

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

ESCUELA DE PERIODISMO

**TESINA PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLERATO DE
PERIODISMO**

**PROCESOS DE DEMOCRATIZACIÓN COMUNICATIVA.
ESTUDIO DE CASO: ESTRATEGIA Y ACCIONES DE
COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL EN LA
ADMINISTRACIÓN ALVARADO QUESADA DURANTE LA
COYUNTURA DE PANDEMIA COVID-19 EN COSTA RICA
(2020-2022)**

**AUTOR:
CARLOS JOSÉ VALENCIA DURÁN**

SAN JOSÉ, JUNIO, 2024

Contenido

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS	1
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	6
Carta de resolución del tutor del TFG.....	7
CARTA DE RESOLUCIÓN DEL LECTOR	14
Carta de observaciones del lector	14
CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA	15
DECLARACIÓN JURADA	16
COLOCAR CÉDULAS (CARLOS).....	17
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	18
Pregunta que responde al objetivo general:	27
<input type="checkbox"/> ¿Cómo las estrategias comunicativas del gobierno promovieron la democratización de la información durante la pandemia?.....	27
Preguntas que responden a los objetivos específicos: (ver orden con objetivos)	27
<input type="checkbox"/> ¿Qué cambios ocurrieron en el acceso a la información y la participación de medios en la cobertura de la pandemia?	27
<input type="checkbox"/> ¿Cuál fue la relación entre el gobierno y los medios alternativos o regionales en este periodo?.....	27
<input type="checkbox"/> ¿Cómo es el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la administración Alvarado Quesada 2018-2022?	27
Objetivo general.....	27
Objetivos específicos	27
Proyecciones	28
Antecedentes Históricos.....	31
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	39
Democratización Comunicativa.....	39
Acceso a la Información	40
Relación Prensa - Gobierno	40

Respuesta Emocional	42
Medios tradicionales	43
Libertad de Prensa en pandemia de COVID-19	45
Periodismo	45
Fuentes periodísticas	46
Comunicación	47
Pandemia.....	47
Teoría de la agenda setting	48
Teoría de los efectos	49
Redes sociales	50
Periodismo especializado.....	50
Teoría social.....	51
Poder Ejecutivo.....	52
Administración pública.....	53
Política exterior.....	54
Comunicación gubernamental de crisis	56
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	59
Enfoque.....	59
Diseño de investigación	60
Delimitación temporal	61
Estudio descriptivo.....	61
Explicación del tema.....	61
Tipo de muestreo.....	62
Cuadro de operacionalización.....	63
Cronograma de trabajo.....	66

Fase de recolección de datos.....	66
Listado de fuentes	67
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	71
Tabla 1. Participantes del Grupo Focal.....	71
Tabla 2. Orden de Preguntas del Grupo Focal.....	72
Tabla 3. Participantes del Estudio.....	77
Tabla 4. Fechas y Horas de Entrevistas	78
Análisis Documental de Artículos de 2020	88
Institucionalidad realiza ejercicio de simulación ante caso ficticio sospechoso de coronavirus..	88
Autoridades exponen protocolo de Aeropuerto Juan Santamaría ante COVID-19	89
Caso confirmado por COVID-19 en Costa Rica.....	90
Gobierno declara estado de emergencia nacional, impide llegada de extranjeros y suspende lecciones.....	91
Ministro de Salud Daniel Salas: 'Todos debemos contribuir para proteger a la población más vulnerable'.....	92
Gobierno endurece medidas sanitarias para impedir contagio de COVID-19.....	93
Ministro de Salud insiste en quedarse en casa	94
Prueba COVID-19 negativa será requisito de ingreso para transportistas.....	95
Gobierno presenta cronograma de reapertura de actividades	95
Tercera fase de reapertura se cancela por aumento de casos COVID-19.....	96
Análisis Documental de Artículos de 2021	97
Compra de vacunas Pfizer-BioNTech contra COVID-19 es por 3.6 millones.....	97
Vacunas contra COVID-19 que se recibirán a partir de febrero se dedicarán un 80% para mayores de 58 años y 20% en personal de primera respuesta.....	98
Comisión Nacional de Vacunación aprueba obligatoriedad de vacuna contra COVID-19 en funcionarios del sector salud.....	99
Salud autoriza uso de la vacuna contra COVID-19 de AstraZeneca	100

¿Cómo afectó la pandemia la salud mental de la población adulta mayor?	100
Definen medidas que deberán cumplir los partidos para celebrar asambleas y convenciones en contexto de pandemia	101
Gobierno impulsa 5 áreas de acciones para fortalecer la atención de la pandemia	102
Análisis Documental de Artículos de 2022	103
11 de enero iniciará vacunación de niños y niñas de 5 a 11 años	103
Salud autoriza primera importación de auto pruebas de COVID-19	104
Solo contactos COVID-19 con tres dosis de vacuna podrán evitar aislamiento.....	104
Ministerio de Salud, OPS y UNICEF hacen un llamado a la población para que acudan a completar esquemas de vacunación	105
Organización Panamericana de la Salud elige a Daniel Salas para jefatura regional de inmunizaciones	106
Cierre de línea 13-22.....	107
Comisión aprueba aplicación de cuarta dosis contra COVID-19 para casos específicos.....	108
A febrero, solo siete menores de cinco a once años notificaron algún síntoma leve post-vacunación	109
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
Conclusiones	111
Para la universidad y la carrera de periodismo:	113
Referencias.....	114
CAPÍTULO VI: APÉNDICE.....	123
ENTREVISTA ESTRUCTURADA 1.....	123
Métodos de recolección de la información	130
Métodos de recolección de la información	134
ENTREVISTA ESTRUCTURADA 3.....	134
ENTREVISTA ESTRUCTURADA 4.....	139
Grupo Focal	146

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por ser mi pilar más firme y constante. Su amor incondicional, sus sacrificios silenciosos y su apoyo inquebrantable han sido la base sobre la cual he construido cada paso de este recorrido. Gracias por enseñarme con su ejemplo el valor de la perseverancia, la humildad y el esfuerzo, y por ser siempre mi mayor inspiración y mi principal motor para perseguir mis sueños, incluso en los momentos más desafiantes.

A mis amigos de la universidad, quienes no solo han compartido conmigo el aula, sino también los momentos más significativos de este proceso. Su compañía, risas, consejos y solidaridad han hecho de este trayecto algo más que un simple camino académico: lo han transformado en una experiencia llena de aprendizajes y memorias que llevaré conmigo para siempre. Gracias por estar ahí, en los días de alegría y en aquellos en que el cansancio parecía ganar, recordándome que no estaba solo.

A mi tutor, Álvaro Villalobos, cuyo compromiso y dedicación han sido un faro de orientación en este proyecto. Su paciencia para escuchar mis ideas, su disposición para guiarme con claridad y su experiencia al ofrecerme perspectivas enriquecedoras han sido determinantes para alcanzar este objetivo. Su apoyo ha sido mucho más que académico; ha sido un respaldo humano invaluable.

A todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a este logro: amigos, familiares, profesores y compañeros. Sus palabras de aliento, su apoyo desinteresado y su fe en mis capacidades hicieron que incluso los retos más difíciles fueran más llevaderos. Este logro es también de ustedes, porque nada de esto habría sido posible sin su presencia en mi vida.

Con el corazón lleno de gratitud, les dedico este esfuerzo, que simboliza no solo mi trabajo, sino también el impacto de cada uno de ustedes en mi vida.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 fue un evento que desafió a gobiernos y sociedades a nivel mundial. En Costa Rica, el Ministerio de la Presidencia tuvo que adaptar sus políticas de comunicación para enfrentar esta crisis sanitaria, lo que generó un impacto significativo en la inclusión y participación de los medios de comunicación en la cobertura periodística y el acceso a la información.

Capítulo I: Se explorará cómo las políticas de comunicación implementadas durante la pandemia influirán en futuras normas o regulaciones mediáticas en Costa Rica. La experiencia acumulada y los cambios realizados en respuesta a la crisis sanitaria servirán como referencia para futuras normativas, promoviendo una mayor transparencia y eficiencia en la comunicación gubernamental.

Además, se investigará si las restricciones temporales impuestas durante la pandemia podrían tener efectos duraderos en la libertad de prensa y la credibilidad de los medios en Costa Rica. La respuesta del Ministerio de la Presidencia durante la crisis también se analizará para evaluar su influencia en el acceso a la información por parte de los medios de comunicación en el futuro.

Se expondrá el papel de los medios alternativos y regionales en la cobertura de la pandemia y cómo podrían ser incorporados en futuras circunstancias similares. Análisis sobre cómo los medios han tenido que adaptarse a circunstancias extraordinarias como pandemias o emergencias y qué estrategias podrían adoptar para enfrentar futuras crisis.

Este capítulo presenta un análisis de investigaciones relevantes sobre la comunicación gubernamental y la libertad de prensa en contextos de crisis. Se destacan varios estudios, como el

análisis de los factores políticos que han afectado la libertad de expresión en Costa Rica durante la administración Chaves Robles, y el estudio de la transparencia y el acceso a la información durante la reforma fiscal en Costa Rica. También se incluye la investigación sobre cómo periodistas e *influencers* manejaron la información económica durante la pandemia de COVID-19, así como estudios internacionales sobre el acceso a la información pública y el uso del lenguaje en conferencias de prensa durante la pandemia. Estos estudios proporcionan un marco comparativo útil para entender cómo situaciones extraordinarias pueden influir en las políticas comunicativas de los gobiernos.

Capítulo II: Este capítulo profundiza en la revisión de la literatura existente sobre la comunicación gubernamental y la libertad de prensa en contextos de crisis. La investigación de Quirós y Ponce (2024) sobre los factores políticos que han propiciado el deterioro de la libertad de expresión en Costa Rica, la tesis de Alfaro Elizondo (2019) sobre la transparencia y el acceso a la información durante la reforma fiscal, y la investigación de Garro (2024) sobre la gestión de la información económica durante la pandemia, son algunos de los estudios clave que se abordan. Estos trabajos proporcionan una base sólida para comprender el contexto y los desafíos que enfrenta la comunicación gubernamental en situaciones de crisis.

Capítulo III: En este capítulo se detalla que el presente trabajo es de tipo mixto, integrando un enfoque cualitativo para analizar la democratización comunicativa en el área de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Costa Rica. Este enfoque permitirá explorar aspectos cualitativos (opiniones y percepciones), proporcionando una visión completa del fenómeno estudiado.

Se analiza el tipo de trabajo, permitiendo observar y caracterizar la democratización comunicativa en el contexto de la pandemia de COVID-19. Al analizar las acciones del Ministerio

de la Presidencia y su trato con los medios, se describirán las propiedades importantes de la comunicación en el área de salud.

Se consultarán diversas fuentes primarias y secundarias para complementar la información, todas ellas con contacto e incidencia directa en el área comunicativa de Casa Presidencial y la comunicación de las medidas sanitarias.

En recolección de información se utilizarán entrevistas estructuradas con diferentes actores clave, incluyendo la exdirectora de Comunicación de Casa Presidencial, periodistas de diferentes zonas del país, y otros expertos en comunicación y salud pública.

Las entrevistas estarán orientadas a identificar cambios en las políticas de comunicación, describir la interacción entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación, y analizar los mecanismos de participación de los medios durante la pandemia. Este enfoque metodológico permitirá obtener una comprensión profunda y detallada del proceso de democratización comunicativa en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Costa Rica.

En la sección del cuadro de operacionalización se evaluará el impacto de la inclusión de medios alternativos, la cantidad de acreditaciones otorgadas y la aceptación de preguntas en conferencias de prensa, la evolución de la frecuencia y calidad de las interacciones comunicativas, el uso de plataformas para difundir información, la interacción del público con la información gubernamental y el alcance e impacto de las publicaciones mediáticas.

Capítulo IV: Análisis de Resultados: Este capítulo presenta los hallazgos de la investigación, resultado del análisis exhaustivo de los datos recolectados mediante entrevistas, grupos focales y análisis documental.

En primer lugar, se describen las experiencias y percepciones de los periodistas y actores clave que participaron en la cobertura de la pandemia de COVID-19 en Costa Rica. A través de entrevistas con expertos y un grupo focal de periodistas de medios alternativos, regionales y nacionales, se exploran las dinámicas de comunicación entre el Ministerio de la Presidencia y los medios, evidenciando los cambios en el acceso a la información y los mecanismos de interacción.

Se analizan, además, las barreras y facilitadores que influyeron en el proceso de democratización comunicativa durante la crisis sanitaria, destacando cómo el gobierno adoptó estrategias para incluir a medios no tradicionales y mejorar la accesibilidad informativa.

Este capítulo expone cómo estas dinámicas impactaron la cobertura periodística y la percepción de transparencia en la comunicación oficial. También se presentan gráficos y tablas que ilustran la frecuencia de interacción y los temas prioritarios comunicados en las conferencias de prensa.

Los resultados permiten evaluar el grado en que se lograron los objetivos de democratización en la comunicación gubernamental durante la pandemia, proporcionando una base para las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones: En el último capítulo, se sintetizan las conclusiones de la investigación, vinculándolas directamente con los objetivos específicos y preguntas de investigación planteados al inicio del estudio. Se discute cómo la administración Alvarado Quesada implementó medidas que favorecieron el acceso inclusivo a la información, especialmente en el área de salud, y cómo la pandemia aceleró la adopción de prácticas comunicativas que podrían influir en futuras crisis.

Las conclusiones abarcan la efectividad de los mecanismos de inclusión de medios alternativos y regionales, así como las lecciones aprendidas respecto a la transparencia y la gestión de la comunicación en contextos de emergencia.

Este capítulo también ofrece recomendaciones prácticas para fortalecer la democratización comunicativa en Costa Rica, tales como establecer protocolos claros de acceso para medios no tradicionales y mejorar la estructura de las conferencias de prensa para facilitar la participación activa de todos los medios.

Finalmente, se sugieren líneas de investigación futuras que podrían ampliar el conocimiento sobre el impacto de las estrategias comunicativas en la percepción pública y la confianza en las instituciones en tiempos de crisis.

En resumen, este proyecto de investigación aborda datos importantes en la comunicación gubernamental del Gobierno de Carlos Alvarado durante la pandemia de COVID-19, con el objetivo final de contribuir a una sociedad más informada y crítica, identificando áreas de mejora y fortaleza en la manera en que el gobierno y los medios de comunicación transmiten información a la ciudadanía.

Planteamiento del problema

El presente proyecto de investigación busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo las estrategias comunicativas del gobierno promovieron la democratización de la información durante la pandemia de COVID-19?

Esta pregunta se alinea directamente con el objetivo general de la investigación, que es analizar el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la administración de Carlos Alvarado

Quesada entre 2020 y 2022. La investigación tiene como propósito no solo describir las estrategias de comunicación implementadas, sino también identificar los cambios logrados y evaluar el impacto de estas acciones en el acceso y la inclusión de medios de comunicación diversos, incluyendo alternativos y regionales.

La pandemia de COVID-19 representó un reto sin precedentes para la comunicación gubernamental en Costa Rica, afectando profundamente la forma en que la información oficial llegaba a la ciudadanía. En el contexto de esta crisis sanitaria, el Ministerio de la Presidencia se vio obligado a adaptar y reestructurar sus estrategias comunicativas para responder a la emergencia y garantizar que la población estuviera informada.

Este proceso de adaptación transformó la dinámica entre el gobierno y los medios de comunicación, así como el acceso de la ciudadanía a la información de salud. Este trabajo busca documentar y analizar cómo estas estrategias contribuyeron (o no) a la democratización de la información, particularmente en un contexto tan sensible como el de la pandemia.

En la actualidad, la comunicación gubernamental enfrenta el reto de garantizar un acceso igualitario a la información, especialmente en situaciones de crisis como la pandemia de COVID-19. Durante este periodo, las estrategias de comunicación tuvieron que adaptarse de manera rápida y eficaz a las necesidades emergentes.

Se implementaron conferencias de prensa diarias, se crearon canales de comunicación digital para acercar la información a medios regionales y se promovió el uso de plataformas digitales para difundir datos sobre la situación sanitaria del país. Sin embargo, surge la pregunta de si estas acciones contribuyeron a una verdadera democratización de la información, o si, por el contrario, se mantuvieron algunas barreras que limitaron el acceso igualitario a la información.

Este planteamiento del problema se articula en torno a tres dimensiones principales que buscan esclarecer la relación entre las estrategias comunicativas del gobierno y el acceso a la información de la ciudadanía:

- **Acceso y Transparencia:** La pandemia de COVID-19 generó una demanda sin precedentes de información clara, precisa y accesible para todos los ciudadanos, lo cual elevó la importancia de la transparencia en la comunicación gubernamental. Esta investigación se enfoca en analizar si las estrategias comunicativas desarrolladas durante la pandemia garantizaron un acceso equitativo a la información. Específicamente, se pretende evaluar si los medios alternativos y regionales, que históricamente han tenido dificultades para acceder a la información oficial, lograron tener un papel activo en la cobertura de la crisis sanitaria y si estas acciones contribuyeron a una mayor diversidad de voces en el debate público.
- **Relación Prensa-Gobierno:** La pandemia transformó la relación entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación. Las estrategias del gobierno incluyeron la creación de mecanismos de comunicación directa, como los chats de WhatsApp para periodistas, con el fin de facilitar el acceso a la información y promover una mayor inclusión de medios regionales y digitales. No obstante, es necesario examinar cómo se desarrollaron estas interacciones y si verdaderamente promovieron un entorno más inclusivo para la cobertura de la crisis. Este análisis se centrará en evaluar si el trato hacia los medios fue equitativo y si las iniciativas

implementadas lograron reducir la brecha de acceso a la información entre medios tradicionales y alternativos.

- **Democratización Comunicativa:** La investigación también busca determinar si las estrategias implementadas por el Ministerio de la Presidencia lograron una democratización efectiva de la información durante la pandemia. Se analizará si el gobierno logró crear condiciones para una participación equitativa de los diferentes tipos de medios en las conferencias de prensa y en las oportunidades para realizar preguntas. Asimismo, se evaluará el papel de los medios alternativos y regionales en la cobertura de la pandemia y si la participación de estos medios contribuyó a una mayor inclusión y pluralidad informativa. La democratización de la información es esencial en una sociedad donde la participación ciudadana y el acceso igualitario a los datos son pilares fundamentales de la democracia.

El apartado teórico de esta investigación aborda conceptos claves relacionados con la democratización comunicativa, la transparencia, y la comunicación en situaciones de crisis, proporcionando una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos. Entre los conceptos que serán analizados se destacan: comunicación de crisis, acceso a la información, transparencia informativa, y relación prensa-gobierno, entre otros.

La importancia de esta investigación radica en que, al analizar las acciones del Ministerio de la Presidencia durante la pandemia, se podrá identificar si las estrategias de comunicación contribuyeron a un modelo más inclusivo y transparente de comunicación gubernamental, y qué

aspectos deben mejorarse para enfrentar futuras crisis sanitarias. Los resultados de este estudio podrán ser útiles para el diseño de futuras políticas de comunicación que promuevan la inclusión y la transparencia en contextos de emergencia.

Seguidamente, el análisis de los resultados permitirá una comprensión más profunda de las estrategias comunicativas empleadas por el gobierno durante la pandemia, examinando tanto los aspectos positivos como los negativos de estas estrategias, con el fin de identificar patrones y tendencias que puedan ser de utilidad para los periodistas y profesionales de la comunicación.

A partir de este análisis exhaustivo, se elaborarán conclusiones fundamentadas que proporcionen información valiosa para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito de la comunicación gubernamental en crisis.

Este planteamiento del problema busca explorar cómo las estrategias comunicativas del gobierno durante la pandemia de COVID-19 impactaron el proceso de democratización de la información en Costa Rica, enfocado en la inclusión de medios alternativos y regionales y en la construcción de un entorno más equitativo para la difusión de información pública.

Esto contribuirá al entendimiento de la capacidad del gobierno para responder comunicativamente a una crisis de gran magnitud y a la formulación de recomendaciones para mejorar la comunicación gubernamental en futuras emergencias sanitarias. Con esta investigación, se busca contribuir al desarrollo de estrategias de comunicación más efectivas y orientadas a resultados para enfrentar futuros desafíos en el ámbito de la salud pública y la comunicación gubernamental.

Pregunta que responde al objetivo general:

- ¿Cómo las estrategias comunicativas del gobierno promovieron la democratización de la información durante la pandemia?

Preguntas que responden a los objetivos específicos: (ver orden con objetivos)

- ¿Qué cambios ocurrieron en el acceso a la información y la participación de medios en la cobertura de la pandemia?
- ¿Cuál fue la relación entre el gobierno y los medios alternativos o regionales en este periodo?
- ¿Cómo es el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la administración Alvarado Quesada 2018-2022?

Objetivo general

Analizar el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la Administración Alvarado Quesada 2018- 2022

Objetivos específicos

- Identificar los cambios realizados por el Ministerio de la Presidencia en el área comunicativa y sus efectos en la inclusión y participación de los medios de comunicación en la cobertura periodística y acceso a la información durante la pandemia por COVID-19.
- Explicar los mecanismos de relacionamiento e interacción entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación durante la pandemia de COVID-19.

