías, videos, entrevistas y transmisiones en vivo.

Pregunta: ¿Hay interacción con los medios, es decir, responden consultas de periodistas o solamente la institución emite las declaraciones y aporta los insumos?

Respuesta: Existe una comunicación entre ambos. Se informa y se atienden consultas.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia los periodistas pueden contactar a Bomberos en horario no habitual?

Respuesta: Posterior a las 5 de la tarde de lunes a viernes y durante fines de semana, se pueden atender cerca de 25 consultas semanales.

**TEMA 3:** Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

Pregunta: ¿Qué tipo de evidencia aporta la Benemérita para respaldar la información que brinda a los medios de comunicación?

Respuesta: Bomberos tiene una misión clara y es: salvar vidas, bienes y proteger el medio ambiente. Aún, hoy por hoy (sic), el bombero se enfoca en la atención de las emergencias como prioridad. Nadie de bomberos que llega queda sin hacer algo, por lo que a veces cuesta documentar un incidente. Muchas veces se hace a través del jefe de Batallón o bien, por prensa institucional que responde a la escena.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia se envían vocerías (video) cuando atiende un accidente de tránsito?

Respuesta: Cada vez que el incidente cobra relevancia. Bomberos atiende cerca de 1.500 accidentes al año, pero acá es importante entender que, Bomberos responde a incidentes muy relevantes, es decir, cuando hay personas prensadas, fuego en los vehículos, caída a precipicio, colisión que involucra postes de alumbrado, personas atrapadas.

Pregunta: ¿Cuál es el discurso, tipo de lenguaje y tono de voz utilizado por los voceros?

Respuesta: Empático, respetuoso y claro. Sin tecnicismos, siendo responsables, sin brindar datos falsos con tal de dar a entender que “se respondió con todo” cuando en realidad no fue cierto. Respetamos al ciudadano y al periodista en cuanto a los datos que brindamos. Y cuando nos hemos equivocado, lo hemos dicho.

Pregunta: ¿Los voceros brindan antecedentes o contexto que funcionen para dar a conocer la noticia actual?

Respuesta: Prensa de Bomberos brinda datos y apoyos a los voceros cuando estos informan que darán declaraciones.

Pregunta: ¿Cuál es el protocolo de atención a periodistas en horario no habitual?

Respuesta: La Oficina de Prensa de Bomberos está conformada por cinco personas, de ellas solo un periodista y productor audiovisual (mi persona). Por lo que la atención es constante indiferentemente el día o la hora.

## **2. ENTREVISTA EXPERTO EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: ENCARGADO DE PRENSA DE LA CRUZ ROJA.**

Nombre del entrevistado: Ricardo Arias.

**TEMA 1:** Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

Pregunta: ¿Cuáles canales utiliza la Cruz Roja Costarricense para transmitir la información a los medios de comunicación cuando ocurre un accidente de tránsito?

Respuesta: Utilizamos exclusivamente un chat de prensa en el que participan más de 470 periodistas y comunicadores del país. Además, en ocasiones realizamos publicaciones en redes sociales, especialmente cuando nuestro personal atiende accidentes de gran magnitud.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia comparten información con los medios de comunicación a través de esos canales?

Respuesta: Es variable, pero en promedio compartimos unas cinco publicaciones por día y se atienden 40 consultas de periodistas al día.

Pregunta: ¿Cuáles protocolos existen para compartir la información en esos casos de emergencia a los periodistas?

Respuesta: Siempre que recibimos el reporte de una emergencia, dimensionamos la situación y, dependiendo de su impacto mediático, la cantidad de recursos asignados y la afectación a la población, compartimos la información, procurando informar sobre nuestras acciones. Asimismo, buscamos que la información ya esté confirmada y, en caso contrario, aclaramos que nos mantenemos en ruta hacia el incidente.

Pregunta: ¿Qué tipo de información está autorizada a compartir la Cruz Roja Costarricense con los medios de comunicación al atender un accidente de tránsito?