- Describir las vías y métodos de participación que tuvieron los medios de comunicación para gestionar la información sobre las acciones y estrategias gubernamentales en el área de salud durante la coyuntura de la pandemia por COVID-19 en el periodo 2020- 2022.

Hipótesis

Las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la Administración de Carlos Alvarado Quesada entre 2018 y 2022 han contribuido significativamente a la democratización comunicativa en el área de la salud, permitiendo una mayor inclusión y participación de los medios de comunicación en la cobertura periodística y el acceso a la información de salud pública en Costa Rica.

Proyecciones

- Se espera aportar a la teoría en torno al conocimiento políticas implementadas durante la pandemia y su influencia en futuras normas o regulaciones de los medios de comunicación en el país.
- Evidenciar si las restricciones temporales derivadas por la pandemia pudieron tener efectos negativos en la libertad de prensa; la percepción y credibilidad de los medios.
- Se pretende analizar la respuesta dada por el ministerio de la Presidencia durante la crisis y cómo podría afectar el acceso a la información por parte de los medios de comunicación.
- Exploración del rol asumido por los medios alternativos y regionales en la cobertura periodística durante la pandemia y como podrían ser incorporados en circunstancias similares en el futuro.

- Se busca comprender cómo los medios han tenido que adaptarse en circunstancias extraordinarias como pandemias o emergencias y qué estrategias pueden enfrentar para futuras crisis.
- Construcción de un estudio teórico que recoja las experiencias de los medios de comunicación, adquiridas durante la pandemia y la Administración Alvarado Quesada, como insumo para la generación de nuevas políticas o normativas referentes a la difusión informativa en crisis sanitarias.

Justificación

La democratización de la comunicación es uno de los pilares esenciales en los países democráticos, como es el caso de Costa Rica. En una pandemia global los medios de comunicación surgen como las únicas alternativas para obtener una mayor diversidad de opiniones e información proveniente de las fuentes oficiales.

El papel que desempeñan en la cobertura política y en la búsqueda de la información es necesaria para que los ciudadanos sepan de la situación y generen consciencia acerca de la magnitud de la situación. Solo los medios pueden garantizar que la población reciba datos certeros.

En este trabajo se analizan las acciones dirigidas desde el Ministerio de la Presidencia para la inclusión de los diversos medios de comunicación en la cobertura de las medidas adoptadas para combatir la pandemia en Costa Rica, además de ver cómo fue la participación de los medios.

En el área institucional es importante interpretar cómo fue el trato de la Administración de Carlos Alvarado con los medios de comunicación, específicamente en el acceso a la información y rendición de cuentas con la prensa. Este análisis pretende revelar la eficacia de las decisiones tomadas por el Gobierno y la transparencia con la que operaron, elementos importantes para la

confianza de la prensa y datos brindados finalmente al lector. Este estudio de la democratización comunicativa enfocada en el área de la salud delimitada a la pandemia de COVID-19 ofrece una gran oportunidad para que los estudiantes de periodismo y académicos comprenda la difícil situación que enfrentó el país y la prensa durante esos dos años.

En el mismo sentido, resulta una oportunidad para recopilar las experiencias vividas desde el ámbito del ejercicio profesional del periodismo, tomando los datos como referencias para futuras coyunturas sanitarias.

La dinámica entre los medios de comunicación y el Poder Ejecutivo todos los días, afectados adicionalmente por la barrera del distanciamiento social y las medidas de alejamiento que impulsó el Gobierno generaron que la labor de la prensa fuera más difícil. Esto generó que se realizaran estrategias de comunicación para vincular a medios regionales, digitales y alternativos para acceder a la información desde Casa Presidencial.

El interés personal del tema se arraiga en la convicción de que una prensa libre y diversa es lo que se necesita para preservar el Estado Social de Derecho. El acceso que tengan los medios de comunicación a la información gubernamental es totalmente crucial, más en periodos de emergencia nacional donde se debe informar a la ciudadanía de manera urgente y darles el detalle de lo sucedido de manera más sencilla, ya que una pandemia como la que se vivió del año 2020 al 2022 ha sido algo histórico y que desde hace muchas décadas no se vivía.

La igualdad en el acceso a la información primaria desde el Gobierno, la transparencia brindada a la prensa y los mecanismos utilizados para el posterior análisis y publicación de las noticias son importantes para una democracia saludable y contribuye a la importancia de una

comunicación gubernamental efectiva y responsable. Da un rol esencial en una sociedad bien informada y con criterio propio.

Antecedentes

Antecedentes Históricos

Los medios de comunicación en Costa Rica han jugado un papel fundamental en la difusión de la información gubernamental y han ejercido un control político permanente sobre el Poder Ejecutivo.

Las medidas promovidas por la administración de Carlos Alvarado en el área comunicativa han generado opiniones divididas, principalmente entre directores de medios de comunicación regionales y tradicionales. No obstante, la diversidad de medios de comunicación en Costa Rica ha generado que diferentes líneas editoriales han enriquecido la cantidad de voces que hay en el periodismo.

La administración de Carlos Alvarado presentó enormes desafíos en el área de comunicación antes de la pandemia, principalmente por la publicación por diversos medios de comunicación del Caso UPAD, lo que generó la desconfianza en la ciudadanía de la información proveniente de Casa Presidencial, afectando a futuro la imagen pública de Alvarado antes de una pandemia que iba a cambiar el mundo.

Antes de la pandemia, la Administración Alvarado Quesada fue muy criticada por la limitada cantidad de entrevistas brindadas a medios de comunicación y la falta de acceso de la prensa a las sesiones del Consejo de Gobierno que no fueron transmitidas, lo que generó desconfianza de las decisiones que se estaban tomando y la poca información pública que había.

Posteriormente, en respuesta a la pandemia, el gobierno implementó las conferencias de prensa diarias, donde comunicaban los casos confirmados, sospechosos, recuperados, cantidad de pruebas, esto para informar a la ciudadanía en esta emergencia nacional.

Estas conferencias de prensa fueron una puerta a la transparencia en tiempos de crisis nacional, dando paso a medios de comunicación regionales y alternativos de hacer consultas periodísticas a los jefes y alertándolos de problemas en sus comunidades, algo que muchas plataformas tradicionales olvidan.

La prensa tuvo mucha agilidad en la cobertura sobre la pandemia de COVID-19, extremando las medidas sanitarias y el acceso a Casa Presidencial no fue nada fácil, en términos de cómo exponer a sus periodistas de asistir diariamente a Zapote en época de pico de contagios y muertos diarios.

El Gobierno instauró la denominada “restricción vehicular sanitaria” que impedía la circulación de diversas placas de automóviles por el territorio nacional, con el objetivo de evitar aglomeraciones y contagios, generando la preocupación de la prensa en el ámbito personal sobre cómo ejercer sus actividades laborales.

Después, se anunció que varias profesiones tendrían permiso de circular, entre ellas los periodistas, para ayudar a acercarse a Casa Presidencial a las conferencias de prensa y a otras instituciones a obtener datos sobre las medidas concretas que se tomarían y anunciar.

El Gobierno tuvo que planificar en tiempo récord una estrategia temporal para informar a la prensa sobre todas las informaciones sanitarias, al inicio de la pandemia Nancy Marín, ministra de Comunicación, fue la pieza clave de la Administración Alvarado Quesada en el trato con los medios, el acceso a preguntar diariamente fue motivo de disputa entre periodistas, ya que el orden muchas veces se alternaba.

La necesidad de informar a la población adecuadamente llevó al gobierno de Carlos Alvarado de adoptar medidas que ocasionó la apertura de la comunicación y la frecuencia de apariciones públicas del mandatario y sus jerarcas.

Las conferencias de prensa se convirtieron en algo de todos los días, donde explicaban cifras y las políticas públicas en desarrollo, dando un enorme contraste con la estrategia comunicativa usada antes de la pandemia.

Esta apertura en lo comunicativo también ayudó a incrementar la popularidad de varios jerarcas, entre ellos el del entonces ministro de Salud, Daniel Salas, y del presidente ejecutivo de la Caja Costarricense de Seguro Social, Román Macaya.

Los medios de comunicación tuvieron que adaptarse de forma inmediata a la nueva realidad creada por la pandemia. La necesidad urgente de informar a la ciudadanía mientras se protegía la vida de los periodistas creó soluciones en la cobertura diaria, como el uso de plataformas digitales como Zoom para entrevistas y la creación de conferencias remotas.

La pandemia creó desafíos y oportunidades de mejora para la prensa. Las restricciones de movilidad por placas del gobierno para prevenir el contagio afectaron inicialmente al gremio, pero la demanda diaria de información para la prensa aumentó la credibilidad de los medios de comunicación y reforzó el papel que desempeñan al brindar la información.

También la gestión gubernamental estuvo más en el ojo crítico de los medios, entre ellos el análisis de las medidas de contención tomadas por el gobierno y lo que conllevaba el cierre de negocios. La apertura a la prensa tuvo que darse en momentos de crisis de la Administración de Alvarado.

Antecedentes de Investigación Nacionales

En la investigación realizada por Quirós y Ponce (2024), llamada *Análisis de los factores políticos que han propiciado el deterioro de la libertad de expresión en Costa Rica durante los primeros 8 meses de gestión de la Administración Chaves Robles*, podemos ver que se emprende un análisis exhaustivo sobre los elementos políticos que han afectado la libertad de prensa en Costa Rica.

Esta tesina adopta una metodología cualitativa, profundizando en incidentes como el sucedido en el Parque Viva y el caso contra el periodista Jason Ureña, para evaluar su repercusión en la interacción entre los medios y el gobierno actual encabezado por Rodrigo Chaves.

Esta tesina utiliza diversos métodos para recabar la información, entre ellos entrevistas a profundidad, análisis documental y evaluación del contenido de medios, dando un entendimiento del tema.

Se abordan conceptos como el gobierno, la Sala Constitucional, la censura, la interferencia en la comunicación y la legislación. Se detalla para comprender el contexto político del país, una descripción de leyes que protegen la prensa, identificando posibles abusos de autoridad, y se evalúa el papel del Colegio de Periodistas (COLPER) en la defensa del gremio.

La relevancia del tema para la investigación trata en la capacidad de brindar un contexto actualizado para conocer los retos enfrentados por la libertad de expresión, lo cual puede ser comparado con las restricciones implementadas a raíz de la pandemia de COVID-19 durante la administración de Carlos Alvarado.

También ofrece un marco comparativo para entender como situaciones extraordinarias pueden influir en las políticas comunicativas de los gobiernos, dando un aspecto importante para el análisis de la democratización comunicativa durante una crisis sanitaria.

La segunda tesis de Alfaro Elizondo (2019) titulada *Plan Fiscal: Cobertura gobierno, CRHoy y Nación. Abril, 2015-Agosto, 2017*, busca analizar la transparencia y acceso a la gubernamental durante la reforma fiscal en Costa Rica.

Al hacer un análisis sobre los comunicados de prensa, la cobertura brindada por los medios se evalúa cómo fue la respuesta del gobierno de Luis Guillermo Solís en información comunicación pública durante esta crisis fiscal.

El proyecto se enfoca en el análisis de contenido en la parte metodológica para evaluar los comunicados de prensa y la cobertura mediática hecha por los medios de comunicación. En comparativa ambas tesinas abarcan temas distintos, sin embargo, analizan como ambos gobiernos del mismo partido abordaron momentos de crisis y acceso a la prensa.

También presenta similitud en los intentos de las administraciones para que los datos brindados desde Casa Presidencial lleguen a la ciudadanía.

También se destacan en ambas tesinas el acceso gubernamental y la transparencia brindada y buscan tener claridad en la comunicación. Como teoría se puede abordar que los medios de comunicación tienen algunas formas de influir en las políticas públicas de una administración mediante la presión mediática. La cobertura que brinden los medios de comunicación puede presionar a las autoridades de mantener alguna política o que la desechen.

Finalmente, la tesina hecha por Garro (2024) abarca principalmente sobre cómo los periodistas e *influencers* en Costa Rica tuvieron el manejo y manipularon la información económica de la pandemia derivada por el COVID-19 entre el 2021-2022.

El estudio busca entender las diversas diferencias en el tratamiento de noticias enfocadas al área económica entre estos dos grupos de comunicadores.

Como metodología podemos ver que se trata de entrevistas a profundidad con *influencers* económicos activos en redes sociales, como Daniel Suchar Zomer y Javier Adelfang, además de periodistas de economía como Manuel Avendaño de La Nación y Kattia Cárdenas de Repretel. Las entrevistas buscan ver las prácticas y forma de ver de cada comunicador el manejo de la información pandémica.

En el documento también se analiza el contenido realizado por estos cuatro comunicadores y como informaron las medidas económicas dictadas por el gobierno de Carlos Alvarado en la crisis sanitaria.

Se puede deducir en la teoría que se buscó como analizar tanto a periodistas como a *influencers* y su posible influencia en las medidas gubernamentales por la pandemia que dictó el gobierno de Carlos Alvarado a raíz de sus informaciones.

En el área comparativa podemos ver que ambas tesis buscan abordar el papel de los comunicadores en informar a la población sobre las medidas de la pandemia en momentos de crisis. Como principal diferencia es el enfoque principal en el área económica, pero sin dejar de lado que todo proviene de comunicadores y periodistas en el mismo periodo pandémico.

Antecedentes de Investigación Internacionales

En el área internacional como primera tesis podemos ver la de Molina (2020) titulada “El derecho de acceso a la información pública en las municipalidades en la provincia de Cusco, Perú durante la crisis sanitaria del COVID-19”, que tiene como objetivo describir cómo se ejerció el acceso a la información pública en la zona peruana durante la pandemia.

La tesis utiliza un enfoque descriptivo para evaluar como fue el acceso a la información pública en las municipalidades del área de Cusco, el tema no tiene una teoría específica, pero se

puede relacionar con la transparencia y la falta de herramientas digitales en las municipalidades del país andino.

Ambos trabajos se relacionan en la democratización comunicativa y como fue la gestión en tiempos de crisis como una pandemia. Además, abarcan el mismo tiempo en la investigación, pero la tesis de Alfaro Elizondo (2020) se centra en la información pública de las municipalidades.

En el segundo trabajo analizado hecho en Perú, Flores, Martínez, Mas Soplá y Valerio (2019) se delimitó el tema a evaluar a la limitación al acceso de la información pública para proteger los datos personales de los posibles transmisores de una enfermedad infecciosa en el contexto de una emergencia sanitaria. La metodología incluye análisis normativo, revisión de leyes y evaluación de casos prácticos.

El tema central es la intersección entre la protección de datos personales y el acceso a la información pública durante emergencias sanitarias, como la pandemia de COVID-19. En teorías podemos ver el equilibrio entre derechos fundamentales, privacidad y transparencia gubernamental.

En el área comparativa podemos ver que ambas tesis comparten un enfoque en la comunicación gubernamental en procesos de crisis como la pandemia de COVID-19 y los derechos en contextos excepcionales.

Calle y Ubillús (2022) describieron en su tesis el uso del lenguaje verbal y no verbal en las conferencias de prensa del gobierno de Perú durante la pandemia de COVID-19. El análisis principal trata de las características específicas en la comunicación gubernamental como funciones del lenguaje corporal de las autoridades. También se evaluaron aciertos o desaciertos del gobierno con su mensaje hacia la audiencia y la prensa.

En el área metodológica se puede ver que se usó un enfoque cuantitativo descriptivo, usando la técnica de observación para analizar las conferencias de prensa transmitidas por televisión entre marzo y abril de 2020. Además del uso de una ficha de observación para registrar y el uso del lenguaje verbal y no verbal.

Se evidenció que en las conferencias de prensa un fuerte uso de mensajes coherentes y tono de voz adecuado, además del uso de funciones del lenguaje como representativas, expresivas y apelativas.

El uso del lenguaje no verbal también se analizó en la tesis, como por ejemplo la postura y cambios en el temperamento de los jerarcas, esto tras las preguntas de los medios de comunicación presentes en el auditorio.

Ambas tesinas guardan un enfoque muy similar en los espacios de tiempo analizados, en la comunicación gubernamental durante la pandemia de COVID-19, la tesina de Calle y Ubillús (2022) también se enfoca específicamente el lenguaje utilizado por los jerarcas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El marco teórico, que también es conocido como marco referencial, se encarga introducir el conocimiento que, de forma básica, se debe tener para poder comprender de una mejor manera, lo que se desea investigar a través de obras anteriores que fundamenten lo que requerimos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), dice que el marco teórico “proporciona una visión de donde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo de conocimiento en el cual nos "moveremos" (p.64).

Democratización Comunicativa

La democratización comunicativa trata de los procesos de comunicación que son transparentes y responsables, asegurando que no se excluya a ciertos miembros o grupos sociales, entre ellos la prensa.

Según Living Democracy (s.f.), es necesario que los procesos comunicativos sean inclusivos y eviten la exclusión de algún grupo de la comunidad, ya que excluir a estos afecta los principios de una democracia. Esta modernidad democrática no solo implica que estos actores sean transparentes, si no que se responsabilicen ante la población a la que sirven, contribuyendo a un entorno comunicativo saludable y de apertura para todos.

El cambio a la era digital ha traído grandes implicaciones para los gobiernos, no solo en el área de medios de comunicación, si no en implementar la tecnología en todos sus procesos cambiando el papel de las instituciones gubernamentales. Todo esto puede perjudicar o beneficiar al periodista a la hora de contactarse.

Acceso a la Información

De acuerdo con Owen (s.f.), los medios publican gran cantidad de contenido sobre política, pero la mayoría puede dejar dudas, no ser tan real y que pueda generar división. Según la autora, antes el periodismo sí hacía una función vigilante con profesionales dedicados en investigar casos de corrupción, como Bob Woodward y Carl Bernstein de The Washington Post, cuyo trabajo ayudó a la renuncia de Richard Nixon por el caso Watergate.

Los medios de comunicación en Latinoamérica han tenido escenarios diversos, en el caso de Costa Rica con una de las democracias más estables del mundo y con mayor apertura a la prensa han existido momentos donde se le ha recriminado al Poder Ejecutivo obstruir el acceso a la información, generando duda sobre si todos tienen acceso a las mismas fuentes y como puede influir en la difusión de la información.

En la administración de Carlos Alvarado el acceso para los medios digitales tuvo una apertura significativa en la pandemia derivada por el COVID-19, permitiendo un mejor acceso a la información gubernamental en tiempos de emergencia.

Relación Prensa - Gobierno

Según Pomareda García (2020), mediante un chat de WhatsApp de Presidencia donde conviven medios digitales, de radio, televisión y regionales, los periodistas pueden recibir toda la información y enviar sus preguntas todos los días por la mañana para la conferencia de las tardes esto por las conferencias de prensa diarias.

En estas conferencias, a los medios de zonas alejadas se les facilitó en ocasiones la cobertura periodística. No obstante, este mecanismo tuvo bastantes críticas, ya que no se sabía con qué criterios se seleccionaban las preguntas ni había un método para repreguntar.

En una editorial, La Voz de Guanacaste (2020) comentó que el gobierno de Carlos Alvarado durante los primeros meses de la pandemia tuvo una apertura inesperada hacia los medios regionales y digitales, ya que tuvieron acceso a los voceros y jefes en momentos de emergencia nacional.

En mayo de ese año tuvieron una política cerrada hacia la prensa regional eliminando virtualmente las preguntas, obligando a los periodistas que viven en zonas alejadas a desplazarse a Zapote poco antes.

Sin embargo, aunque esta iniciativa facilitó el acceso a la información, también generó preocupación sobre la transparencia del proceso, ya que no se especificaban claramente los criterios utilizados para seleccionar las preguntas, lo que generó críticas sobre la falta de un método estructurado para repreguntar y profundizar en los temas abordados.

Además, se enfatizó en la “discriminación histórica” que han recibido los medios de comunicación regionales en el acceso a conferencias de prensa de Casa Presidencial y otras instituciones públicas, limitando el acceso a la información de forma pareja, afectando el acceso a las noticias y a otros datos de interés de forma oportuna.

La falta de acceso a conferencias de prensa y otros eventos informativos, principalmente gubernamentales, puede limitar la capacidad de medios regionales para informar a sus comunidades sobre las decisiones críticas que afectan su salud y bienestar.

Durante una crisis como una pandemia, el acceso a información detallada y regionalizada era importante, ya que muchas veces un medio nacional no hacía ese tipo de consultas al ser zonas muy pequeñas o específicas.

Respuesta Emocional

La comunicación gubernamental durante una pandemia no solo debe estar centrada en brindar información precisa y oportuna, sino también tener en cuenta el impacto emocional que va a tener en la población tras escuchar los mensajes, más en momentos de incertidumbre por una enfermedad desconocida.

Díaz, Fernández y Rojano (2020), explicaron que la información gubernamental sobre la pandemia generó un enorme impacto emocional sobre la población, ya que la forma en que se comunicaban las noticias generaba emociones negativas, como tristeza, miedo y ansiedad, dando a entender que la forma en que el gobierno y los medios comunican la información debe ir con empatía y entendimiento de la situación general de las personas (p.25).

Esto demuestra que la importancia del mensaje brindado por el gobierno y los medios de comunicación y como transmitían este tipo de mensajes, ya que debían tener sensibilidad con las personas que pasan situaciones difíciles.

Estos mensajes deben ir cargados de apoyo emocional, explicando que se debe “entender” y ponerse “en el lugar de la ciudadanía”, como un factor en la comunicación en gestión de crisis, específicamente en una pandemia como la de COVID-19.

Como explican los autores, es esencial “entender” y colocarse “en lugar de la ciudadanía” al diseñar los mensajes, considerando las emociones negativas que tendrá en el espectador, pudiendo afectar la salud mental como la capacidad de la población de seguir las normas brindadas por los canales oficiales.

Medios tradicionales

Según Besalú, R (s.f.), durante tiempos de crisis, la televisión y otros medios tradicionales emergen como una plataforma confiable de información. A pesar del incremento en la audiencia de la televisión y otras plataformas también ha crecido el uso de plataformas digitales y medios en línea por su facilidad.

Todo esto lleva a que los gobiernos consideren a estos medios como elementos esenciales de la comunicación, más en situaciones críticas como fue la pandemia de COVID-19.

Durante la crisis sanitaria, el gobierno de Carlos Alvarado utilizó y pidió ayuda tanto los medios tradicionales, como la televisión y la radio, como redes sociales, para transmitir en tiempo real decisiones gubernamentales con medidas preventivas.

Las conferencias de prensa diarias se mostraron como una manera de dar seguimiento a la evolución de la pandemia, aclarando diversos rumores que fueron surgiendo y brindar orientación a la ciudadanía en momentos de crisis. La participación activa de voceros como del Ministerio de Salud fue importante para garantizar una línea comunicativa desde el ejecutivo.

Durante una crisis, las personas tienden a buscar apoyo o información en medios masivos, como un deseo de comunicación comunitaria y puede ser importante para la cohesión social y la necesidad de datos inmediatos, por lo cual para los gobiernos estos medios son de vital importancia para transmitir medidas.

Salaverría (2018) destacó que hay una sobreabundancia de información en los últimos años, ya que la era de la internet ha alterado no solo como se reciben las noticias, sino también como se distribuyen entre la población (p.6).

Las facilidades con que se pueden crear y compartir noticias falsas también ha sido todo un problema para los gobiernos, más en situaciones de crisis o pandemias como la de COVID-19,

lo que los ha llevado a tener que interactuar más con los medios de comunicación oficiales para la correcta divulgación de la información gubernamental.

Durante la pandemia, las autoridades tuvieron que competir con la rapidez en que se difundían rumores y noticias falsas en las redes sociales, vinculadas principalmente al cumplimiento de las medidas sanitarias y vacunas. Esto obligó al ejecutivo a reforzar su presencia en redes sociales y medios tradicionales, usando un enfoque multicanal para evitar más daño en su mensaje comprometiendo la salud pública.

El reto comunicativo que tuvieron consistía en no solo dar la información correcta, sino también en desmentir mitos y corregir narrativas antes de que se propagaran masivamente en las redes sociales.

Esta facilidad con la que se crea la información ha llevado a una “democratización de la información”. Esto permite que los datos falsos se difundan de forma rápida, y los causantes enfrenten rara vez alguna consecuencia legal por sus acciones, dejando las aclaraciones para después de que el daño ya ocurrió, como explica Kim, Moravec y Dennis (2017).

Frente a esta realidad, diversos gobiernos a nivel mundial tuvieron que tomar medidas no solo en el área sanitaria, si no en la comunicativa. En Costa Rica el Ministerio de Salud tuvo que implementar campañas informativas dirigidas a varios grupos de la población de manera específica, usando mensajes claros y accesibles.

Además, buscaron el uso de vocerías unificadas para evitar contradicciones y mantener la coherencia en los discursos oficiales. La colaboración con medios de comunicación tradicionales fue vital, pues aseguraron que la información difundida se replicara para contrarrestar la desinformación.

Libertad de Prensa en pandemia de COVID-19

Según Southwick (2021), las medidas tomadas por la pandemia de COVID-19 en varios países latinoamericanos restringieron la libertad de prensa. El informe hecho por el Comité para la Protección de los Periodistas y el programa TrustLaw detallaron que, en Bolivia, Brasil, El Salvador y Perú, las políticas de emergencia afectaron el acceso de los medios para informar libremente y afectaron al público sobre información crucial de la pandemia.

Aunque en Costa Rica generalmente se ha respetado la libertad de prensa en las últimas décadas, durante la pandemia se documentaron ciertas fricciones como ataques verbales y restricciones informativas La Voz de Guanacaste (2020), no obstante, para los comunicadores no se le pusieron restricciones al trabajo durante el bloqueo por número de placa u otra vía.

Periodismo

El periodismo ha evolucionado desde sus inicios, adaptándose a las nuevas tecnologías, ocasionando que se sintetice la multiplicidad de funciones del periodista en diversos medios.

Resume toda la experiencia acumulada históricamente desde el surgimiento del periodismo en el medio impreso hasta la práctica profesional en los medios audiovisuales, incluyendo el ejercicio en instituciones públicas o privadas, y se extiende en estos momentos a la práctica informativa especializada, investigativa y multimedia. (Rodríguez, 2004, p.1).

El periodismo ha demostrado su capacidad para reinventarse continuamente. Esta transformación ha permitido que los profesionales se capaciten no solamente en áreas concretas, sino que también adquieran habilidades en investigación y manejo de diversas plataformas, necesarias para un mundo tan cambiante y complejo como el actual.

Fuentes periodísticas

Para tener una cobertura periodística completa y precisa, es necesario tener distintas fuentes de información confiables y variadas. Las fuentes no solo proporcionan datos básicos para hacer una noticia o un reportaje, sino que también enriquecen el contenido al dar diversas perspectivas y detalles importantes.

La definición alude a las fuentes testimoniales, en tanto la labor periodística se halla supeditada a las declaraciones de los protagonistas y/o testigos del hecho como medio para "acumular datos y decidir sus inclusiones, exclusiones y jerarquizaciones para producir su propia versión del conflicto noticia de la manera más rápida, fácil y batata qué le sea posible". (Huter, 2020, p.2).

Al integrar las fuentes periodísticas a los reportajes o noticias informativas, los periodistas pueden ofrecer un mejor contenido a su audiencia, ya que complementan la información datos cruciales y dan una mejor visión de lo sucedido. Esto permite a los comunicadores presentar la noticia o reportaje más claro y completo.

Comunicación

En la comunicación, individuos o grupos intercambian información, ideas y sentimientos mediante señales o comportamientos, algo vital para las relaciones humanas.

La comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo. El aprendizaje de la lengua, la apropiación del lenguaje y el ejercicio del habla pueden parecer tareas poco especializadas. Sin embargo, aprenderlas involucra esfuerzo, tiempo y, por qué no decirlo, muchas frustraciones. (Santos García, 2012, p.5).

Pandemia

Una pandemia es la propagación de una enfermedad a nivel mundial de una manera rápida de forma simultánea.

El vocablo “pandemia” procede de la expresión griega *pandêmonnosêma*, traducida como “enfermedad del pueblo entero”. A primera vista parece hacer referencia a elementos claros, unánimes y continuos en el tiempo que no merecen discusión. Sin embargo, al hacer una aproximación a los momentos históricos que han suscitado el uso de tal expresión, es posible percibir que se trata de una construcción social que se transforma en el tiempo y en la que participan, en permanente tensión, diferentes corrientes de pensamiento. (Henaok-Kaffure, 2010, p.55).

A diferencia de las epidemias, que se limitan a una zona en específico, una pandemia implica una extensión amplia y sostenida del agente patógeno, con capacidad para crear una crisis de salud mundial.

Teoría de la agenda setting

Los procesos de selección de la agenda *setting* establecen lo que considera importante en el debate público, moldeando así la opinión pública y las diversas preocupaciones sociales. A través de estos mecanismos, los medios desempeñan un papel importante al determinar que temas reciben más atención.

En su formulación más básica los estudios de Agenda *Setting* investigan el impacto de los medios de comunicación masiva en la agenda pública. Poco a poco los estudios fueron nutriéndose de teorías y enfoques, se identificaron más variables, actores y relaciones entre ellos lo que condujo a la complejización conceptual y sobre todo metodológica. Este desarrollo se ha dado casi exclusivamente en el mundo anglosajón, en general la metodología ha sido de tipo cuantitativa, y algunos de estos nuevos conceptos aún no cuentan con traducción; *framing*, *media agenda building*, *policy representation*, *public responsiveness*, por mencionar sólo algunos. (Petrone, 2009, p.1).

El enfoque en el desarrollo de la teoría de la agenda *setting* establecen como la investigación ha mejorado para captar la complejidad de los procesos mediáticos y su influencia en la opinión pública.

Este campo ha crecido al integrar nuevas variables y perspectivas que suman a la comprensión de cómo se construye la agenda pública. También añade la introducción de diversos conceptos, como “*framing*” y *media agenda building*” por adaptar la teoría de las dinámicas contemporáneas de comunicación y aplicación global.

Teoría de los efectos

Esta teoría examina cómo la exposición a ciertos mensajes puede influir en la toma de decisiones de forma inmediata o al mediano plazo en la ciudadanía, los efectos pueden ser considerados directos o fuertes, como lo propone la teoría de la “aguja hipodérmica”.

La teoría de los efectos limitados es un paradigma en la comunicación estudios que desafían la noción del poder omnicompreensivo de los medios para moldear la opinión y el comportamiento públicos. A diferencia de teorías anteriores como la teoría de la bala mágica, que postulaba que los medios tenían una influencia directa e inmediata en las audiencias, la teoría de los efectos limitados sugiere que los efectos de los medios están limitados por varios factores, incluidas las diferencias individuales, el contexto social y la exposición selectiva. (Cuofano, 2024).

Al analizar esta teoría, se ofrece visión sobre la influencia de los medios de comunicación en la opinión pública, reconociendo que no todos los mensajes tienen el mismo impacto en cada persona.

También se sostiene que la recepción y efecto de los contenidos están condicionado por diversos factores, como personales y contextuales, además de las creencias previas, entorno social y la selección activa de información.

Redes sociales

Las redes sociales han transformado la forma en que las personas se comunican, interactúan y consumen la información, ya que permiten el intercambio de contenido generado por los usuarios facilitando la conexión global en tiempo real.

El término «red social» fue acuñado en 1954 por un antropólogo llamado John A. Barnes. El concepto de red se define mediante dos elementos: los contactos y los vínculos existentes entre ellos. Cuantos más contactos tengamos, mayor será nuestra red y, por lo tanto, más «útiles» seremos (la noción de utilidad aquí se limita a la capacidad de transmitir información). Con el tiempo, las redes se han vuelto cada vez más complejas, hasta el punto de que, a veces, es difícil distinguir entre contactos y conexiones. Además de todo eso, también entran en juego la afectividad, la sensibilidad. (Rissoan, 2019, p23).

Este análisis de Rissoan habla de la evolución del concepto de redes sociales desde sus inicios hasta la actualidad, ya que no solo han crecido en tamaño, sino también en influencia y en la diversidad de relaciones que facilitan. La utilidad de las conexiones va más allá de un simple intercambio de información, sino que también permiten la creación de comunidades en línea y apoyo a causas comunes, incluyendo impactar la opinión pública.

Periodismo especializado

El periodismo especializado ha adquirido relevancia tras abarcar una amplia de temas con una visión más amplia, ya que se enfoca en áreas como el conocimiento.

La especialización es un rasgo que puede observarse en todos los elementos del acto informativo o solo en alguno de ellos; hablar de “periodismo especializado” es en realidad una generalización que encubre diferentes elementos presentes en toda noticia; podemos, pues, tener periodistas especializados (que dominan con nivel de experto cierta esfera o área informativa), textos periodísticos especializados (que presentan los contenidos objeto de información con un alto nivel de profundización, rigor, y calidad informativa), publicaciones periodísticas especializadas (que conjugan rasgos de especialización temática y de autoría en sus textos), e incluso audiencias periodísticas especializadas (que poseen el bagaje informativo necesario para interpretar los textos elaborados con un nivel considerable de profundización y rigor). (Enguix, 2015, p.105).

Con esto, el periodismo especializado informa sobre el reto de equilibrar la precisión y admisión del contenido, y el rigor de la accesibilidad del contenido, de manera que se pueda mantener la audiencia sin sacrificar.

Teoría social

Para comprender mejor los aspectos sociales de la investigación, es necesario entender el concepto de teoría social, ya que ayuda a las personas a interpretar como interactúan entre ellas y su organización en la sociedad.

La gran teoría social, entendida como aquella que pretende dar cuenta del origen, funcionamiento y cambio de la sociedad, para diferenciarla de las teorías de alcance medio, que se refieren únicamente a regiones de relaciones sociales, como los problemas

urbanos o del trabajo, ha reconocido grandes transformaciones en su historia. Estas grandes transformaciones se relacionan, pero no dependen mecánicamente de otras en los niveles de la Economía, la política, la cultura. La última gran transformación coincidió en términos generales con el fin del modelo keynesiano en Economía, del estado interventor, de las regulaciones laborales rígidas, con el inicio del modelo neoliberal y el cambio en el Estado, con la reestructuración productiva. (De la Garza Toledo, s.f., p.1).

Esto nos permite entender cómo la teoría social ha evolucionado en respuesta a los cambios en las estructuras políticas, económicas y culturales. La transición hacia un modelo económico diferente ha tenido un impacto en la forma en que se interpretan y estudian las diversas relaciones sociales.

Poder Ejecutivo

El Poder Ejecutivo es uno de los pilares fundamentales para cualquier sistema de gobierno, junto con el Poder Legislativo y el Poder Judicial. Para entender bien su funcionamiento es necesario analizar el funcionamiento y sus funciones.

El poder ejecutivo es uno de los tres poderes del Estado y, junto a los otros dos, constituye un aspecto central en el diseño institucional de una constitución. La asignación de poderes y la relación entre el poder ejecutivo, el legislativo y el judicial son elementos clave de esta estructura. Más allá de la distinción general y amplia de que el poder legislativo crea las leyes y aprueba el presupuesto, el poder ejecutivo implementa las leyes y el poder judicial juzga sobre la base de estas, se deben abordar y

contestar muchas preguntas a fin de determinar el equilibrio adecuado entre los tres.
(Böckenförde, M., Hedling, N., & Wahiu, W, 2022, p.161).

La distribución de las competencias entre los diversos poderes del Estado es necesaria para tener un equilibrio adecuado entre los poderes. En este contexto, el Poder Ejecutivo juega un papel en la implementación y ejecución de las decisiones legislativas, así como la administración de las políticas públicas que impactan a la ciudadanía.

El Poder Ejecutivo se define como el órgano del Estado encargado de la implementación de las leyes y de la administración de los asuntos públicos. Entre sus principales funciones se encuentra:

Administración pública

Antes de profundizar en la definición de la Administración Pública, es necesario comprender la relación directamente con el Poder Ejecutivo. Ya que ejecuta las decisiones y políticas establecidas por el Ejecutivo, convirtiéndose en un actor clave para materializar la gobernanza.

La Administración Pública es un elemento básico del Estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos. (De la Encarnación Gabin, 2022, p.2).

La Administración Pública no solo es un puente entre el Poder Ejecutivo y la ciudadanía, sino que también tiene un papel importante en la comunicación gubernamental, especialmente en tiempos de crisis como la pandemia de COVID-19.

Durante esta crisis, la Administración Pública fue responsable de transmitir información acerca de medidas de salud pública y seguridad, asegurando que la ciudadanía estuviera informada sobre cómo proceder en tiempos de incertidumbre.

La transparencia y la claridad en la comunicación son importantes en las instituciones del gobierno, y la Administración Pública debe ser capaz de responder a las inquietudes de la ciudadanía y de la prensa para tener una mayor transparencia.

Por esto, la labor de la administración pública no solo se limita a la ejecución de las políticas, sino también la adaptación y el ajuste de estas a las diversas necesidades sociales, garantizando el funcionamiento del Estado.

Política exterior

El Poder Ejecutivo y la política exterior están vinculados, especialmente en un contexto de una pandemia como la de COVID-19, el Poder Ejecutivo se muestra como el encargado de dar respuestas rápidas actualizándose con la información internacional para establecer políticas sanitarias que protejan la salud pública.

Conceptualizando política exterior, según Pearson y Rochester (2000) es “el conjunto de prioridades o preceptos establecidos por los líderes nacionales para servir como líneas de conducta a escoger entre diversos cursos de acción (comportamientos), en situaciones específicas y dentro

del contexto de su lucha por alcanzar sus metas” (p. 46), por lo cual explica la colaboración que tuvieron los países en tiempos de una pandemia desconocida.

Durante la pandemia de COVID-19, los países se enfrentaron a una serie de desafíos a nivel global que ocupaban una rápida colaboración a nivel internacional para evitar una propagación mayor a nivel internacional, afectando a todos los países a su vez. Este tipo de colaboraciones no se limitaron a la salud pública, sino que también tuvo el intercambio de información sobre las mejores prácticas en comunicación gubernamental.

La capacidad de los gobiernos de comunicarse eficazmente con su población fue crucial, ya que la desinformación podía traer graves consecuencias a la credibilidad de las noticias y devastadoras en la lucha contra el COVID-19.

La necesidad de colaborar internacionalmente para gestionar una crisis sanitaria, negociar respuestas multilaterales puso a prueba las teorías tradicionales de las relaciones entre países.

Por lo tanto, el liberalismo como el realismo, dos enfoques importantes en la política exterior, encontraron en esta crisis mundial una oportunidad para reevaluarse y mejorar frente a las nuevas realidades globales.

El abordaje de la política exterior, sus causas y las teorías que intentan dar cuenta de ella, han ampliado el objeto del campo de estudio sobre la política, desde el fin de la Segunda Guerra Mundial hasta la actualidad. La realidad política entre los Estados y del sistema internacional en su conjunto, ha puesto a prueba a los especialistas en relaciones internacionales y en ciencias políticas, su capacidad para entender la complejidad intrínseca de la política exterior y sus consecuencias. (Espronceda Rodríguez, 2022, p.294).

En momentos de crisis como la pandemia de COVID-19, la política exterior de los Estados fue fundamental para tener respuestas coordinadas y establecer relaciones diplomáticas entre gobiernos para garantizar la seguridad sanitaria, como la distribución de vacunas, intercambio de conocimientos científicos y apoyo económico.

La comunicación entre naciones se volvió un componente importante para mantener la confianza pública y de esta manera asegurar que la información sobre las políticas y medidas adoptadas fuera accesible y clara.

Así de esta manera la política exterior no solo se mostró como un medio para el manejo de la crisis, sino también como un canal para fomentar la cohesión y la solidaridad internacional en tiempos de necesidad, como una pandemia.

Comunicación gubernamental de crisis

Durante la pandemia de COVID-19, la comunicación gubernamental de crisis tuvo un papel determinante con un papel para informar, mitigar y gestionar los efectos del virus en la población costarricense.

La comunicación de crisis tiene múltiples enfoques, entre ellos el corporativo, que fue bastante desarrollado por autores como William Timothy Coombs y Toni van der Meer, quienes se centraron específicamente en cómo las organizaciones manejan situaciones de crisis mediante estrategias de respuesta estructuradas.

Sin embargo, en este tipo de contextos es más claro tener los aportes de Mario Riorda, que es especialista en la gestión de crisis desde un enfoque gubernamental.

Riorda (2011) calificó la comunicación gubernamental de crisis como “la consecuencia inherente a un proceso en el cual fuerzas más profundas producen un reacomodamiento de influencias ocasionando por el desvelamiento de un nuevo hecho” (p.8).

Esta forma de pensar resulta importante para analizar la gestión de crisis que se tuvo durante la pandemia de COVID-10 en Costa Rica, ya que el virus en su momento fue una amenaza latente e inédita en la historia para el país, ya que desafió la capacidad de respuesta del gobierno, poniendo a la luz una falta de preparación específica para esta clase de emergencias.

Por ello, como se comentará más adelante, la gestión comunicativa del gobierno de Carlos Alvarado se ajustaba dinámicamente según la situación evolucionaba, ya que dependía mucho de la situación epidemiológica.

La incertidumbre se convirtió en una constante en la comunicación oficial del ejecutivo, debido a la naturaleza desconocida en su momento de la pandemia y la falta de planes previos adecuados. Uno de los desafíos más grandes enfrentados fue la capacidad de evaluar en su momento la magnitud de la crisis, lo que afectó la toma de decisiones por parte de los jefes.

En situaciones de crisis, como comenta Riorda (2020), “se espera que los líderes reduzcan la incertidumbre y proporcionen una narrativa autorizada acerca de qué está pasando, por qué está sucediendo y qué es necesario hacer” (p.21).

En un contexto como este, la administración de Carlos Alvarado debía transmitir mensajes más claros y sinceros para tener más confianza del costarricense, centrándose en dos aspectos importantes: la descripción del daño y el plan de recuperación.

La administración de la comunicación de crisis durante la pandemia necesita una estrategia clara y franca, como lo afirma Sandra Massoni, quien detalla la diferencia entre comunicación tradicional y estratégica.

Mientras la primera se enfoca en transmitir información de manera unidireccional, la segunda busca una interacción bidireccional, con una planificación más profunda que involucra la construcción de mensajes polisémicos y adaptados al contexto.