Respuesta: Compartimos la información necesaria, siempre cuidando no mencionar nombres ni características físicas de las víctimas. Generalmente se brinda información básica: qué ocurrió, cuántos recursos y personal se movilizaron y qué labores estamos atendiendo.

Pregunta: ¿Cuántos voceros tiene la Benemérita para brindar detalles sobre accidentes de tránsito?

Respuesta: Desde el año 2024, se imparte a la población cruzrojista una capacitación interna denominada Taller de Vocerías, en la cual se brindan herramientas generales sobre qué decir, cómo actuar y cómo desarrollar habilidades para atender a los medios. Gracias a ello, la cantidad de voceros ha aumentado considerablemente, ya que este taller se imparte en cada región. Solo entre este año y el anterior se capacitaron más de 400 personas.

**TEMA 2:** Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

Pregunta: ¿Cuánto tiempo tarda la Cruz Roja Costarricense en emitir su primera comunicación sobre un accidente de tránsito hacia los medios de comunicación?

Respuesta: Tratamos de ser lo más expeditos posible en emergencias de gran magnitud. Sin embargo, cuando sabemos que nuestro recurso está cerca, en ocasiones esperamos para confirmar la fidelidad de la información, ya que algunas emergencias resultan ser falsas alarmas.

Pregunta: ¿Cada cuánto la Cruz Roja Costarricense amplía detalles sobre una emergencia de este tipo que está siendo atendida?

Respuesta: Cada vez que surge una actualización importante; por lo tanto, es variable.

Pregunta: ¿Cuáles insumos aporta la Benemérita a los medios de comunicación sobre un accidente de tránsito (fotos, videos, audios, entre otros)?

Respuesta: Generalmente compartimos fotos, videos cortos, vocerías y un texto con la descripción de los hechos.

Pregunta: ¿Hay interacción con los medios, es decir, responden consultas de periodistas o solamente la institución emite las declaraciones y aporta los insumos?

Respuesta: El chat de prensa se maneja bajo un esquema unidireccional, sin permitir respuestas más allá de reacciones. No obstante, de manera individual respondemos todas las consultas que realizan los colegas periodistas.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia los periodistas pueden contactar a la Cruz Roja Costarricense en horario no habitual?

Respuesta: Los periodistas pueden hacerlo en cualquier momento. El horario oficial de prensa es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados y domingos de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Sin embargo, cuando las emergencias son de gran magnitud se responde de inmediato desde prensa. De lo contrario, los colegas pueden llamar a la Central de Control y Monitoreo, donde se les brinda información básica.

**TEMA 3:** Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

Pregunta: ¿Qué tipo de evidencia aporta la institución para respaldar la información que brinda a los medios de comunicación?

Respuesta: Somos una fuente oficial de información, respaldada por la ley, con presencia en todo el país, más de 6.300 colaboradores, una atención por minuto, más de 140 años de trabajo en Costa Rica y presencia en más de 190 países. Toda esta trayectoria respalda la información que emitimos, la cual se obtiene de hechos corroborados y fidedignos, que además se pueden constatar en documentos interinstitucionales como los reportes del 9-1-1, la Contraloría General de la República, el Ministerio de Salud, entre otros. Recordamos que somos independientes del Estado, no pertenecemos a ninguna institución gubernamental y nuestra figura legal es privada como organización humanitaria mundial.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia la Benemérita aporta vocerías (video) cuando atiende un accidente de tránsito?

Respuesta: En todas las ocasiones en que los medios solicitan información y también en aquellas en que enviamos datos al grupo de prensa en WhatsApp, por lo que podría afirmarse que lo hacemos en un 100%.

Pregunta: ¿Cuál es el discurso, tipo de lenguaje y tono de voz utilizado por los voceros?

Respuesta: Ameno, cercano, humanitario y profesional.

Pregunta: ¿Los voceros brindan antecedentes o contexto que funcionen para dar a conocer la noticia actual?

Respuesta: Muchas veces sí, y se fomenta el uso de datos estadísticos de nuestras atenciones.

Preguntas: ¿Cuál es el protocolo de atención a periodistas en horario no habitual?