Según Riorda (2011), los elementos clave para gestionar la comunicación de crisis incluyen objetivos específicos, como la combinación de argumentos, uso de eslóganes, la temporalidad de las acciones, y la coordinación entre actores involucrados para tener una respuesta efectiva ante situaciones de crisis.

Durante la emergencia, las autoridades también tuvieron un dilema sobre identificar correctamente los eventos como crisis o riesgo, ya que, como señala Piñuel (citado en Costa, 2019), “es difícil delimitar una tipología exhaustiva de la crisis, pero si es posible distinguir categorías según la naturaleza de los acontecimientos que las suscitan” (p.284).

La pandemia evidenció que la comunicación de riesgo y de crisis pueden entrelazarse en función del contexto, lo que complicó la respuesta del gobierno de Carlos Alvarado en tiempo real, como por ejemplo la detección de primeros casos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico en una investigación actúa como una hoja de ruta que guía el proceso de la recolección y análisis de datos, además el detalle de las diversas estrategias y procedimientos que se usarán para abordar el problema de investigación planteado.

Significa detallar cada aspecto seleccionado para desarrollar dentro del proyecto de investigación que deben ser justificado por el investigador. Respaldo por el criterio de expertos en la temática, sirviendo para responder al “como” de la investigación. Se expone el tipo de datos que se requiere buscar para dar respuesta a los objetivos, así como la debida descripción de los diferentes métodos y técnicas que se emplearan para obtener la información necesaria. Se ubicó dentro del tipo documental con un diseño bibliográfico fundamentado en la revisión sistemática del material documental. (Azuelo, Ángel E. 2019, p.110).

Enfoque

El diseño de esta investigación es cualitativo y este tipo de trabajos buscan centrarse en comprender fenómenos, experiencias o comportamientos desde una perspectiva profunda y contextualizada, además de incluir la recolección de datos descriptivos y detallados.

Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primer o, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. (Hernández, 2014, p.7).

Para entender mejor las diferencias entre estudios cualitativos y cuantitativos, es necesario detallar la diferencia principal para la investigación.

Según Hernández *et.al*, (2014) “en una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse”. (p.6).

Los autores hacen referencia a que en el enfoque cuantitativo mide de manera numérica los resultados y se realiza de manera estructurada. “la que el investigador recopila y analiza datos, integra hallazgos y hace inferencias con el uso de los acercamientos o métodos cuantitativos y cualitativos en un estudio”. (Hernández, 2014, p.4).

En caso de que el presente trabajo fuese de tipo mixto tendría que integrar diferentes enfoques cualitativos y cuantitativos en todo el proceso de investigación, para explorar aspectos cuantitativos como (números y estadísticas) como cualitativos (opiniones y percepciones).

Diseño de investigación

Este trabajo es descriptivo, ya que nos permite describir y caracterizar la democratización comunicativa en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Costa Rica, al analizar las acciones del Ministerio de la Presidencia y su trato con los medios, se puede describir las propiedades importantes en la comunicación en el área de salud.

Al respecto, y sobre el método, Tamayo (2006) señala que “La investigación descriptiva se define como un método de investigación que observa y define las características de un determinado grupo, situación o fenómeno. El objetivo no es establecer relaciones causa-efecto, sino ofrecer una descripción detallada de la situación” (p.35).

En este sentido, el presente trabajo analiza la información recopilada para interpretar y describir el objeto de estudio, acercándose así a la hipótesis planteada.

Delimitación temporal

La delimitación temporal de la investigación abarca los últimos dos años de la administración de Carlos Alvarado Quesada (2020-2022), donde transcurrió la pandemia ocasionada por el COVID-19 que generó un bloqueo a nivel mundial por la transmisión del virus. Este intervalo abarca los momentos más críticos de la pandemia, incluyendo el inicio de la emergencia sanitaria global y la forma en que se comunicó y las primeras acciones, la fase de respuesta inmediata y la adaptación a la denominada “nueva normalidad”: En este marco temporal también se analizará la evolución de las conferencias de prensa diarias y los cambios que hubo durante ese lapso.

Estudio descriptivo

Es un tipo de investigación que se concentra en observar, registrar y analizar los fenómenos tal y como se presentan de forma natural. Como objetivo principal tiene describir de forma exacta las características, formas de comportarse y manifestaciones de diversos sujetos o fenómenos, sin influir o cambiarlos.

Este tipo de estudios permiten describir y detallar acciones, en el caso de la democratización para medios de comunicación en la pandemia de COVID-19 puede permitir detallar sobre las acciones que tomó el gobierno durante esos dos años de crisis sanitaria y de cómo contribuyeron a la mejora de las condiciones para la prensa.

Explicación del tema

Se examinará como la administración de Carlos Alvarado Quesada manejó durante la democratización comunicativa de los medios de comunicación en el área de la salud durante la

pandemia de COVID-19 en Costa Rica. Se investigará el papel que tuvieron las políticas por parte del Ministerio de la Presidencia en la promoción del acceso a la información de salud, a la inclusión de medios alternativos. El análisis buscará evaluar si la pandemia de COVID-19 permitió una mayor apertura a la prensa por parte del Poder Ejecutivo en tiempos de crisis sanitaria global.

Fuentes de información

Tipo de muestreo

Para la elección de la muestra, se utiliza la no probabilística, ya que, por los objetivos de la investigación, resulta necesario elegir mediante criterios de pertinencia como lo son el ejercicio profesional y la actividad laboral durante el lapso de indagación de este estudio.

Este tipo de muestreos requieren de estudios representativos de manera eficiente para obtener datos necesarios para las investigaciones y buscan establecer proporciones basadas en segmentos predefinidos de la población

Este tipo de muestreo requiere de estudios representativos de manera eficiente para obtener datos necesarios para las investigaciones y buscan establecer proporciones basadas en segmentos predefinidos de la población.

El Muestreo de Cuotas es un tipo de muestreo ampliamente utilizado en encuestas sobre opinión electoral, investigación de mercado o similares. Los encuestadores reciben la orden de obtener cierto número de entrevistas (cuotas), a partir de las cuales se construye una muestra relativamente proporcional a la población. Este esquema se ve como una alternativa del muestreo probabilístico, en el que se busca seleccionar una muestra representativa de la población estableciendo proporciones de los diferentes segmentos que la componen. (Lastra 2000, p.265).

“La técnica consiste en determinar, al seleccionar la muestra, la cuota de entrevistas que se debe cubrir de cada grupo de la población y por cada enumerador. El supuesto básico de esto es que con la conjunción de todas las cuotas se obtiene una imagen de la totalidad” (Lastra 2000, p.265).

La muestra no probabilística resulta de aplicación en este estudio por cuanto se pretende analizar la información proveniente de testigos, quienes por medio de entrevistas aportarán los insumos y datos necesario para el análisis.

En este caso la muestra es por cuotas, se seleccionaron tres periodistas, un hombre y dos mujeres, quienes fueron entrevistados para la recopilación de información pertinente para este estudio.

Como principal diferencia con la muestra probabilística, según Smith (2020), "el muestreo probabilístico se refiere al proceso de seleccionar un grupo de unidades de estudio, conocidas como elementos, de la población de interés, en virtud de una función que establece una probabilidad conocida para cada unidad" (p. 12).

Cuadro de operacionalización

Objetivo	Variable	Indicador	Pregunta	Fuente	Instrumento
Identificar los cambios realizados por el Ministerio de la Presidencia en el área comunicativa y sus efectos en la inclusión y participación de los medios de comunicación en la cobertura	Participación de medios	Participación de medios	1- ¿Cuál ha sido el impacto de la inclusión de medios alternativos en las comunicaciones emitidas por Casa Presidencial en la diversificación y democratización de la cobertura informativa durante la pandemia de COVID-19?	Opinión de expertos 1	Entrevista estructurada 1 Análisis documental (Ficha documental) Grupo focal

<p>periodística y acceso a la información durante la pandemia por COVID-19.</p>			<p>2- ¿Cómo ha afectado el número de acreditaciones otorgadas a los medios de comunicación por el gobierno la capacidad de estos para cubrir eventos y obtener información durante la pandemia de COVID-19?</p> <p>3- - ¿Cómo ha afectado el número de acreditaciones otorgadas a los medios de comunicación por el gobierno la capacidad de estos para cubrir eventos y obtener información durante la pandemia de COVID-19?</p> <p>4- ¿De qué manera la cantidad de preguntas aceptadas en las conferencias de prensa ha impactado la profundidad y el alcance de la cobertura periodística durante la pandemia de COVID-19?</p>		
<p>Describir el relacionamiento e interacción del Poder Ejecutivo con los medios de comunicación durante la pandemia de COVID-19</p>	<p>Interacción de medios con Poder Ejecutivo</p>	<p>Número de plataformas utilizadas por los medios para difundir información de salud pública gubernamental.</p>	<p>¿Cómo ha evolucionado la frecuencia y calidad de las interacciones comunicativas entre el gobierno y medios?</p>	<p>Opinión de expertos 1</p>	<p>Entrevista estructurada 1. Análisis documental 1. Grupo focal</p>

<p>Analizar las vías y mecanismos de participación que tuvieron los medios de comunicación para gestionar la información sobre las acciones y estrategias gubernamentales en el área de salud durante la coyuntura de la pandemia por COVID-19 en el periodo 2020-2022.</p>	<p>Vías y mecanismos de participación de los medios</p>	<p>Nivel de interacción del público con la información (comentarios, preguntas, etc.).</p> <p>Alcance e impacto de las publicaciones (por ejemplo, número de vistas, compartidas, etc.).</p>	<p>1- ¿Cómo interactúa el público con la información de salud pública gubernamental difundida por los medios de comunicación, y qué nivel de compromiso se observa a través de comentarios y preguntas durante la pandemia de COVID-19?</p> <p>¿Cuál es el alcance y qué impacto tienen las publicaciones de los medios de comunicación sobre la salud pública gubernamental en términos de vistas y compartidas durante el periodo de la pandemia por COVID-19?</p>	<p>Opinión de expertos.</p>	<p>Entrevista estructurada 1.</p> <p>Análisis documental 1.</p> <p>Grupo focal</p>
---	---	--	--	-----------------------------	--

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 análisis y comparaciones)																
Interpretación de resultados y conclusiones	Análisis e interpretación de los datos																
	Redacción de informe parcial																
	Redacción de informe final investigación																

Fase de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos constituyen los medios a través de los cuales se obtiene información importante sobre el fenómeno en estudio. Por lo cual es necesario entender el tema de investigación y las variables involucradas.

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Este plan incluye determinar: a) ¿Cuáles son las fuentes de las que se obtendrán los datos? Es decir, las personas proporcionarán datos, se harán de observaciones y registros o se hallarán en documentos, archivos, bases de datos, etcétera. b) ¿En dónde se localizan tales fuentes?

Regularmente en la muestra seleccionada, pero es indispensable definir con precisión.

c) ¿A través de qué medio o método vamos a recolectar los datos? Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que utilizaremos en la recolección de los datos. El método o métodos deben ser confiables, válidos y “objetivos”. d) Una vez recolectados, ¿de qué forma vamos a prepararlos para que puedan analizarse y respondamos al planteamiento del problema? (Hernández *et al.*, 2014, p.198).

Para cumplir con el primer objetivo, se realizaron diferentes entrevistas cerradas a personas clave. Entre ellas, Laura Valenciano García, jefa de Comunicación de Casa Presidencial durante la pandemia, que informó sobre datos comunicativos oficiales durante ese periodo. También se contó con Fabián Marrero, periodista y vocero durante la pandemia, esto para entender el rol ante los medios para la difusión de la información.

El politólogo Dieter Gallup proporcionó datos analíticos sobre las estrategias comunicativas. Además, Edgar Fonseca de PuroPeriodismo.com ofreció su perspectiva como director de un medio digital y alternativo.

Listado de fuentes

Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información, ya que proporcionan datos concretos para respaldar la investigación.

En el siguiente cuadro se mostrarán las diversas fuentes que se consultarán para complementar la información, todos tuvieron contacto e incidencia directa en el área comunicativa de Casa Presidencial y la comunicación de las medidas sanitarias.

Nombre	Profesión	Contacto	Tipos de Fuentes
Primaria: Laura Valenciano García	Exdirectora de Comunicación de Casa Presidencial, pandemia de COVID-19.	Vía <i>WhatsApp</i> , <i>Streamyard</i> .	Documentos, información de las estrategias adoptadas.
Primaria: Fabián Marrero Soto	Experiodista de Casa Presidencial.	Vía <i>WhatsApp</i> , <i>Streamyard</i> .	Experiencia como parte del equipo de comunicación de Casa Presidencial.
Secundaria: Dieter González Gallup	Politólogo.	Vía <i>WhatsApp</i> , <i>Streamyard</i> .	Experiencia, análisis de la situación política en ese momento.
Secundaria: Edgar Fonseca.	Director del medio Puroperiodismo.com y periodista.	Vía correo, <i>Streamyard</i> .	Experiencia como director de un medio de comunicación alternativo en la pandemia.

A través de un grupo focal, también se exploraron las diversas experiencias de seis participantes, entre periodistas, reporteros y directores de medios de comunicación, con respecto a su interacción con el gobierno de Carlos Alvarado durante la pandemia en 2020-2022.

En este espacio, los participantes conversaron sobre sus vivencias en la comunicación en tiempos de crisis, destacando que ellos tuvieron contacto directo con Presidencia a través de diversos chats oficiales donde difundían información, además de conferencias de prensa.

Este método permite obtener una variedad de perspectivas y profundizar sobre el trabajo realizado por los comunicadores en la pandemia, además de sus actitudes en tiempos de adversidad, dando un espacio para los participantes al diálogo en este objeto de estudio. “Se reúne a un grupo de personas para trabajar con los conceptos, las experiencias, emociones, creencias, categorías, sucesos o los temas que interesan en el planteamiento de la investigación” (Hernández et al., 2014, p. 409).

Para tener listo el tercer objetivo de la investigación, se abordará un análisis documental detallado de los comunicados de prensa emitidos por el Ministerio de Salud, relacionados con la pandemia de COVID-19, esto entre el año 2020-2022.

Estos datos se encuentran actualmente disponibles en el sitio web oficial del Ministerio de Salud, estos mismos fueron igualmente enviados a los medios de comunicación durante el periodo pandémico, sin embargo, se guardan para tener registro de la información brindada en ese tiempo.

Se revisarán más de diez documentos por cada año transcurrido, excepto por el 2022 que fueron ocho, por la finalización de la administración Alvarado Quesada en mayo lo que resultará en un total de 28 comunicados. Este estudio busca evaluar la frecuencia y consistencia de la información proporcionada, así como identificar si llegó claramente a todos los medios de comunicación.

También se busca ver como el Ministerio de Salud comunicó las medidas y actualizaciones durante la crisis sanitaria y cómo estos mensajes fueron gestionados a lo largo del tiempo.

En el campo de la investigación cualitativa, el análisis documental tiene un papel importante al dar un marco para organizar y clasificar información relevante, también como integración de conceptos que complementan el desarrollo de diversos enfoques.

El análisis documental se basa en referentes de tipo cualitativo, se organiza en categorías para facilitar la comprensión del estudio de teorías fundamentales, complementarias en apoyo al desarrollo de los diversos estudios del enfoque de la socioformación, se argumenta la propuesta mediante un análisis crítico de los referentes actuales que permiten describir con profundidad el planteamiento de las metas del estudio. (Guevara-Rodríguez, 2019, p106).

Según Stewart (s.f.), el análisis de documentos trata de una metodología usada para la investigación cualitativa donde se examina e interpreta la información en materiales escritos. Estos materiales llamados “documentos”, traen una variedad amplia de fuentes tanto físicas como digitales, incluyendo periódicos, diarios, cartas, documentos, contratos, informes, transcripciones, entre otros.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de resultados en esta investigación ha permitido obtener una visión detallada sobre las dinámicas de comunicación entre el Ministerio de la Presidencia y los medios de comunicación en Costa Rica durante la pandemia de COVID-19.

Para esta investigación, se utilizaron diversos métodos de recopilación de datos, entre los que destaca un grupo focal de periodistas que participaron activamente en la cobertura de la pandemia y entrevistas a expertos y actores clave dentro del ámbito de la comunicación gubernamental de la administración Alvarado Quesada. Esta combinación de puntos de vista permitió tener diferentes puntos de vista y críticas.

4.1 Descripción del Grupo Focal

El grupo focal se realizó a través de la plataforma *StreamYard*, y tuvo una duración aproximada de una hora y treinta minutos, realizándose el 22 de septiembre del año 2024.

Este método fue seleccionado por su capacidad para facilitar una discusión abierta y profunda entre los participantes, permitiéndoles compartir sus experiencias y opiniones sobre la comunicación gubernamental durante la pandemia. El grupo estuvo compuesto por cinco comunicadores que trabajaron en diferentes regiones y medios durante este periodo crítico:

Tabla 1. Participantes del Grupo Focal

Nombre	Ocupación	Medio
Geovanny Jiménez Salas.	Politólogo, director y dueño de CulturaCR.net	Medio digital enfocado en cultura y Sociedad.

Emmanuel Miranda Pérez.	Periodista en Hoy en Positivo, corresponsal internacional de diversas agencias de comunicación.	Medio de comunicación nacional, internacional.
Fabrizio Obando Chang.	Periodista de Periódico Mensaje.	Medio regional en Guanacaste.
Marlon Fernández Castro.	Director y dueño del medio Noticias Fortuna.	Medio regional en La Fortuna de San Carlos y zonas aledañas
Freeman Picado Núñez.	Periodista de Conciencia Costa Rica – Noticias.	Medio alternativo a nivel nacional.
Glenn Hernández Campos.	Comunicador, excolaborador en Diario El Ciudadano	Medios y agencias de comunicación.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Orden de Preguntas del Grupo Focal

Orden de las Preguntas	Objetivo	Preguntas/Subtemas
1. Introducción General	Ofrecer un panorama inicial de las	Pregunta inicial: - ¿Cómo describirían en

	<p>experiencias de los periodistas en su interacción con el gobierno.</p>	<p>general la relación entre los medios de comunicación y el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia?</p>
<p>2. Cambios en la Estrategia de Comunicación Gubernamental</p>	<p>Identificar cambios en las dinámicas comunicativas.</p>	<p>Preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Percibieron algún cambio significativo en la estrategia de comunicación del Ministerio de la Presidencia durante la pandemia? - ¿Cómo impactaron estos cambios en su acceso a la información y en la cobertura de noticias? - ¿Hubo algún momento en que sintieron que la información no era clara o suficiente para realizar su trabajo? <p>Subtemas a explorar:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión y acceso a información. - Cambios en el formato o la frecuencia de las comunicaciones oficiales...
<p>3. Mecanismos de Relacionamento e Interacción con el Poder Ejecutivo</p>	<p>Comprender los canales y formas de interacción entre periodistas y gobierno.</p>	<p>Preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles fueron los principales canales de comunicación entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación? - ¿Cómo describirían su experiencia con los chats directos con la Casa Presidencial? - "¿Sentían que podían participar o hacer preguntas abiertamente durante las conferencias de prensa o había limitaciones?

		<p>Subtemas a explorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chats con la Casa Presidencial - Conferencias de prensa - Frecuencia y calidad de la interacción.
<p>4. Participación de los Medios en la Gestión de Información</p>	<p>Describir el nivel de participación de los medios en la cobertura de información gubernamental.</p>	<p>Preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Consideran que los medios tuvieron suficientes oportunidades para gestionar la información sobre las acciones y estrategias gubernamentales en el área de salud? - ¿Cómo fue su experiencia con la cobertura de temas críticos de salud, especialmente en la gestión de la pandemia? - ¿Qué barreras o

		<p>limitaciones encontraron al intentar acceder a información relevante?</p> <p>Subtemas a explorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en conferencias de prensa. - Acceso a comunicados de prensa. - Limitaciones o barreras encontradas.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Cada participante compartió su experiencia en la cobertura de la pandemia, dando información sobre cómo el gobierno manejó la comunicación y los desafíos que enfrentaron los medios para acceder a información oficial y transmitirla de manera efectiva a la ciudadanía.

Esta diversidad de participantes permitió obtener puntos de vista amplios y equilibrados sobre la comunicación gubernamental en tiempos de crisis, ya que cada uno ofreció perspectivas basadas en sus interacciones con el gobierno, los retos específicos de sus audiencias y las barreras a las que se enfrentaron.

4.2 Descripción de las entrevistas

Para complementar el grupo focal, se entrevistaron con personalidades de la comunicación y el periodismo en Costa Rica, incluyendo un politólogo que analizó, proporcionó información detallada y una visión profunda de las estrategias de comunicación del gobierno. Los entrevistados fueron seleccionados por su experiencia y conocimiento en el área:

Tabla 3. Participantes del Estudio

Nombre	Ocupación	Aportación
Dieter Gallup Fernández	Politólogo	Aportó una visión crítica sobre el manejo de la comunicación política y la relación entre los medios y el gobierno. Resaltó la disparidad en el acceso a la información entre medios establecidos y alternativos.
Laura Valenciano García	Exdirectora de Comunicación de Casa Presidencial durante la pandemia	Explicó detalladamente cómo se estructuraron las conferencias de prensa y los mecanismos de comunicación implementados, destacando el acceso en tiempo real a través de redes sociales.

Fabián Marrero Soto	Periodista de Casa Presidencial durante la pandemia	Relató la organización de las respuestas para las consultas de los medios, asegurando la transparencia y fluidez de la información. Se establecieron canales de comunicación para resolver dudas rápidamente.
Edgar Fonseca Monge	Periodista y director de PuroPeriodismo.com	Aportó una visión desde el periodismo independiente y crítico, señalando el control ejercido por Casa Presidencial sobre la información y el esfuerzo por manejarla de manera responsable.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Fechas y Horas de Entrevistas

Fecha	Hora	Participante
2024-09-05	09:00	Laura Valenciano
2024-09-05	14:00	Fabián Marrero
2024-09-06	10:30	Dieter Gallup
2024-09-06	16:00	Edgar Fonseca

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Cambios en la Estrategia de Comunicación del Ministerio de la Presidencia y su Impacto en la Inclusión de Medios de Comunicación

Uno de los objetivos centrales de este análisis fue identificar cómo el Ministerio de la Presidencia adaptó su estrategia de comunicación para incluir a diversos medios de comunicación durante la pandemia, atendiendo específicamente los cambios estructurales en los canales de información.

Durante el grupo focal, los participantes coincidieron en que la relación entre el Ministerio y los medios fue, en general, complicada. Geovanny Jiménez Salas, director de CulturaCR.net, describió que “la relación entre el Ministerio de la Presidencia y los medios fue generalmente mala, con constantes roces” (Grupo Focal).

Este distanciamiento se mantuvo sobre todo con medios críticos hacia la administración, como CRHoy y El Observador. Sin embargo, Jiménez también destacó que, en los momentos críticos de la pandemia, cuando se trataba de temas de vida o muerte, “la relación mejoró debido a los intereses comunes de informar de manera efectiva”, lo que permitió una colaboración más abierta entre el gobierno y los medios.

Laura Valenciano, exdirectora de Comunicación de Casa Presidencial, indicó que “las conferencias de prensa se hicieron presenciales y simultáneamente transmitidas por redes sociales, lo que permitía que cualquier persona interesada pudiera acceder a las consultas y respuestas en tiempo real” (Valenciano, 2024).

Esta estructura fue clave para facilitar el acceso equitativo a la información en un contexto de crisis. Fabián Marrero, quien fue periodista de Casa Presidencial durante este período, enfatizó

que “Casa Presidencial y otras instituciones se vieron obligadas a adaptar sus estrategias comunicativas para asegurar una mayor inclusión y transparencia en la cobertura de temas de salud, sin descuidar otros asuntos de interés nacional” (Marrero, 2024).

Las conferencias en vivo, según Marrero, permitieron que “sin importar el tamaño o ubicación del medio, se tuviera acceso a la información en tiempo real y se pudieran hacer preguntas directamente en las conferencias”.

Fabricio Obando Chang, periodista en ese momento de Periódico Mensaje de Guanacaste, resaltó que la pandemia facilitó la participación de medios regionales en conferencias de prensa virtuales.

Según él, este cambio representó un hito importante en la inclusión de medios no tradicionales, ya que “permitió a los periodistas regionales, quienes están más en contacto con las comunidades, llevar información de primera mano a sus audiencias” (Grupo Focal).

Esta innovación se vio como un avance en la democratización del acceso a la información, ya que facilitó la participación activa de estos medios y cuestionar las decisiones gubernamentales en tiempo real.

Para Glenn Hernández, colaborador de Diario El Ciudadano, la inclusión de los medios regionales fue positiva en sus primeras etapas, al mencionar que “la información relevante estaba a disposición de los periodistas en los canales y conferencias adecuadas”, lo que favoreció la rapidez y precisión en la transmisión de datos a las poblaciones de interés.

Freeman Picado Núñez, de Consciencia CR, observó que esta apertura inicial se limitó conforme el gobierno recibía cuestionamientos más incisivos. En su opinión, “la relación entre el

gobierno y los medios se volvió más restrictiva a medida que los periodistas empezaron a cuestionar ciertas decisiones”.

Esta crítica refleja que, aunque la estrategia de comunicación buscó incluir a más medios, el acceso pleno a la información se tornó problemático conforme el interés de los medios se concentraba en indagar en áreas de sensibilidad política.

4.4 Canales de Comunicación y la Participación de Medios en la Gestión de Información

Para atender la alta demanda informativa durante la pandemia, el Ministerio de la Presidencia implementó canales de comunicación diversos, tales como conferencias de prensa virtuales y chats directos, asegurando un flujo constante de información en un contexto de restricciones sanitarias y necesidad de información rápida.

Laura Valenciano explicó que, desde el inicio de la pandemia, el gobierno utilizó “una combinación de estrategias, incluyendo redes sociales, sitios web, conferencias de prensa y boletines para llegar a la población con información precisa y oportuna”.

Esta estructura permitió al gobierno responder de manera rápida a las demandas de información de distintos sectores de la prensa.

Emmanuel Miranda, de Hoy en Positivo y corresponsal internacional destacó la organización de chats entre medios nacionales y regionales, medida propuesta por el Colegio de Periodistas de Costa Rica.

Según Miranda, “mejoró la accesibilidad y permitió que los periodistas hicieran preguntas pertinentes sin problemas significativos” (Grupo Focal). Además, señaló que la información oficial compartida por el Ministerio de la Presidencia permitió que los periodistas de medios regionales y alternativos también tuvieran acceso directo a los datos para difundir de manera inmediata en sus áreas locales.

Glenn Hernández compartió una experiencia similar, al valorar que el uso de estos canales facilitó la comunicación en tiempo real, especialmente en los momentos iniciales de la crisis sanitaria, en los cuales la información crítica estaba disponible de forma rápida y accesible para los periodistas.

Fabián Marrero describió que en Casa Presidencial se realizaron “entre 150 y 200 conferencias de prensa” entre marzo de 2020 y diciembre de 2022, muchas de ellas centradas en temas de salud y otros anuncios relevantes, como la llegada de vacunas (Marrero, 2023).

Este esfuerzo de comunicación fue apoyado con otros canales, como redes sociales y correos electrónicos, que facilitaron la respuesta rápida a consultas de medios y ciudadanos. Según Marrero, “la prioridad fue siempre brindar una respuesta oportuna a las consultas de los medios, estableciendo varios canales de comunicación” y promoviendo la transparencia en la información.

Por otro lado, Picado Núñez criticó la falta de consistencia en la apertura de estos canales. Desde su perspectiva, “el gobierno se volvió menos accesible y más restrictivo en cuanto a la información proporcionada” a medida que avanzaba la pandemia y surgían temas de mayor sensibilidad política.

Esta evaluación muestra que, aunque el gobierno amplió inicialmente los canales de comunicación, la efectividad de estos mecanismos fue decreciendo conforme avanzaba la pandemia y aumentaban las críticas hacia la administración.

Esta dinámica evidenció que la accesibilidad de los medios a la información variaba en función del contenido de las preguntas y del enfoque crítico de las coberturas.

Tabla 5. Comparación de estrategias comunicativas del Ministerio de la Presidencia y puntos de vista de los participantes durante la pandemia de COVID-19

Aspecto	Ministerio de la Presidencia	Perspectiva de los Participantes
Canales de comunicación	Utilización de conferencias de prensa virtuales, chats directos, redes sociales y boletines para asegurar el flujo constante de información.	Laura Valenciano destacó la combinación de estrategias, incluyendo redes sociales y sitios web para llegar a la población con información precisa y oportuna.
Accesibilidad	Acceso equitativo mediante la transmisión de conferencias y disponibilidad de información en tiempo real	Emmanuel Miranda mencionó que los chats organizados entre medios nacionales y regionales mejoraron la accesibilidad para hacer preguntas

	para periodistas de diferentes medios.	pertinentes, beneficiando a medios regionales y alternativos.
Efectividad	Entre 150 y 200 conferencias de prensa realizadas entre marzo de 2020 y diciembre de 2022, con temas de salud y otros anuncios relevantes, apoyadas por redes sociales y correos.	Fabián Marrero destacó la prioridad de brindar respuestas oportunas, mientras que Picado Núñez criticó la falta de consistencia y la restricción creciente en el acceso a medida que avanzaba la pandemia.
Variabilidad en el acceso	Inicialmente accesible para todos los medios, pero con una tendencia a ser más restrictivo en temas de mayor sensibilidad política conforme avanzaba la pandemia.	Glenn Hernández valoró el uso de los canales en los momentos iniciales de la crisis, mientras que Picado Núñez observó una disminución en la apertura según el enfoque crítico de las coberturas periodísticas.

Fuente: Elaboración propia.

Inclusión y Democratización de los Medios de Comunicación en Costa Rica

La necesidad de transmitir información oportuna sobre la situación sanitaria llevó al Ministerio de la Presidencia a implementar mecanismos de comunicación que permitieran el acceso a todos los sectores de la población, incluyendo medios regionales y alternativos.

Dieter Gallup, politólogo, mencionó que, en términos de democratización, “el acceso a la información pública ha sido un principio en Costa Rica” y que las medidas tomadas por el gobierno en la pandemia representaron “una formalización de la transparencia informativa” (Gallup, 2023). Esta formalización de la comunicación permitió que la información pública estuviera disponible en diferentes plataformas y adaptada a los medios y necesidades de cada audiencia.

Marlon Fernández Castro, director de Noticias Fortuna, resaltó la importancia de que los medios regionales pudieran participar en las conferencias de prensa virtuales y poder hacer preguntas directas.

Fernández opinó que “por primera vez se nos dio la oportunidad de participar activamente en conferencias y hacer consultas de forma virtual”, lo cual representó una diferencia significativa para los medios regionales que anteriormente tenían acceso limitado a los espacios de consulta en Casa Presidencial.

Laura Valenciano añadió que, para asegurar el acceso de todos los sectores de la población, el gobierno trabajó con diversas instituciones y medios regionales, organizándolos en categorías (televisivos, radiofónicos, impresos, digitales y regionales), y “a cada grupo se le permitió hacer al menos una pregunta por conferencia”.

Además, Fabián Marrero subrayó que, para asegurar una inclusión completa, la información fue traducida a lenguas indígenas y adaptada para personas con discapacidades, incluyendo interpretación en LESCO y subtítulos en las transmisiones.

“Se trabajó en estrecha colaboración con medios regionales y comunitarios para asegurar que las noticias llegaran a zonas rurales”, destacó Marrero, resaltando el esfuerzo multicanal que permitió al Ministerio de la Presidencia alcanzar a una audiencia nacional diversa.

4.6 Retos y Barreras en la Comunicación Gubernamental durante la Pandemia

Para analizar este objetivo, se emplearon herramientas como el grupo focal y entrevistas con periodistas y expertos, con el fin de comprender los esfuerzos de la administración y los obstáculos en la transmisión de información durante la pandemia.

A pesar del trabajo de la administración en el área comunicativa, tanto los periodistas del grupo focal como los entrevistados señalaron barreras significativas en el acceso y claridad de los datos oficiales.

Edgar Fonseca, director de PuroPeriodismo.com, criticó el “control riguroso” que ejerció Casa Presidencial sobre la información oficial, limitando en algunos casos la capacidad de los medios para obtener detalles específicos y relevantes para sus coberturas.

Para Fonseca, esta práctica de control gubernamental reflejaba un intento por manejar la narrativa de la pandemia de manera que no causara alarma en la población, lo cual fue percibido por algunos periodistas como una limitación a la transparencia informativa.

Emmanuel Miranda identificó la falta de claridad y el cambio constante de las recomendaciones como una de las principales barreras, y describió que la ambigüedad en temas como el uso de mascarillas generó “una crisis de credibilidad en la población”.

Para Miranda, este aspecto tuvo un impacto significativo en la efectividad de las medidas sanitarias y en la credibilidad pública hacia las recomendaciones del Ministerio de Salud y de Casa Presidencial.

Glenn Hernández añadió que, aunque tuvo acceso a información esencial en los primeros meses de la pandemia, la obtención de respuestas específicas o complejas requería esfuerzos adicionales, lo cual evidenció una barrera en la comunicación gubernamental para satisfacer las demandas informativas de los medios.

En cuanto a la desinformación, Fabián Marrero detalló que el gobierno enfrentó este reto mediante “datos verificados, colaboraciones con los medios para desmentir noticias falsas y la producción de comunicados que aclararan las políticas sanitarias”.

El uso de redes sociales y medios tradicionales resultó esencial en la estrategia para desmentir falsedades y asegurar que la población recibiera información verificada y confiable.

Unidad de Análisis III: Evaluación de la Comunicación Gubernamental durante la Pandemia COVID-19 en Costa Rica

En esta tercera unidad de análisis, se emplea un análisis de contenido de 28 artículos clave que reflejan la respuesta del gobierno de Costa Rica durante la pandemia de COVID-19, abarcando desde marzo de 2020 hasta mayo de 2022.

La fecha de cierre en mayo coincide con el fin de la administración de Carlos Alvarado Quesada y el traspaso de poder a Rodrigo Chaves Robles.

Se incluyeron 10 artículos de 2020, 10 de 2021 y 8 de 2022. Estos documentos fueron seleccionados por su relevancia en cada etapa crítica de la pandemia y contienen comunicados,

decisiones y mensajes oficiales emitidos por el Ministerio de Salud y otras instituciones. A continuación, se detalla el periodo cubierto:

2020: Fase de detección de casos iniciales y la implementación de medidas de emergencia y control.

2021: Fase de vacunación y adaptación progresiva a la nueva normalidad, incluyendo políticas de distribución y obligatoriedad de las dosis.

2022: Enfoque en el completamiento de esquemas de vacunación y la transición hacia una estrategia de salud pública sostenida en coexistencia con el virus.

Estructura del Análisis

Cada artículo será analizado mediante una tabla informativa que toma en cuenta los siguientes parámetros: fecha de publicación, entidad emisora, enfoque principal, impacto en la población objetivo y, de ser relevante, el uso de multimedia para reforzar el mensaje.

Este método permitirá observar cómo evolucionó la comunicación del gobierno costarricense en función de las distintas necesidades y fases de la pandemia, así como los ajustes realizados para adaptarse a los desafíos de la crisis sanitaria.

Análisis Documental de Artículos de 2020

Institucionalidad realiza ejercicio de simulación ante caso ficticio sospechoso de coronavirus

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/386-institucionalidad-realiza-ejercicio-de-simulacion-ante-caso-ficticio-sospechoso-de-coronavirus>

Año	2020
Fecha de publicación	10 de febrero
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Comisión Nacional de Emergencias
Enfoque principal	Preparación y coordinación interinstitucional ante potenciales casos de COVID-19
Impacto en la población objetivo	Generar confianza en la respuesta del sistema de salud ante potenciales casos
Multimedia	Imagen de capacitaciones para preparación contra casos sospechosos
Observaciones	Este artículo destaca el esfuerzo de preparación anticipada del gobierno.

Fuente: Elaboración propia.

Autoridades exponen protocolo de Aeropuerto Juan Santamaría ante COVID-19

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/395-autoridades-exponen-protocolo-de-aeropuerto-juan-santamaria-ante-covid-19-146-personas-se-han-analizado-en-las-salas-especiales-del-aeropuerto-las-cuales-han-sido-descartadas-luego-del-abordaje>

Año	2020
Fecha de publicación	28 de febrero

Entidad emisora	Ministerio de Salud, Aeropuerto Juan Santamaría
Enfoque principal	Protocolos sanitarios en aeropuertos para detectar y controlar posibles casos
Impacto en la población objetivo	Garantizar seguridad sanitaria en puntos de ingreso clave al país
Multimedia	Imagen del ministro Daniel Salas en el Aeropuerto Juan Santamaría
Observaciones	Subraya la importancia de controlar posibles entradas de COVID-19 desde otros países.

Fuente: Elaboración propia.

Caso confirmado por COVID-19 en Costa Rica

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/400-caso-confirmado-por-covid-19-en-costa-rica>

Año	2020
Fecha de publicación	6 de marzo
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Anuncio del primer caso confirmado en el país y medidas inmediatas

Impacto en la población objetivo	Informar a la ciudadanía y crear conciencia sobre la seriedad de la situación
Multimedia	Imagen de la conferencia de prensa desde el Ministerio de Salud
Observaciones	Marca el inicio oficial de la pandemia en Costa Rica, promoviendo la alerta sanitaria.

Fuente: Elaboración propia.

Gobierno declara estado de emergencia nacional, impide llegada de extranjeros y suspende lecciones

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/418-gobierno-declara-estado-de-emergencia-nacional-impide-llegada-de-extranjeros-y-se-suspende-lecciones-en-todos-los-centros-educativos-del-pais>

Año	2020
Fecha de publicación	16 de marzo
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Casa Presidencial
Enfoque principal	Implementación de estado de emergencia y restricciones
Impacto en la población objetivo	Sensibilizar a la población sobre la gravedad de la situación y medidas de control

Multimedia	<p>Imagen de la conferencia de prensa sobre la situación del COVID-19 desde Casa Presidencial.</p> <p>En la imagen se observan también periodistas de diversos medios de comunicación.</p>
Observaciones	Refleja el enfoque preventivo y restrictivo en la fase inicial de la pandemia.

Fuente: Elaboración propia.

Ministro de Salud Daniel Salas: 'Todos debemos contribuir para proteger a la población más vulnerable'

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/410-ministro-de-salud-daniel-salas-todos-debemos-contribuir-para-proteger-a-la-poblacion-mas-vulnerable-ante-el-covid-19>

Año	2020
Fecha de publicación	11 de marzo
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Promover la responsabilidad social para proteger a los vulnerables

Impacto en la población objetivo	Concienciar sobre el papel de la ciudadanía en la protección de los más vulnerables
Multimedia	Imagen de la conferencia de prensa desde la sede del Ministerio de Salud, aparecen también autoridades de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE).
Observaciones	Este mensaje enfatiza la responsabilidad compartida en la lucha contra la pandemia.

Fuente: Elaboración propia.

Gobierno endurece medidas sanitarias para impedir contagio de COVID-19

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/428-gobierno-endurece-medidas-sanitarias-para-impedir-contagio-de-covid-19>

Año	2020
Fecha de publicación	23 de marzo
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Casa Presidencial
Enfoque principal	Refuerzo de medidas sanitarias para reducir el contagio

Impacto en la población objetivo	Restringir actividades para frenar la propagación del virus
Multimedia	Imagen del nivel de alerta epidemiológica a nivel país
Observaciones	Ilustra el enfoque preventivo a medida que aumentan los casos en el país.

Fuente: Elaboración propia.

Ministro de Salud insiste en quedarse en casa

Link: [https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/441-](https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/441-ministro-de-salud-insiste-en-quedarse-en-casa)

ministro-de-salud-insiste-en-quedarse-en-casa

Año	2020
Fecha de publicación	2 de abril
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Recomendación de permanecer en casa como medida de protección
Impacto en la población objetivo	Reducir el contacto social para disminuir el riesgo de contagio
Multimedia	Imagen de la conferencia de prensa desde la sede del Ministerio de Salud
Observaciones	Recalca el papel de la permanencia en casa para minimizar el contagio.

Fuente: Elaboración propia.

Prueba COVID-19 negativa será requisito de ingreso para transportistas

Link: [https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/496-](https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/496-prueba-covid-19-negativa-sera-requisito-de-ingreso-para-transportistas)

[prueba-covid-19-negativa-sera-requisito-de-ingreso-para-transportistas](https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/496-prueba-covid-19-negativa-sera-requisito-de-ingreso-para-transportistas)

Año	2020
Fecha de publicación	8 de mayo
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Aduanas
Enfoque principal	Establecimiento de pruebas obligatorias para transportistas
Impacto en la población objetivo	Controlar la posible transmisión por parte de transportistas de ingreso internacional
Multimedia	Imagen del ministro Daniel Salas en Casa Presidencial, junto al presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) Roman Macaya
Observaciones	Destaca una medida de control específica para quienes entran al país

Fuente: Elaboración propia.

Gobierno presenta cronograma de reapertura de actividades

Link: [https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/502-](https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/502-gobierno-presenta-cronograma-de-reapertura-de-actividades)

[gobierno-presenta-cronograma-de-reapertura-de-actividades](https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/502-gobierno-presenta-cronograma-de-reapertura-de-actividades)

Año	2020
-----	------

Fecha de publicación	11 de mayo
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Casa Presidencial
Enfoque principal	Planificación para la reapertura gradual de actividades
Impacto en la población objetivo	Facilitar la reactivación económica y social sin comprometer la salud pública
Multimedia	Sin multimedia
Observaciones	Inicia la estrategia de regreso paulatino a la normalidad bajo medidas sanitarias.

Fuente: Elaboración propia.