Respuesta: Los periodistas pueden llamar a la Central de Control y Monitoreo y solicitar información puntual del incidente de su interés.

## 1. ENTREVISTA ESTRUCTURADA A GRUPO FOCAL: PERIODISTAS QUE RECIBEN LA INFORMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES

\*Estas entrevistas se aplicaron por medio de un cuestionario a cuatro periodistas de diarioextra.com.

**TEMA 1:** Identificar los canales y protocolos que utilizan ambas instituciones para comunicarse con la prensa en el periodo de estudio.

Nombre del entrevistado: Byron Agüero, actualmente continúa laborando en el medio.

Pregunta: ¿Por medio de cuáles canales reciben la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja?

Respuesta: WhatsApp y vía telefónica.

Pregunta: ¿Cada cuánto las instituciones comparten información sobre accidentes de tránsito con los medios de comunicación?

Respuesta: Depende del día y del tipo de accidente. Al menos cada 24 horas está asegurado con sus resúmenes de guardias.

Pregunta: ¿Qué tipo de información comparten ambas instituciones al momento de comunicar sobre un accidente de tránsito?

Respuesta: Hora de alerta, tipo de accidente, condición de personas atendidas y con qué medio atendieron la emergencia.

Nombre de la entrevistada: Fabiana Conejo, actualmente continúa laborando en el medio.

Pregunta: ¿Por medio de cuáles canales reciben la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja?

Respuesta: Canales de difusión, grupos de las instituciones y medios de comunicación.

Pregunta: ¿Cada cuánto las instituciones comparten información sobre accidentes de tránsito con los medios de comunicación?

Respuesta: Casi todos los días.

Pregunta: ¿Qué tipo de información comparten ambas instituciones al momento de comunicar sobre un accidente de tránsito?

Respuesta: Estado de los heridos, personas involucradas, hora del hecho y lugar donde ocurrió.

Nombre del entrevistado: Joel Rodríguez, actualmente continúa laborando en el medio.

Pregunta: ¿Por medio de cuáles canales reciben la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja?

Respuesta: Grupos de prensa.

Pregunta: ¿Cada cuánto las instituciones comparten información sobre accidentes de tránsito con los medios de comunicación?

Respuesta: Diariamente.

Pregunta: ¿Qué tipo de información comparten ambas instituciones al momento de comunicar sobre un accidente de tránsito?

Respuesta: Actualizaciones de lo ocurrido.

Nombre del entrevistado: Gustavo Martínez, dejó de trabajar en el medio en junio de 2025, pero durante el periodo de estudio realizó notas de última hora de todas las secciones.

Pregunta: ¿Por medio de cuáles canales reciben la información sobre accidentes de tránsito por parte de Bomberos y Cruz Roja?

Respuesta: Chats de última hora y llamadas.

Pregunta: ¿Cada cuánto las instituciones comparten información sobre accidentes de tránsito con los medios de comunicación?

Respuesta: Al momento.

Pregunta: ¿Qué tipo de información comparten ambas instituciones al momento de comunicar sobre un accidente de tránsito?

Respuesta: Fotos y texto.

Pregunta: ¿Por qué no todos los accidentes atendidos por Bomberos y Cruz Roja durante el periodo de estudio fueron publicados en diarioextra.com?

Respuesta: Yo considero que pudo ser por aspectos muy relativos: desde la agenda, el horario de trabajo, y también en la línea editorial del medio y el enfoque. Se desestimaron muchas noticias porque pese al incidente, las personas estaban ilesas o en condición urgente entonces no se requirió traslado a centros médicos. También pudo ser porque se utilizó la información del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), de un corresponsal, del todo no se cubrió un accidente porque a veces ni Cruz Roja, Bomberos u OIJ lo confirmó, hasta el día siguiente, y ya para ese momento uno obtiene la información “añeja”.

**TEMA 2:** Comparar el acceso y oportunidad de la información proporcionada por ambas instituciones a los medios de comunicación durante el periodo de estudio.

Nombre del entrevistado: Byron Agüero.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia Bomberos y Cruz Roja amplían detalles sobre un accidente de tránsito que está siendo atendido?