Tercera fase de reapertura se cancela por aumento de casos COVID-19

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/570-tercera-fase-de-reapertura-se-cancela-por-aumento-de-casos-covid-19>

Año	2020
Fecha de publicación	19 de junio
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Casa Presidencial
Enfoque principal	Cancelación de la reapertura por incremento de casos

Impacto en la población objetivo	Alertar a la ciudadanía sobre los riesgos de expansión y necesidad de reducir actividades
Multimedia	Mapa con alertas sanitarias dividido por regiones específicas del país.
Observaciones	Representa la adaptación de las políticas sanitarias a la situación de contagios.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Documental de Artículos de 2021

Compra de vacunas Pfizer-BioNTech contra COVID-19 es por 3.6 millones

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/823-compra-de-vacunas-pfizer-biontech-contra-covid-19-es-por-36-millones>

Año	2021
Fecha de publicación	6 de enero
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Casa Presidencial
Enfoque principal	Adquisición de vacunas para inmunizar a la población
Impacto en la población objetivo	Asegurar el suministro de vacunas para avanzar en la inmunización de la ciudadanía

Multimedia	Sin multimedia
Observaciones	Representa el compromiso del gobierno con la vacunación masiva.

Fuente: Elaboración propia.

Vacunas contra COVID-19 que se recibirán a partir de febrero se dedicarán un 80% para mayores de 58 años y 20% en personal de primera respuesta

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/836-vacunas-contracovid-19-que-se-recibiran-a-partir-de-febrero-se-dedicaran-un-80-para-mayores-de-58-anos-y-20-en-personal-de-primera-respuesta>

Año	2021
Fecha de publicación	28 de enero
Entidad emisora	Casa Presidencial, Ministerio de Salud
Enfoque principal	Priorización de la vacuna para grupos de alto riesgo
Impacto en la población objetivo	Proteger a las poblaciones más vulnerables y al personal sanitario
Multimedia	Imagen de Roberto Arroba, Secretario de la Comisión Nacional de Vacunación y de Epidemiología

Observaciones	Muestra una estrategia de priorización basada en la vulnerabilidad y riesgo de exposición.
---------------	--

Fuente: Elaboración propia.

Comisión Nacional de Vacunación aprueba obligatoriedad de vacuna contra COVID-19 en funcionarios del sector salud

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/850-comision-nacional-de-vacunacion-aprueba-obligatoriedad-de-vacuna-contra-covid-19-en-funcionarios-del-sector-salud>

Año	2021
Fecha de publicación	22 de febrero
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Establecimiento de obligatoriedad de vacunación para el sector salud
Impacto en la población objetivo	Incrementar la protección en centros de atención médica
Multimedia	Sin multimedia
Observaciones	Medida destinada a proteger tanto a trabajadores como a pacientes en el sector salud.

Salud autoriza uso de la vacuna contra COVID-19 de AstraZeneca

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/855-salud-autoriza-uso-de-la-vacuna-contra-covid-19-de-astrazeneca>

Año	2021
Fecha de publicación	26 de enero
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Expansión del portafolio de vacunas disponibles
Impacto en la población objetivo	Mejorar la cobertura de vacunación mediante la diversificación de vacunas
Multimedia	Sin multimedia
Observaciones	Incrementa la capacidad de inmunización en la población.

Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo afectó la pandemia la salud mental de la población adulta mayor?

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/865-como-afecto-la-pandemia-la-salud-mental-de-la-poblacion-adulta-mayor>

Año	2021
Fecha de publicación	18 de marzo
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Impacto de la pandemia en la salud mental de adultos mayores

Impacto en la población objetivo	Concienciar sobre la importancia de la salud mental en adultos mayores durante la pandemia
Multimedia	Imagen ilustrativa de una adulta mayor con mascarilla aplicándose alcohol en gel.
Observaciones	Aumenta el enfoque hacia los efectos psicológicos de la pandemia.

Fuente: Elaboración propia.

Definen medidas que deberán cumplir los partidos para celebrar asambleas y convenciones en contexto de pandemia

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/867-definen-medidas-que-deberan-cumplir-los-partidos-para-celebrar-asambleas-y-convenciones-en-contexto-de-pandemia>

Año	2021
Fecha de publicación	19 de marzo
Entidad emisora	Tribunal Supremo de Elecciones, Ministerio de Salud
Enfoque principal	Protocolos para eventos políticos durante la pandemia

Impacto en la población objetivo	Facilitar la realización de eventos políticos sin comprometer la salud pública
Multimedia	Sin multimedia
Observaciones	Muestra la adaptación de protocolos sanitarios a eventos cívicos y democráticos.

Fuente: Elaboración propia.

Gobierno impulsa 5 áreas de acciones para fortalecer la atención de la pandemia

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/1031-gobierno-impulsa-5-areas-de-acciones-para-fortalecer-la-atencion-de-la-pandemia>

Año	2021
Fecha de publicación	18 de mayo
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Casa Presidencial
Enfoque principal	Estrategias clave para mejorar la respuesta ante la pandemia
Impacto en la población objetivo	Fortalecer la infraestructura y recursos para responder al COVID-19
Multimedia	Imagen del president Carlos Alvarado junto a diferentes jerarcas en una conferencia de prensa desde Casa Presidencial

Observaciones	Indica el compromiso del gobierno para reforzar áreas críticas en la respuesta sanitaria.
---------------	---

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Documental de Artículos de 2022

11 de enero iniciará vacunación de niños y niñas de 5 a 11 años

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1197-11-de-enero-iniciara-vacunacion-de-ninos-y-ninas-de-5-a-11-anos>

Año	2022
Fecha de publicación	6 de enero
Entidad emisora	Ministerio de Salud, Comisión Nacional de Vacunación
Enfoque principal	Inicio de la vacunación para población infantil entre 5 y 11 años
Impacto en la población objetivo	Proteger a la población infantil y reducir la propagación del virus
Multimedia	Imagen de la aplicación de las vacunas pediátricas
Observaciones	Refleja el avance en la inmunización de todos los grupos etarios.

Fuente: Elaboración propia.

Salud autoriza primera importación de auto pruebas de COVID-19

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1199-salud-autoriza-primera-importacion-de-autopruebas-de-covid-19>

Año	2022
Fecha de publicación	7 de enero
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Autorización para el uso de autopruebas en el contexto de la pandemia
Impacto en la población objetivo	Facilitar el acceso al diagnóstico individual y prevenir brotes mediante detección temprana
Multimedia	Imagen ilustrativa de las autopruebas para detectar el COVID-19
Observaciones	Permite un diagnóstico más rápido para la ciudadanía.

Fuente: Elaboración propia.

Solo contactos COVID-19 con tres dosis de vacuna podrán evitar aislamiento

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1254-solo-contactos-covid-19-con-tres-dosis-de-vacuna-podran-evitar-aislamiento>

Año	2022
Fecha de publicación	14 de marzo

Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Modificación de la normativa de aislamiento para personas con tres dosis de vacuna
Impacto en la población objetivo	Incentivar la vacunación de refuerzo y reducir ausencias laborales
Multimedia	Imagen ilustrativa de una persona con una mascarilla
Observaciones	Ajusta las normativas de salud pública al avance de la vacunación.

Fuente: Elaboración propia.

Ministerio de Salud, OPS y UNICEF hacen un llamado a la población para que acudan a completar esquemas de vacunación

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1274-ministerio-de-salud-ops-y-unicef-hacen-un-llamado-a-la-poblacion-para-que-acudan-a-completar-esquemas-de-vacunacion>

Año	2022
Fecha de publicación	25 de abril
Entidad emisora	Ministerio de Salud, OPS, UNICEF
Enfoque principal	Promover la finalización de los esquemas de vacunación

Impacto en la población objetivo	Aumentar la inmunidad colectiva para reducir el impacto de nuevas variantes
Multimedia	Imagen ilustrativa animada de personas tras ser vacunadas
Observaciones	Reafirma el compromiso con la salud pública global en Costa Rica.

Fuente: Elaboración propia.

Organización Panamericana de la Salud elige a Daniel Salas para jefatura regional de inmunizaciones

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1273-organizacion-panamericana-de-la-salud-elige-a-daniel-salas-para-jefatura>

Año	2022
Fecha de publicación	22 de abril
Entidad emisora	Casa Presidencial, Ministerio de Salud, Organización Panamericana de la Salud (OPS)
Enfoque principal	Nombramiento de Daniel Salas en un cargo clave para inmunización en la región
Impacto en la población objetivo	- Refleja el liderazgo de Costa Rica en la respuesta sanitaria en Latinoamérica.

	<ul style="list-style-type: none"> - La salida de la principal cara contra la lucha contra la pandemia en Costa Rica. - Comunicar la salida de un jerarca y el anuncio de un traspaso ordenado con la nueva ministra designada para el periodo 2022-2026.
Multimedia	Imagen de Daniel Salas y Joselyn Chacón.
Observaciones	Muestra el reconocimiento internacional al liderazgo en salud pública que tuvo Costa Rica al enfrentar la pandemia

Fuente: Elaboración propia.

Cierre de línea 13-22

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1277-cierre-de-linea-13-22>

Año	2022
Fecha de publicación	30 de abril.

Entidad emisora	Ministerio de Salud, Comisión Nacional de Emergencias, Sistema de Emergencias 9-1-1
Enfoque principal	Cierre de la línea de atención ciudadana relacionada con consultas COVID-19
Impacto en la población objetivo	Representa el cambio hacia la 'nueva normalidad' y la reducción en consultas de emergencia
Multimedia	Imagen ilustrativa de una persona contestando un teléfono
Observaciones	Indica el avance en el control de la pandemia y menos necesidad de soporte telefónico.

Fuente: Elaboración propia.

Comisión aprueba aplicación de cuarta dosis contra COVID-19 para casos específicos

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1279-comision-aprueba-aplicacion-de-cuarta-dosis-contra-covid-19-para-casos-especificos>

Año	2022
Fecha de publicación	2 de mayo
Entidad emisora	Comisión Nacional de Vacunación

Enfoque principal	Aprobación de una cuarta dosis para grupos específicos
Impacto en la población objetivo	Proteger a los más vulnerables, como personas inmunodeprimidas
Multimedia	Imagen de la aplicación de la vacuna contra el COVID-19
Observaciones	Refleja un ajuste en la estrategia de vacunación para atender necesidades especiales.

Fuente: Elaboración propia.

A febrero, solo siete menores de cinco a once años notificaron algún síntoma leve post-vacunación

Link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1257-a-febrero-solo-siete-menores-de-cinco-a-once-anos-notificaron-algun-sintoma-leve-post-vacunacion-contra-covid-19>

Año	2022
Fecha de publicación	22 de marzo
Entidad emisora	Ministerio de Salud
Enfoque principal	Seguridad en la vacunación de menores de cinco a once años
Impacto en la población objetivo	Reafirmar la seguridad de la vacuna en menores para fomentar la confianza de los padres

Multimedia	Tablas con datos sobre el número de notificaciones de síntomas tras la aplicación de la vacuna contra el COVID-19 en grupos infantiles
Observaciones	Destaca la seguridad y eficacia de la vacuna en el grupo infantil.

Fuente: Elaboración propia.

El proceso de análisis de contenido fue esencial en esta investigación, ya que permitió aterrizar de manera precisa en las observaciones y cuestionamientos respecto a la comunicación gubernamental durante la pandemia en Costa Rica.

Este análisis complementa la sección de entrevistas y del grupo focal, ya que ofrece una evaluación más a profundidad de las publicaciones y comunicados emitidos por el Ministerio de la Presidencia y otros entes oficiales a lo largo de la crisis sanitaria.

A través de este enfoque, se logró una comprensión profunda sobre cómo los medios de comunicación abordaron temas clave como las estrategias de vacunación, medidas de prevención y adaptación en diferentes contextos, permitiendo así una evaluación detallada de las dinámicas de información y la efectividad de la cobertura periodística durante la administración Alvarado Quesada.

Este proceso, además, facilitó identificar patrones y cambios en la transparencia y accesibilidad de la información, lo que contribuye de manera significativa a los objetivos de esta tesina sobre la democratización y acceso informativo en tiempos de crisis.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones luego de realizar el proceso de investigación y análisis en el capítulo IV. Al inicio de la tesina se definieron un objetivo general y tres objetivos específicos, por lo que las conclusiones estarán enfocadas en cada uno de estos objetivos.

Asimismo, se ofrecen recomendaciones a la Universidad Internacional de las Américas, a los medios de comunicación considerados en este estudio y a periodistas en general, con el fin de promover una mejora en la cobertura periodística y en el acceso a la información gubernamental en futuras situaciones de crisis.

Conclusiones

- Durante la pandemia de COVID-19, el Ministerio de la Presidencia implementó cambios que facilitaron la inclusión de medios alternativos y regionales, permitiendo una mayor diversidad en la cobertura de las medidas sanitarias. Este esfuerzo representa un avance significativo en la democratización de la comunicación y permitió que comunidades tradicionalmente menos visibles pudieran acceder a información crucial en momentos críticos.
- La interacción entre el gobierno y los medios mostró avances en términos de transparencia y accesibilidad a la información, pero también enfrentó críticas por la falta de consistencia en la selección de preguntas en las conferencias de prensa,

especialmente en temas sensibles. Este mecanismo de comunicación mostró que, aunque se promovió la participación de diversos medios, aún existen desafíos en garantizar una interacción abierta y equitativa.

- Los medios de comunicación tuvieron acceso a información clave a través de conferencias de prensa virtuales y chats oficiales, lo que facilitó su trabajo en tiempos de restricción de movilidad. Sin embargo, el acceso y la profundidad de las respuestas variaron, especialmente para medios regionales y alternativos, lo que sugiere que, aunque se avanzó en la democratización de la comunicación, aún quedan aspectos por mejorar para garantizar un acceso igualitario.

Recomendaciones

- Lograr una inclusión de medios alternativos y regionales más sostenible: Para futuras situaciones de crisis, sería valioso crear mecanismos que aseguren que medios de todas las regiones y tipos puedan tener acceso continuo a la información. Un proceso transparente para elegir preguntas en conferencias de prensa ayudaría a que los medios, grandes o pequeños, se sientan representados y escuchados.
- Una comunicación más abierta y bidireccional: Escuchar las inquietudes de los medios y responder a ellas en tiempo real fortalecería la relación entre gobierno y prensa. Esto no solo daría voz a las preocupaciones del sector, sino que contribuiría a construir una comunicación más cercana y auténtica.

- **Crear protocolos de transparencia:** Establecer políticas claras y permanentes sobre cómo compartir información en situaciones de crisis evitaría decisiones que puedan parecer arbitrarias. La transparencia debe ser siempre la prioridad para que las personas puedan confiar en la información que reciben, especialmente en momentos de incertidumbre.
- **Capacitar a los equipos de comunicación en empatía y transparencia:** Invertir en la preparación de quienes comunican las decisiones del gobierno ayudaría a que los mensajes lleguen de una manera más humana y clara. Aprender a manejar situaciones de alta sensibilidad social y política contribuiría a que las personas se sientan acompañadas y bien informadas en todo momento.

Para la universidad y la carrera de periodismo:

- La universidad y la carrera de periodismo deberían implementar programas de capacitación que preparen a los futuros periodistas para cubrir situaciones de emergencia y crisis sanitaria. Estos programas deberían enfocarse en habilidades para analizar, interpretar y difundir información gubernamental con un enfoque en empatía, transparencia y responsabilidad social. Esto ayudará a formar periodistas con competencias éticas y técnicas para enfrentar desafíos de comunicación en situaciones críticas, fortaleciendo así la relación entre medios, gobierno y ciudadanía.

Referencias

- Alfaro Elizondo, S. R. (2019). Plan Fiscal: Cobertura gobierno, CRHoy y Nación. Abril, 2015-Agosto, 2017. [Universidad de Costa Rica]. URL: <https://repo.sibdi.ucr.ac.cr/handle/123456789/18672>
- Azuero Azuero, Ángel E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110–127. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Besalú, R. (s.f). Pandemia y medios de comunicación convencionales. Cátedra Ideograma-UPF de Comunicación Política y Democracia. Universitat Pompeu Fabra. <https://www.upf.edu/documents/220602201/233560922/REINALD+BESAL%C3%9A.pdf/303340e7-c96f-bd05-56b4-7e6440be1173>
- Böckenförde, M. (2022). Diseño del poder ejecutivo. *Böckenförde, M., Hedling, N., & Wahiu, W., Guía práctica para la elaboración constitucional*, 161-198. <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/chapters/guia-practica-para-la-elaboracion-constitucional/guia-practica-para-la-elaboracion-constitucional-capitulo4.pdf>
- Calle Ynfante, M. E., & Ubillús Borrero, R. H. (s.f). Uso del lenguaje verbal y no verbal en las conferencias de prensa del Gobierno peruano durante la pandemia de covid-19 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego] <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10103>

Costa, Carlos Victor. 2019. "Comunicación de crisis, redes sociales y reputación corporativa: Un estudio sobre el uso de las redes sociales como un discurso contrario a una campaña publicitaria". Tesis doctoral, Universidad Complutense Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/41615/>

Cuofano, G. (2024, mayo 9). Cómo desarrollar una estrategia de modelo de negocio efectiva. FourWeekMBA. <https://fourweekmba.com/es/teor%C3%ADa-de-efectos-limitados/>

DE LA ENCARNACIÓN, G. A. B. I. N., & Amparo, M. (2009). *Administración pública*. Ediciones Paraninfo, SA. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ynt5kpcMFAQC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Administraci%C3%B3n+P%C3%ABlica&ots=NG71bBeLXZ&sig=YyVCccuQxm74Q1jSZdLJtE_EWGE#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica&f=false

De la Garza Toledo, E. (s.f). ¿Hacia dónde va la teoría social? <https://sotraem.izt.uam.mx/wp-content/uploads/2022/10/Hacia-donde-va-la-Teoria-Social.pdf>

Espronceda Rodríguez, W. (2022). La política exterior: un breve examen teórico. *Universidad de La Habana*, (294). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0253-92762022000200006&script=sci_arttext

Garro, Y. (2024). Diferencias en el tratamiento de la información de noticias de la pandemia entre los periodistas e influencers en Costa Rica durante el periodo 2021-2022. [Universidad Internacional de las Américas]. <http://repositorio.uia.ac.cr/items/a5e8af4f-d2da-40c2-9b25-65a951117d10>

Guevara-Rodríguez, G. (2019). Análisis documental: Propuestas metodológicas para la transformación en programas de posgrado desde el enfoque socioformativo. *Atenas*,3(47), 1-15. Universidad de Matanzas Camilo. <https://www.redalyc.org/journal/4780/478060102007/478060102007.pdf>

Henao-Kaffure, L. (2010). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9(19), 53-68. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-70272010000200005&script=sci_arttext

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 6, pp. 102-256). México: McGraw-Hill. <https://www.semanticscholar.org/paper/METODOLOG%C3%8DA-DE-LA-INVESTIGACI%C3%93N-Fundamentales-M%C3%A9todo/3e42246ee04eeab4fcef7b4bd80c13c59bc21292?p2df>

Huter, R. (2020). Las fuentes de información periodística. Apunte de Cátedra del Taller de Análisis de la Información, FPyCS, La Plata. <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/taideportivo/wp-content/uploads/sites/113/2020/09/Huter-Las-fuentes-de-informacion-periodistica.pdf>

- Kim, A., Moravec, P., & Dennis, A. R. (2019). Combating Fake News on Social Media with Source Ratings: The Effects of User and Expert Reputation Rating. *Journal of Management Information Systems*, 36(3), 31-968. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3090355>
- Lastra, R. P. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y cultura*, (13), 263-276. <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>
- La Voz de Guanacaste. (2020). Gobierno limita acceso de medios regionales a conferencias de prensa sobre COVID-19: Un retroceso. <https://vozdeguanacaste.com/editorial-gobierno-limita-acceso-de-medios-regionales-a-conferencias-de-prensa-sobre-covid-19-un-retroceso/>
- Living Democracy. (s.f.). Communicating in a democratic environment. URL: <https://www.living-democracy.com/principals/communication/awareness/communicating-democratic-environment/>
- Losa Díaz, J. C., Rodríguez Fernández, L., & Paniagua Rojano, F. J. (2020). Comunicación gubernamental y emociones en la crisis del Covid-19 en España. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 23-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625683>

Massoni, Sandra.2011. Comunicación estratégica: comunicación para la innovación. Rosario: Homo Sapiens Ediciones. _____ 2014a. "Sandra Massoni: Comunicación estratégica en nuestro siglo". 31 de octubre. <https://sandramassonicomyorg.wordpress.com/>.

Molina Martinez, L. (2020). El derecho de acceso a la información pública en las municipalidades de la Provincia del Cusco, durante la crisis sanitaria del Covid 19 [Tesis de abogada]. Facultad Andina del Cusco. URL: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4019>

Oliver, S. E. (2015). Periodismo especializado y especialización política. *Mediaciones sociales*, (14), 103-128. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59856035/51561-Texto_del_articulo-93998-2-10-2015121620190624-95484-1cyiu09-libre.pdf?1561433373=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPeriodismo_especializado_y_especializaci.pdf&Expires=1724491728&Signature=D2WI0Vv~w7ro--tLvIUGVe1HA~e1XZUwIughuFsjAK31vNZJbZF9R6gexeXt2ux1D9RP7L3AHRsJro2id5v--tOiJhIdHEcgY5tIwLQ6LZE3tJOnSbzqHA4Ukp-pcRGJZg4uMEkSiXV8czHKnWbb9-3-yUghpTcgAeoy4GDFkqPLJ0CpMq5cxX79U4AiS2pitjtNVVRZodFLHhbWcNd-J59~9mdge2OSYIkSO43AwyIJWX827wBDfP7M9nbrtruG~X0PZA1Fzma533F73KyuYDSDk9L248EbWvvzVmd1YN1agAEX5QdIYhE5UJC5yY-z4n5BrDOHd9oSmijesxBntQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Owen, D. (s.f.). El papel de los nuevos medios en la política. BbvaOpenMind.
<https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-papel-de-los-nuevos-medios-en-la-politica/>

Pearson, F. S., y Rochester, J. M. (2000). *Relaciones Internacionales. Situación Global en el siglo xxi*. Colombia: Mc Graw Hill.
https://bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay?context=L&vid=56UDC_INST:56UDC_INST&docid=alma991002030439703936

Pomareda García, F. (2020). ¿Cómo se realizan las conferencias de prensa en distintos lugares del mundo durante esta pandemia? Semanario Universidad.
<https://semanariouniversidad.com/pais/como-se-realizan-las-conferencias-de-prensa-en-distintos-lugares-del-mundo-durante-esta-pandemia/>

Quirós, Ó., & Ponce, D. (2024). Análisis de los factores políticos que han propiciado el deterioro de la libertad de expresión en Costa Rica durante los primeros 8 meses de gestión de la Administración Chaves Robles. [Universidad Internacional de las Américas]
<http://repositorio.uia.ac.cr/items/05b73d22-145f-4f9d-beb8-1c2b8b941724>

Petrone, Facundo (2009). Estudio de agenda setting: Conceptos, metodología y bordajes posibles. V Jornadas de Jóvenes Investigadores. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires
<https://www.aacademica.org/000-089/234.pdf>

Riorda, M. (2011). La gestión del disenso: la Comunicación gubernamental en problemas. Buenos Aires: La Crujía.

Riorda, M. (2011a). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental. *Politai*, 2(3), 96-111. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5496023.pdf>

Riorda, M. (2020b). Antes de comunicar el riesgo o la crisis: hay que diferenciarlos. *Más Poder Local*(4), 20-23. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7407215.pdf>

Riorda, M. (2020c). Los Gobiernos Locales frente a la comunicación de crisis y riesgo. *Territorios 12: Revista del Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador CONGOPE*, 19-26. <http://www.congope.gob.ec/?publicacion=territorios-12>

Riorda, M. (2021d, agosto 16). Mario Riorda. <http://marioriorda.com/>

Rissoan, R. (2019). *Redes sociales: comprender y dominar las nuevas herramientas de comunicación*. Ediciones ENI. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yJwERuC9eOAC&oi=fnd&pg=PA3&ots=RiB7HTbAAL&sig=ic7B7Xj8djrdEgq-UinZvjT5rDM#v=onepage&q&f=false>

Rodríguez, R. (2004). Periodismo en internet: la página web de Frecuencia Latina. URL: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/monografias/Human/rodriguez_rr/contenido.htm

Salaverría, R., Buslón, N., López-Pan, F., León, B., López-Goñi, I., & Erviti, M. C. (2020). Desinformación en tiempos de pandemia: tipología de los bulos sobre la Covid-19. *El Profesional de la Información*, 29(3), 1-15. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.15/50027>

Southwick, N. (2021). In five Latin American countries, COVID-19 responses restrict press freedom, CPJ, TrustLaw find. Comité para la Protección de los Periodistas. <https://cpj.org/reports/2021/06/latin-america-covid-19-press-freedom-restrictions-trustlaw/>

Stewart, L (s.f). Análisis de documentos: Cómo analizar datos textuales para la investigación. *Qualitative Data Analysis Expert & ATLAS.ti Professional* <https://atlasti.com/es/research-hub/analisis-de-documentos>

Tamayo, M. (2001). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=el+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cientifica&ots=Tt6JflV7p&sig=gb4A-NjzaNsz0aqDfx91-HVJzRQ#v=onepage&q=el%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cientifica&f=false>

Tashakkori, A. y Creswell, JW (2007). Editorial: Exploración de la naturaleza de las preguntas de investigación en la investigación con métodos mixtos. *Revista de investigación de métodos mixtos*, 1 (3), 207-211. <https://doi.org/10.1177/1558689807302814>

Valentina, S. G. D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación. Red Tercer Milenio. México.*
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/fundamentos_de_la_comunicacion-dionne_valentina_santos_garcia.pdf

CAPÍTULO VI: APÉNDICE

ENTREVISTA ESTRUCTURADA 1.

Fecha: 09/05/24

Nombre del Entrevistador: Carlos Valencia Durán

Nombre del Entrevistado: Laura Valenciano García

Institución, Empresa o Comunidad: Exdirectora de Comunicación, Casa Presidencial

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO: Analizar el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la administración Alvarado Quesada 2018- 2022

Introducción: Estimada Laura, la presente entrevista tiene como propósito analizar la democratización comunicativa en el área de la salud en el contexto pandémico durante la administración de Carlos Alvarado. La duración de esta será aproximadamente de 25 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Cambios en el área comunicativa del Ministerio de la Presidencia y efectos en la inclusión y participación de los medios

Pregunta 1: ¿La inclusión de medios alternativos mejoró la diversidad de la cobertura informativa emitida por Casa Presidencial durante la pandemia de COVID-19?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "Carlos, es importante aclarar varios puntos antes de responderte. Primero, Presidencia de la República debía seguir ciertas reglas; no se podía saltar ninguna norma ni adaptarla a conveniencia. En el contexto de la pandemia, no existían precedentes que indicaran cómo manejar una crisis así, por lo que las decisiones se tomaban día a día. Todo dependía de las directrices que el Ministerio de Salud recibía de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y estas podían cambiar rápidamente, como fue el caso con el uso de mascarillas, que en un principio no se consideraban necesarias, pero luego la OMS modificó su postura. En este sentido, el equipo de comunicación de Casa Presidencial se adaptaba según las condiciones epidemiológicas y el aumento de casos.

> "Desde el inicio, las conferencias de prensa se hicieron presenciales y simultáneamente transmitidas por redes sociales, lo que permitía que cualquier persona interesada pudiera acceder a las consultas y respuestas en tiempo real. Al comienzo, debido a las limitaciones de aforo, se improvisó con el equipo que teníamos. Disponíamos de dos cámaras y un trípode, y una de las personas del equipo tuvo que prestar otro trípode. Montamos una especie de estudio improvisado en una sala de Casa Presidencial, y con la ayuda de SINART, que fue fundamental, se logró que todos los medios se enlazaran a las transmisiones, facilitando así el acceso equitativo a la información".

Pregunta 2: ¿El número de acreditaciones otorgadas a los medios de comunicación afectó su capacidad para cubrir eventos y obtener información durante la pandemia?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "No puedo decir que haya afectado, porque en realidad no existía un proceso de acreditación formal, ya que en nuestro país la colegiatura para periodistas no es obligatoria. Lo que sí se solicitaba para integrarse a los chats de medios era un formulario que permitiera identificar al

director del medio, su teléfono y sitio web, para verificar que se tratara de un medio de comunicación establecido y no de una página improvisada. Una vez en los chats, se permitía que una persona por medio asistiera presencialmente, si así lo solicitaba".

Pregunta 3: ¿Hubo un impacto significativo en la profundidad y el alcance de la cobertura periodística debido a la cantidad de preguntas aceptadas en las conferencias de prensa?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "Al inicio, las conferencias de prensa fueron diarias, y se estableció un mecanismo para permitir preguntas en orden de llegada. Las redacciones periodísticas suelen estar menos activas los fines de semana, por lo que en esos días veíamos una disminución en el interés y en el número de preguntas. Además, con el tiempo, el interés general fue disminuyendo, en parte porque los temas se volvieron recurrentes. De todas formas, se trató de garantizar el acceso igualitario permitiendo preguntas en diferentes turnos para medios televisivos, impresos, digitales y regionales".

Tema 2: Relacionamiento e interacción del Poder Ejecutivo con los medios de comunicación durante la pandemia

Pregunta 1: ¿Aumentó la frecuencia de interacciones entre el Poder Ejecutivo y los representantes de los medios durante la pandemia de COVID-19?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "Sí, se incrementaron enormemente las interacciones con los medios. En Casa Presidencial, éramos cuatro personas encargadas de coordinar la comunicación con los distintos ministerios y la Comisión Nacional de Emergencias. Cada ministerio tenía sus propios voceros y chats para atender consultas específicas. Sin embargo, no siempre el vocero disponible podía responder todas las preguntas; en ocasiones, por ejemplo, si el ministro de Salud era el vocero, pero la pregunta era sobre un tema de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), la respuesta debía ser gestionada por el equipo de comunicación de la CCSS. De esta manera, la frecuencia de interacciones fue alta y distribuida entre los distintos equipos".

Pregunta 2: ¿Cuál fue el tiempo promedio de respuesta del Poder Ejecutivo a las consultas de los medios de comunicación durante la pandemia?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "Durante las conferencias de prensa, si la consulta se hacía en vivo, se trataba de responder de inmediato. Si no se tenía la información a mano, el compromiso era contestar en menos de 24 horas. Aunque por ley tenemos hasta 10 días para responder, eso no es práctico en situaciones de emergencia informativa. También habilitamos un correo para recibir consultas y gestionarlas con la mayor rapidez posible. Cuando las consultas eran más complejas y requerían datos adicionales, el tiempo de respuesta podía ser mayor, pero siempre intentábamos que fuera en el menor plazo posible".

Pregunta 3: ¿Se implementaron medidas para garantizar la equidad en el acceso a la información entre los distintos medios de comunicación durante la pandemia de COVID-19?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "Para garantizar la equidad, se organizaron a los medios en categorías (televisivos, radiofónicos, impresos, digitales y regionales), y a cada grupo se le permitió hacer al menos una pregunta por conferencia. En el caso de los medios regionales, les dimos la oportunidad de hacer dos preguntas, entendiendo que tienen necesidades informativas distintas y menos acceso a eventos nacionales".

Pregunta 4: ¿Cuántas reuniones se realizaron entre representantes de medios y de comunicación de Casa Presidencial?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "Las reuniones presenciales no fueron una práctica común, pero al inicio de la pandemia se convocó a los directores de comunicación para explicarles el proceso que se iba a implementar. Hubo un intento de coordinar una portada unificada de los medios como mensaje de prevención, pero finalmente no se logró. Sin embargo, siempre hubo comunicación abierta, y cualquier director de medio podía solicitar una reunión o enviarnos sus inquietudes, las cuales eran atendidas rápidamente, principalmente a través de mensajes y llamadas, dada la inmediatez que requería la situación".

Tema 3: Vías y mecanismos de participación de los medios para gestionar información sobre salud pública durante la pandemia (2020-2022)

Pregunta 1: ¿Cuántas y cuáles plataformas digitales utilizaron los medios de comunicación para difundir información de salud pública gubernamental?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "Desde Casa Presidencial, se creó una página web exclusiva, covid.gob, donde se publicaban todos los comunicados, cifras y datos actualizados. Cada ministerio también tenía sus canales de comunicación, y todo se centralizaba en ese repositorio. Además, se lanzaron varias campañas de concientización, por ejemplo, para enseñar a saludar sin contacto y otras medidas sanitarias que fueron necesarias conforme avanzaba la pandemia. Los medios se encargaban de replicar esta información".

Pregunta 2 ¿Cuántas plataformas digitales utilizaron los medios de comunicación para difundir información sobre salud pública gubernamental y cuál es su efectividad en el alcance de la audiencia durante la pandemia de COVID-19?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "La información se difundió en redes sociales, sitios web y transmisiones de radio y televisión, sin segmentar por regiones o demografía, porque la pandemia afectaba a toda la población de forma igual. Naciones Unidas realizó un análisis del alcance de estas iniciativas, y descubrimos que la información lograba llegar a poblaciones indígenas, zonas rurales y a personas con necesidades especiales, mediante esfuerzos específicos como la adaptación de materiales en lenguas indígenas y la colaboración con instituciones como la Editorial Costa Rica".

Pregunta 3: ¿Cómo interactuó el público con la información de salud pública gubernamental difundida por los medios de comunicación y qué nivel de compromiso se observa a través de comentarios y preguntas durante la pandemia de COVID-19?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "El público interactuaba mayormente a través de comentarios y reacciones en redes sociales. Sin embargo, debido a los recursos limitados, no era viable responder cada comentario, pero aquellos que enviaban consultas formales al Ministerio de Comunicación recibían respuesta según el plazo de ley. Fue un desafío, ya que solo contábamos con dos personas a cargo de redes sociales, quienes debían cubrir 24/7, lo que hacía imposible atender los cientos de consultas y comentarios que llegaban diariamente en redes".

Pregunta 4: ¿Cuál fue el alcance y qué impacto tuvieron las publicaciones de los medios de comunicación sobre la salud pública gubernamental en términos de vistas y compartidas durante el periodo de la pandemia por COVID-19?

Respuesta de Laura Valenciano:

> "No tengo los datos exactos, pero en su momento logramos una gran cobertura mediante las transmisiones de las conferencias de prensa, que se enlazaban a televisoras y radios de todo el país. Había días con una audiencia de hasta 500 personas conectadas en tiempo real y otros días con menor audiencia. Además, como el contenido se reproducía en otros medios, el alcance de la información llegaba de una u otra forma a la población. Este aspecto se documentó en un informe elaborado en su momento, donde puede encontrarse el impacto detallado de cada iniciativa".

Métodos de recolección de la información

Fecha: 09/05/24

Nombre del Entrevistador: Carlos Valencia Durán

Nombre del Entrevistado: Fabián Marrero

Institución, Empresa o Comunidad: Periodista Casa Presidencial

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO: Analizar el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la administración Alvarado Quesada 2018-2022

Introducción: Estimado Fabián, la presente entrevista tiene como propósito analizar la democratización comunicativa en el área de la salud en el contexto pandémico durante la administración de Carlos Alvarado. La duración de esta será aproximadamente de 25 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Cambios en el área comunicativa del Ministerio de la Presidencia y efectos en la inclusión y participación de medios durante la pandemia

1: ¿Hubo modificaciones en la inclusión de los medios de comunicación en la cobertura periodística de las acciones gubernamentales relacionadas con la salud?

Respuesta de Fabián Marrero:

> "Sí, durante la pandemia, Casa Presidencial y muchas otras instituciones se vieron obligadas a adaptar sus estrategias comunicativas para asegurar una mayor inclusión y transparencia en la cobertura de temas de salud, sin descuidar otros asuntos de interés nacional. Para esto, se implementaron ruedas de prensa transmitidas en vivo, que permitieron la participación tanto de medios nacionales como regionales, incluso de forma remota. Esta medida hizo posible que, sin importar el tamaño o ubicación del medio, se tuviera acceso a la información en tiempo real y se pudieran hacer preguntas directamente en las conferencias".

Pregunta 2: ¿Cuál fue su función específica dentro del equipo?

Respuesta de Fabián Marrero:

> "Mi función en el equipo consistía en participar en reuniones de coordinación y recolectar la información relevante para difundirla al público. También brindaba asesorías sobre cómo comunicar la información y coordinaba las conferencias de prensa, asegurando que los mensajes fueran claros y precisos. Mi responsabilidad era, además, dirigir las conferencias y verificar que todos los datos estuvieran actualizados, dada la necesidad de traducir información técnica en un lenguaje más accesible, especialmente porque el periodismo costarricense no estaba acostumbrado a una cobertura de salud tan constante y técnica. El reto, en conjunto, era garantizar que las consultas de los periodistas fueran atendidas con oportunidad".

Tema 2: Relacionamiento e interacción del Poder Ejecutivo con los medios de comunicación durante la pandemia

Pregunta 1: ¿Cuántas reuniones se llevaron a cabo entre representantes del Poder Ejecutivo y los medios de comunicación durante la pandemia?

Respuesta de Fabián Marrero:

> "En cuanto a reuniones específicas, recuerdo que se realizaron aproximadamente dos o tres con el objetivo de mejorar la comunicación. Sin embargo, la interacción con los medios fue mucho más frecuente a través de conferencias de prensa. Según el último Programa Operativo Anual que desarrollamos, calculamos que, entre marzo de 2020 y diciembre de 2022, se realizaron entre 150 y 200 conferencias de prensa. Además de las conferencias diarias sobre la pandemia, también se organizaban ruedas de prensa para anuncios importantes, como la llegada de vacunas, que era de gran interés para la comunidad".

Pregunta 2: ¿El Poder Ejecutivo respondía de manera oportuna a las consultas de los medios sobre temas de salud durante la pandemia?

Respuesta de Fabián Marrero:

> "Sí, la prioridad fue siempre brindar una respuesta oportuna a las consultas de los medios. Se establecieron varios canales de comunicación, como correos electrónicos y redes sociales, para que las dudas fueran resueltas en el menor tiempo posible. En las conferencias de prensa, había un equipo encargado de recibir y gestionar las preguntas. La idea era que, tanto los medios de

comunicación como la población en general, tuvieran sus consultas atendidas de manera ágil y precisa".

Tema 3: Vías y mecanismos de participación de los medios para gestionar información sobre salud pública durante la pandemia (2020-2022)

Pregunta 1: ¿Cómo se aseguraron con los medios de que la información llegara a diferentes segmentos de la población durante la pandemia?

Respuesta de Fabián Marrero:

> "Para lograr que la información llegara a todos los sectores de la población, se emplearon diversos canales de difusión. Además de las conferencias de prensa, se tradujo información a lenguas indígenas y se produjeron materiales accesibles para personas con discapacidades auditivas y visuales, incluyendo la interpretación en LESCO y subtítulos en las transmisiones. También se trabajó en estrecha colaboración con medios regionales y comunitarios para asegurar que las noticias llegaran a zonas rurales. Las redes sociales jugaron un papel clave, permitiéndonos utilizar un lenguaje claro y accesible que pudiera ser comprendido por toda la población".

Pregunta 2: ¿En el trato con medios, se centraron principalmente en redes sociales, boletines o conferencias de prensa para comunicar estas estrategias gubernamentales?

Respuesta de Fabián Marrero:

> "Se utilizó una combinación de estrategias. Las conferencias de prensa fueron esenciales para compartir información oficial de manera oportuna y transparente. Los boletines de prensa reforzaban los datos y detalles sobre políticas de salud, mientras que las redes sociales resultaron cruciales para llegar a audiencias jóvenes y proporcionar información rápida y precisa en formatos más dinámicos. Debido al cansancio de la población con las noticias de la pandemia, las redes sociales fueron vitales para transmitir mensajes importantes de forma directa. Este enfoque multicanal facilitó una comunicación más efectiva y nos permitió coordinar interinstitucionalmente el trabajo informativo durante ese periodo".

Pregunta adicional del entrevistador sobre desinformación:

> "**¿Cómo combatieron la desinformación desde el área comunicativa?**"

Respuesta de Fabián Marrero:

> "La desinformación fue un reto importante durante la pandemia. La combatimos utilizando datos verificados, respondiendo a las informaciones falsas que llegaban a los chats de los medios y redes sociales. También colaboramos con los medios de comunicación para desmentir noticias falsas y elaborar comunicados que aclararan las políticas sanitarias. Redes sociales y medios tradicionales fueron herramientas clave para combatir la cadena de desinformación y asegurar que la población recibiera información verificada y confiable".

Métodos de recolección de la información

ENTREVISTA ESTRUCTURADA 3.

Fecha: 09/06/24

Nombre del Entrevistador: Carlos Valencia Durán

Nombre del Entrevistado: Dieter Gallup Fernández

Institución, Empresa o Comunidad: Politólogo

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO: Analizar el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la administración Alvarado Quesada 2018-2022

Introducción: Estimado Dieter, la presente entrevista tiene como propósito analizar la democratización comunicativa en el área de la salud en el contexto pandémico durante la administración de Carlos Alvarado. La duración de esta será aproximadamente de 20 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Cambios en el área comunicativa del Ministerio de la Presidencia y efectos en la inclusión y participación de medios durante la pandemia

Pregunta 1: ¿Cómo describiría Dieter Gallup el papel de los medios de comunicación en la cobertura de la pandemia de COVID-19?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Los medios de comunicación jugaron un papel crucial, permitiendo a la ciudadanía conocer la situación tanto a nivel nacional como internacional. Los medios formales brindaron una cobertura amplia y estructurada, mientras que en los medios informales, no siempre profesionales, se presentaron ciertos problemas que generaron confusión y fomentaron la 'posverdad'. En general, hubo una cobertura detallada desde el primer caso en Costa Rica, que incluyó la realización de

conferencias de prensa diarias por parte de Casa Presidencial para informar sobre contagios, hospitalizaciones, muertes y el avance en la vacunación".

Pregunta 2: ¿Cuáles fueron los principales desafíos que enfrentaron los medios de comunicación para acceder a información veraz y oportuna durante la pandemia?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Uno de los principales desafíos fue depender de los canales oficiales, como el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense del Seguro Social, así como de organismos internacionales como la OMS y la OPS. La falta de contacto presencial creó una barrera en la relación periodista-fuente, y surgieron voces de ‘posverdad’ que generaron desconfianza en ciertos sectores de la población. Los medios debían verificar continuamente la veracidad de la información oficial, luchando contra el contenido sesgado que circulaba en redes, a menudo influido por ideologías o creencias personales".