Respuesta: Cruz Roja siempre, Bomberos es necesario en la mayoría de casos darle seguimiento.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibe por parte de las instituciones (fotos, videos, audios, entre otros)?

Respuesta: Fotos y videos los más comunes.

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación con ambas instituciones en general?

Respuesta: Buena.

Pregunta: ¿Tienen acceso a ambas instituciones en horario no habitual?

Respuesta: Sí.

Nombre de la entrevistada: Fabiana Conejo.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia Bomberos y Cruz Roja amplían detalles sobre un accidente de tránsito que está siendo atendido?

Respuesta: No siempre amplían, se podría decir que frecuencia intermedia.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibe por parte de las instituciones (fotos, videos, audios, entre otros)?

Respuesta: Audios, videos.

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación con ambas instituciones en general?

Respuesta: Muy rígida y estructurada.

Pregunta: ¿Tienen acceso a ambas instituciones en horario no habitual?

Respuesta: A veces.

Nombre del entrevistado: Joel Rodríguez.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia Bomberos y Cruz Roja amplían detalles sobre un accidente de tránsito que está siendo atendido?

Respuesta: Frecuentemente.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibe por parte de las instituciones (fotos, videos, audios, entre otros)?

Respuesta: Fotos, videos, texto.

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación con ambas instituciones en general?

Respuesta: Muy buena

Pregunta: ¿Tienen acceso a ambas instituciones en horario no habitual?

Respuesta: Sí.

Nombre del entrevistado: Gustavo Martínez.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia Bomberos y Cruz Roja amplían detalles sobre un accidente de tránsito que está siendo atendido?

Respuesta: Frecuentemente, casi al momento.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibe por parte de las instituciones (fotos, videos, audios, entre otros)?

Respuesta: Fotos, texto.

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación con ambas instituciones en general?

Respuesta: Buena.

Pregunta: ¿Tienen acceso a ambas instituciones en horario no habitual?

Respuesta: Sí.

**TEMA 3:** Determinar la calidad de la información institucional y su incidencia en el tratamiento periodístico de los hechos en el medio digital diarioextra.com en el periodo de estudio.

Nombre del entrevistado: Byron Agüero.

Pregunta: ¿Los datos aportados por Bomberos y Cruz Roja sobre un mismo accidente de tránsito coinciden o presentan diferencias relevantes?

Respuesta: En ocasiones presentan diferencias que sí resultan relevantes.

Pregunta: ¿Considera que el lenguaje utilizado por ambas instituciones es comprensible para el público general o contiene tecnicismos que dificultan su interpretación?

Respuesta: En ocasiones los tecnicismos pueden ser complicados, y requieren de más profundidad.

Pregunta: ¿Los voceros de las instituciones brindan datos estadísticos que respalden la información para dar un contexto al momento de publicar la noticia?

Respuesta: De ser necesario, sí.

Pregunta: ¿Qué tipo de evidencia (fotografías, videos, audios) aportan las instituciones para verificar la información?

Respuesta: Imágenes y videos siempre los más comunes.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibidos se utilizan en diarioextra.com al momento de publicar noticias sobre accidentes de tránsito?

Respuesta: Imágenes, textos y videos.

Pregunta: ¿Cuál de las dos instituciones es consultada con mayor frecuencia al momento de redactar una noticia sobre accidentes de tránsito? ¿Por qué?

Respuesta: Cruz Roja, por la velocidad y precisión en sus respuestas.

Pregunta: ¿Qué elementos informativos se consideran clave para redactar el título de la noticia, de modo que sea preciso, llamativo y fiel a los hechos?

Respuesta: Los datos a detalles. Horas, personas, condiciones y manera en la que se atendieron las emergencias.

Nombre de la entrevistada: Fabiana Conejo.

Pregunta: ¿Los datos aportados por Bomberos y Cruz Roja sobre un mismo accidente de tránsito coinciden o presentan diferencias relevantes?

Respuesta: A veces tienen diferencias, por ejemplo, en la cantidad de heridos o en la edad de algún paciente.

Pregunta: ¿Considera que el lenguaje utilizado por ambas instituciones es comprensible para el público general o contiene tecnicismos que dificultan su interpretación?

Respuesta: Es comprensible.

Pregunta: ¿Los voceros de las instituciones brindan datos estadísticos que respalden la información para dar un contexto al momento de publicar la noticia?

Respuesta: No, muy pocas veces dan estadísticas.

Pregunta: ¿Qué tipo de evidencia (fotografías, videos, audios) aportan las instituciones para verificar la información?

Respuesta: Videos.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibidos se utilizan en diarioextra.com al momento de publicar noticias sobre accidentes de tránsito?

Respuesta: Videos y fotografías si las hay.

Pregunta: ¿Cuál de las dos instituciones es consultada con mayor frecuencia al momento de redactar una noticia sobre accidentes de tránsito? ¿Por qué?

Respuesta: Cruz Roja para saber el estado de los pacientes.

Pregunta: ¿Qué elementos informativos se consideran clave para redactar el título de la noticia, de modo que sea preciso, llamativo y fiel a los hechos?

Respuesta: El estado del o los pacientes y los vehículos implicados.

Nombre del entrevistado: Joel Rodríguez.

Pregunta: ¿Los datos aportados por Bomberos y Cruz Roja sobre un mismo accidente de tránsito coinciden o presentan diferencias relevantes?

Respuesta: Suelen tener diferencias.

Pregunta: ¿Considera que el lenguaje utilizado por ambas instituciones es comprensible para el público general o contiene tecnicismos que dificultan su interpretación?

Respuesta: No. Es un lenguaje técnico que el periodista debe interpretar.

Pregunta: ¿Los voceros de las instituciones brindan datos estadísticos que respalden la información para dar un contexto al momento de publicar la noticia?

Respuesta: Sí.

Pregunta: ¿Qué tipo de evidencia (fotografías, videos, audios) aportan las instituciones para verificar la información?

Respuesta: Fotografías y videos.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibidos se utilizan en diarioextra.com al momento de publicar noticias sobre accidentes de tránsito?

Respuesta: Fotografías y videos.

Pregunta: ¿Cuál de las dos instituciones es consultada con mayor frecuencia al momento de redactar una noticia sobre accidentes de tránsito? ¿Por qué?

Respuesta: Cruz Roja, porque son quienes se hacen presentes al sitio en mayor cantidad de accidentes.

Pregunta: ¿Qué elementos informativos se consideran clave para redactar el título de la noticia, de modo que sea preciso, llamativo y fiel a los hechos?

Respuesta: Los detalles de la situación, como la cantidad de afectados o la gravedad de la situación.

Nombre del entrevistado: Gustavo Martínez.

Pregunta: ¿Los datos aportados por Bomberos y Cruz Roja sobre un mismo accidente de tránsito coinciden o presentan diferencias relevantes?

Respuesta: En ocasiones discrepan.

Pregunta: ¿Considera que el lenguaje utilizado por ambas instituciones es comprensible para el público general o contiene tecnicismos que dificultan su interpretación?

Respuesta: Muchos tecnicismos.

Pregunta: ¿Los voceros de las instituciones brindan datos estadísticos que respalden la información para dar un contexto al momento de publicar la noticia?

Respuesta: No.

Pregunta: ¿Qué tipo de evidencia (fotografías, videos, audios) aportan las instituciones para verificar la información?

Respuesta: Fotos, texto.

Pregunta: ¿Cuáles insumos recibidos se utilizan en diarioextra.com al momento de publicar noticias sobre accidentes de tránsito?

Respuesta: Audios, fotografías, videos e información confirmada a través de llamadas.

Pregunta: ¿Cuál de las dos instituciones es consultada con mayor frecuencia al momento de redactar una noticia sobre accidentes de tránsito? ¿Por qué?

Respuesta: Cruz Roja.

Pregunta: ¿Qué elementos informativos se consideran clave para redactar el título de la noticia, de modo que sea preciso, llamativo y fiel a los hechos?

Respuesta: Fallecidos o heridos.