Pregunta 3: ¿Considera que hubo cambios significativos en la relación entre los medios de comunicación y las autoridades gubernamentales durante este período?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Sí, hubo cambios importantes. Pareció haber un trato preferencial hacia algunos medios formales, mientras que los medios emergentes, sobre todo en redes sociales y sin una estructura formal de prensa, enfrentaron mayores dificultades para acceder a la información. Este tipo de favoritismo afectó a los medios más pequeños y generó cierta fricción".

Pregunta 4: ¿Qué opinión tiene sobre la democratización comunicativa en el área de la salud durante la administración Alvarado Quesada (2018-2022)?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "La democratización de la información sanitaria en esta administración no representó un cambio drástico, ya que el acceso a la información pública ha sido un principio en Costa Rica. La información epidemiológica se hizo pública en los medios accesibles, y eso responde a un acto formal y administrativo. La llamada democratización fue más bien un nombre para algo que ya existía, aunque sigue siendo un factor clave para que tanto ciudadanos como empresas e instituciones puedan tomar decisiones informadas".

Tema 2: Relacionamiento e interacción del Poder Ejecutivo con los medios de comunicación durante la pandemia

Pregunta 1: ¿Cómo describe la relación de los medios con Casa Presidencial durante la pandemia?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Para los medios formales, la relación fue cordial y sólida, lo cual se reflejó en la popularidad que alcanzaron tanto el presidente Carlos Alvarado como el ministro de Salud, Daniel Salas. Sin embargo, los medios más pequeños o informales experimentaron una relación mucho más complicada, y las secuelas de esa situación se notan hasta hoy".

Pregunta 2: ¿Cómo ve el papel de las conferencias de prensa y comunicados oficiales en la interacción entre el Poder Ejecutivo y los medios?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Las conferencias de prensa fueron importantes al principio para comunicar decisiones sobre la pandemia y las medidas que se tomarían. No obstante, con el tiempo se volvieron excesivas, lo que terminó desgastando tanto a la ciudadanía como a los medios. Esa repetición constante pudo haber sido percibida como un intento de mantener una narrativa política en favor de la administración, pero terminó generando cansancio y cierta fricción en la sociedad".

Pregunta 3: ¿Cuáles acciones específicas cree que debió tomar el Poder Ejecutivo para facilitar la labor periodística en ese contexto?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Desde mi punto de vista, el Poder Ejecutivo manejó bien la estrategia comunicativa general, pero era importante mejorar la coordinación con los medios más pequeños, facilitándoles el acceso a la información. Hubiera sido útil implementar una especie de registro o banco de medios, lo que permitiría identificar y facilitar el acceso informativo para los medios emergentes o regionales, ayudando a ampliar la cobertura".

Tema 3: Vías y mecanismos de participación de los medios para gestionar información sobre salud durante la pandemia (2020-2022)

Pregunta 1: ¿Cómo analiza los mecanismos de participación que tuvieron los medios de comunicación durante este período?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Los medios de comunicación grandes aprovecharon al máximo los recursos de información que ofrecía el gobierno, logrando que la ciudadanía se mantuviera informada. Sin embargo, los medios más pequeños tuvieron menos visibilidad y eso generó cierta tensión. La relación de estos medios con el gobierno fue erosionándose, lo que se tradujo en una mayor politización de algunos temas".

Pregunta 2: En comparación a otros países latinoamericanos, ¿cómo ve el acceso a la prensa para conferencias de prensa y hacer consultas gubernamentales?

Respuesta de Dieter Gallup:

> "Costa Rica mostró un manejo muy positivo en comparación con países donde la comunicación oficial fue limitada, como China, Cuba y Venezuela, donde se prohibió el acceso a datos esenciales. La experiencia y comprensión del presidente Carlos Alvarado como periodista ayudaron a que el flujo de datos fuera ágil y accesible. Aunque hay áreas que se pueden mejorar, el país se destacó tanto en la comunicación como en la gestión de la salud, siendo uno de los primeros en lograr la inoculación masiva y un alto grado de inmunidad".

ENTREVISTA ESTRUCTURADA 4.

Fecha: 09/06/24

Nombre del Entrevistador: Carlos Valencia Durán

Nombre del Entrevistado: Edgar Fonseca, Puroperiodismo

Institución, Empresa o Comunidad: Puroperiodismo

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO: Analizar el proceso de democratización comunicativa en el área de la salud a partir de las acciones realizadas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19 en la administración Alvarado Quesada 2018-2022

Introducción: Estimado Don Edgar, la presente entrevista tiene como propósito analizar la democratización comunicativa en el área de la salud en el contexto pandémico durante la administración de Carlos Alvarado. La duración de esta será aproximadamente de 20 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Cambios en el área comunicativa del Ministerio de la Presidencia y efectos en la inclusión y participación de medios durante la pandemia

Pregunta 1: ¿Cuáles fueron las medidas específicas implementadas por el Ministerio de la Presidencia para facilitar la inclusión de los medios de comunicación en la cobertura periodística sobre la pandemia?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "Como periodista participante en las conferencias de prensa, puedo decir que el gobierno, a través de su Departamento de Comunicación, implementó varias fases en sus medidas. La primera fue la fase previa de alerta, antes de la declaración de emergencia. Luego, en una segunda fase, la relación con los periodistas se limitó a responder preguntas que enviábamos por correo electrónico

a Casa Presidencial para que funcionarios las respondieran diariamente. Esto duró aproximadamente entre marzo y abril de 2020. Finalmente, en mayo se permitió la asistencia presencial de periodistas, pero con medidas como el uso de mascarillas y la necesidad de citarnos por correo. A diario se coordinaba la asistencia de 10 a 15 periodistas en un lapso de una hora a hora y media".

Pregunta 2: ¿Cómo afectaron estos cambios en la participación activa de los medios en la comunicación sobre COVID-19?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "Estos cambios afectaron la relación de los medios con las fuentes de información, ya que el aislamiento impactó también el trabajo periodístico, llevándonos a depender de la telepresencia. A pesar de esto, era fundamental recibir información oficial sobre la gravedad de la situación y el nivel de preparación del país. Ante esto, los medios implementamos diversas estrategias para poder cubrir las preguntas necesarias tanto en las calles como en las conferencias de prensa".

Pregunta 3: ¿Se observaron mejoras en el acceso a la información gubernamental por parte de los medios durante este período?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "A mi parecer, Casa Presidencial ejerció un control bastante riguroso sobre lo que se informaba. Había un esfuerzo por parte de los medios para no alarmar a la población y manejar la información de forma responsable, considerando el gran impacto de la pandemia en términos de salud y

economía. Fue un período anormal en el que el Estado tuvo un rol importante en controlar la comunicación, mientras los periodistas nos enfocábamos en comunicar de forma precisa y cuidadosa, sin generar alarma en la audiencia que dependía de nosotros para informarse sobre temas sensibles como el proceso de vacunación".

Pregunta 4: ¿Qué opinión tiene Edgar Fonseca sobre la relación entre los medios y las autoridades gubernamentales en términos de democratización comunicativa?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "En ese momento, la comunicación fue formal, sobre todo en las conferencias de prensa, donde un grupo de funcionarios se encargaba de atender a los medios según el área de su competencia. En general, el entonces ministro de Salud, Daniel Salas, se encargaba de comunicar sobre la emergencia, siempre de manera profesional, con base en los lineamientos técnicos de salud pública. Aunque existía respeto mutuo entre medios y autoridades, hubo momentos de tensión debido a cuestionamientos sobre procesos de contratación y compras de suministros sanitarios. Aun así, la relación fue seria y profesional en todo momento".

Tema 2: Relacionamiento e interacción del Poder Ejecutivo con los medios de comunicación durante la pandemia

Pregunta 1: ¿Qué opinión tiene sobre la relación entre los medios y las autoridades gubernamentales en términos de democratización comunicativa?

Respuesta de Edgar Fonseca

> "La relación fue profesional y respetuosa. Cada uno cumplía con su rol: los funcionarios en el ámbito gubernamental y nosotros en el ámbito periodístico. Hubo momentos de fuerte tensión debido a denuncias y cuestionamientos en torno a compras y costos de insumos médicos, pero estas preguntas se realizaban en un marco de respeto profesional. Recuerdo que Casa Presidencial tuvo una presencia constante de voceros que atendían nuestras preguntas con seriedad".

Pregunta 2: ¿Hubo reuniones entre representantes de medios de comunicación y del Poder Ejecutivo para discutir la forma en que se iba a dar a conocer la información durante varias partes de la pandemia?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "En los chats de los que formé parte, el objetivo era únicamente coordinar aspectos logísticos, como la hora de las conferencias y los funcionarios participantes. Cada periodista llevaba su propia agenda y temáticas sin consultar previamente con las autoridades. De este modo, nosotros mismos decidíamos los temas de mayor interés y urgencia para discutirlos con los voceros designados, que incluían funcionarios de la CCSS, el Ministerio de Salud, cámaras empresariales e, incluso, ocasionalmente el presidente Carlos Alvarado".

Tema 3: Vías y mecanismos de participación de los medios para gestionar información sobre salud durante la pandemia (2020-2022)

Pregunta 1: ¿Qué canales o medios utilizaron con mayor frecuencia los periodistas de su medio para acceder a información gubernamental sobre la pandemia?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "En las primeras etapas, la comunicación era principalmente telefónica, a través de correos, WhatsApp y otras aplicaciones que facilitaron el intercambio de información. Posteriormente, las conferencias de prensa permitieron una relación más directa con funcionarios de las distintas instituciones. A pesar de las restricciones, utilizamos todas las herramientas digitales disponibles para recibir y corroborar información tanto con fuentes abiertas como confidenciales".

Pregunta 2: ¿Cómo se aseguró la transparencia y veracidad de la información proporcionada por las autoridades de salud a través de los medios?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "La transparencia es un aspecto complejo de calificar. Como periodistas, confiábamos en que los datos que nos brindaban eran ciertos, ya que estábamos ante una emergencia sanitaria sin precedentes. Esperábamos que los datos sobre contagios, hospitalizaciones y fallecimientos fueran precisos, y en general, las instituciones mantuvieron un flujo informativo inmediato y directo. Sin embargo, hubo otras informaciones que surgieron a través de investigaciones periodísticas, especialmente en torno a contrataciones y costos de suministros, que no siempre se conocían en su totalidad de manera oficial".

Pregunta 3: ¿Se observaron colaboraciones específicas entre PuroPeriodismo y las autoridades gubernamentales para promover medidas preventivas y estrategias de manejo de la pandemia?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "Desde el inicio, y dadas las circunstancias, los medios informábamos las recomendaciones sanitarias como parte de nuestra cobertura diaria, convirtiéndose en un apoyo informativo natural a las campañas. Sin embargo, no recibimos solicitudes específicas para realizar campañas institucionales. En los primeros meses, el flujo informativo era tan constante y vital que los medios reportábamos información de utilidad pública, como horarios de vacunación, sin necesidad de formar parte de una campaña estructurada".

Pregunta 4: ¿Qué desafíos enfrentaron los medios como PuroPeriodismo en la cobertura de la pandemia y cómo los superaron?

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "El desafío principal fue mantener la credibilidad, ya que la población dependía de la información y orientación que los medios podíamos ofrecer. Lo superamos mediante una cobertura proactiva y constante, usando la tecnología para acceder y difundir información confiable. En ese momento, los periodistas asumimos un rol de guías informativas, utilizando los datos proporcionados por las autoridades y complementándolos con explicaciones orientadoras que atendían las inquietudes de la población. La demanda de información de servicio público fue altísima, y nuestro reto fue responder con precisión y claridad".

Pregunta 5: Mensaje final sobre su experiencia como periodista durante este periodo tan complicado para la humanidad.

Respuesta de Edgar Fonseca:

> "Ha sido uno de los capítulos más difíciles de mi carrera. Tengo casi 50 años de ejercicio periodístico, y he cubierto desde conflictos hasta sucesos diarios. Sin embargo, esta fue la primera gran pandemia que cubrimos en un siglo, con efectos globales. Costa Rica fue destacada internacionalmente por su manejo de la crisis, y el sistema de salud resistió con éxito los embates de la pandemia. La experiencia fue enriquecedora, nos enseñó a brindar información precisa y a alertar a la población sin alarmar, contribuyendo a mantener la calma en un momento tan crítico para el país y el mundo".

Grupo Focal

Fecha: 22/9/24

Nombre del Entrevistador: Carlos Valencia Durán

Nombre de los participantes:

- Geovanny Jiménez Salas - Director y dueño de CulturaCR.net
- Emmanuel Miranda Pérez - Periodista en Hoy en Positivo y corresponsal en Costa Rica para varios medios internacionales.
- Fabricio Obando Chang - Periodista en Periódico Mensaje.
- Marlon Fernández Castro - Director de Noticias Fortuna.

- Freeman Picado Núñez - Periodista en Conciencia Costa Rica Noticias.
- Glen Hernández - Periodista en Diario El Ciudadano.

Moderador (Carlos Valencia): Muy buenas noches, hoy estamos realizando el *Focus Group* para la tesina titulada "Procesos de democratización comunicativa: Estudio de caso sobre la estrategia de acciones de comunicación gubernamentales en la administración Alvarado Quesada durante la pandemia COVID-19 en Costa Rica".

Hoy nos acompañan periodistas y comunicadores de diversos medios con el fin de conocer su experiencia y análisis sobre la relación entre el gobierno y los medios durante este periodo.

Objetivos de la Tesina

- Identificar los cambios realizados por el Ministerio de la Presidencia en el área comunicativa y sus efectos en la inclusión y participación de los medios de comunicación en la cobertura periodística y acceso a la información durante la pandemia.
- Explicar los mecanismos de relacionamiento e interacción entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación durante la pandemia.
- Describir los métodos de participación que tuvieron los medios de comunicación para gestionar la información sobre las acciones y estrategias gubernamentales en el área de la salud durante la pandemia (2020-2022).

Pregunta 1: ¿Cómo describiría en general la relación entre los medios de comunicación y el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia?

Giovanny Jiménez (CulturaCR.net):

> “Durante la pandemia, la relación fue complicada y en muchos casos, mala. Hubo roces evidentes, especialmente con algunos medios como CRHoy y El Observador. Recuerdo una disputa en particular con Stephanie [apellido no recordado], vinculada a la ministra de Comunicación Nancy Marín. Cabe destacar que, aunque se habla del Ministerio de la Presidencia, en realidad era el Ministerio de Comunicación el que se encargaba de estos temas, actuando como un apéndice de la Presidencia, pero con funciones propias. Al principio de la pandemia, en 2020, con Nancy Marín y después con Agustín Castro, existieron diferencias en cómo se manejaba la comunicación. La relación fue más tensa con aquellos medios que tenían una línea opositora al gobierno, aunque, a pesar de esa tensión, existían espacios de comunicación. Esto, sin embargo, contrastó con la situación actual, donde medios considerados opositores muchas veces ni siquiera asisten a las conferencias de prensa por el trato hostil que reciben. En aquellos días, la comunicación, aunque tensa, fluía en ambos sentidos. Había espacios y se intentaba responder a las preguntas de los medios, incluso en temas donde las respuestas tal vez no fueran las esperadas.”

Fabrizio Obando Chang (Periódico Mensaje):

> “Anteriormente no cubría temas de salud, pero debido a que familiares son profesionales de ciencias de la salud, tenía cierto bagaje y eso me facilitó un poco comprender mejor los términos y las estadísticas relacionadas con la pandemia. En cuanto a la relación entre los medios regionales y el Ministerio de la Presidencia, considero que fue buena, porque nosotros, los medios de comunicación regional, somos los más cercanos a la comunidad. Sin embargo, en lo que respecta a las conferencias de prensa, se notaba cierta preferencia hacia los medios grandes, mientras que los medios regionales quedábamos relegados. Desde mi perspectiva, esa parte no ayudaba a una

verdadera democratización de la comunicación. Aun así, creo que logramos transmitir la información relevante a nuestras comunidades, aunque enfrentamos algunas barreras.”

Emmanuel Miranda (Hoy en Positivo, Internacionales):

> “Es importante destacar que la relación entre el gobierno de Carlos Alvarado y la prensa fue bastante tensa, a pesar de que Alvarado es periodista. Su administración generó ciertas expectativas en el gremio, ya que muchos esperaban que la comunicación fuera distinta. Sin embargo, el desgaste político del Partido Acción Ciudadana (PAC) venía arrastrándose desde el gobierno anterior. En los últimos 28 años, Costa Rica ha tenido dos gobiernos del Partido Unidad Social Cristiana, dos de Liberación Nacional, y dos del PAC, y los segundos mandatos siempre enfrentan mayor desgaste. Con la pandemia, tanto el Ministerio de Comunicación como el Ministerio de Salud se enfrentaron a un reto sin precedentes. Además, los medios de comunicación, grandes y pequeños también enfrentaron la dificultad de cómo cubrir un tema de salud de forma masiva. Durante mucho tiempo, la fuente de salud no fue prioritaria para los periodistas, por lo que tanto el gobierno como los medios se vieron en la necesidad de aprender rápidamente cómo comunicar en medio de una crisis sanitaria global.”

Marlon Fernández (Noticias Fortuna):

> “Considero que la relación no fue del todo mala. Los medios regionales, que antes teníamos pocas posibilidades de estar en contacto directo con Casa Presidencial, finalmente pudimos participar en las conferencias de prensa y hacer algunas preguntas mediante métodos virtuales. Esto fue algo novedoso y positivo para nosotros, porque permitió que estuviéramos más

informados sobre lo que estaba ocurriendo en el país, algo que era crucial en ese momento. Además, en nuestra región, la situación económica y sanitaria era crítica, y necesitábamos estar al tanto de las decisiones que se tomaban a nivel nacional. Pienso que ese acceso fue muy valioso para nuestra labor en un momento en el que las comunidades locales estaban enfrentando serios desafíos.”

Freeman Picado (Conciencia Costa Rica Noticias):

> “Desde mi perspectiva, el gobierno fue manipulador en su manejo de la comunicación durante la pandemia. Centraron casi toda la comunicación en torno al ministro de Salud, una figura positiva en el gobierno. A través de esta estrategia, lograron controlar los temas que se discutían en el país. Utilizaron la pandemia como excusa para priorizar ciertos temas y dejar otros fuera del foco, y esta manipulación fue evidente. Había un estilo de comunicación similar al de algunos gobiernos autoritarios de la región, con un enfoque controlado y polarizado. Sentí que se trataba de desviar la atención hacia la pandemia para evitar que se discutieran otros temas de fondo que también eran importantes para el país.”

Glen Hernández (Diario El Ciudadano):

> “En mi caso, mi cobertura no estaba originalmente centrada en temas de salud, pero con la llegada de la pandemia, fue necesario adaptarse rápidamente. La relación del gobierno con los medios siempre es compleja, ya sea en tiempos de pandemia o no, y depende mucho de la línea editorial del medio. Si un medio se considera más opositor, la relación con el gobierno tiende a ser más difícil. En cuanto a la comunicación con medios grandes y regionales, creo que hubo diferencias en el nivel de acceso. Los medios nacionales de mayor alcance parecían tener una

relación más fluida, mientras que los medios regionales quedaban en segundo plano. Personalmente, creo que la relación no fue necesariamente mala; hubo comunicación, aunque no siempre de la mejor manera. Hubo momentos en los que la información no se manejó de forma tan ordenada, especialmente en las primeras fases de la pandemia, cuando todos estábamos aprendiendo a adaptarnos a los cambios en la dinámica informativa.”

Pregunta 2:

- **¿Percibieron algún cambio significativo en la estrategia de comunicación del Ministerio de la Presidencia durante la pandemia?**
- **¿Cómo impactaron esos cambios en su acceso a la información en la cobertura de noticias diarias?**
- **¿Hubo algún momento en que sintieron que la información no era clara o suficiente para realizar su trabajo?**

Giovanny Jiménez (CulturaCR.net):

> “El cambio en la estrategia de comunicación era necesario ante un fenómeno tan desconocido y complejo como la pandemia de COVID-19. Al principio, la incertidumbre era alta y no se conocían factores de riesgo como la hipertensión o la diabetes, lo cual afectaba tanto a las personas como a los profesionales de la salud y comunicadores. Sin embargo, creo que, más allá de los ajustes en la estrategia, se presentaba un reto adicional con el auge de desinformación en redes sociales y la resistencia de sectores de la población a aceptar las recomendaciones de salud pública. En cuanto a los cambios en la comunicación oficial, creo que se enfocaron en un intento por mantener la protección de la ciudadanía. A pesar de ello, esta información a veces llegaba a los medios de forma parcial y no era siempre accesible para todos. La situación planteó un dilema

importante: ¿priorizar la economía o la salud? Esa fue una pregunta que el Ministerio de la Presidencia enfrentó constantemente.”

Fabricio Obando Chang (Periódico Mensaje):

> “En cuanto a los cambios en la estrategia de comunicación, considero que fueron necesarios dada la situación. La información al inicio era limitada, y eso se reflejaba en la cobertura de los medios. Al pasar el tiempo, creo que el Ministerio de la Presidencia y el Ministerio de Salud mejoraron en la claridad de la información, aunque algunas veces se podía percibir cierta confusión debido a la rapidez con que cambiaban los lineamientos. Personalmente, siempre intenté informar a la comunidad con la mayor precisión posible, tomando en cuenta que en las zonas rurales muchos dependían de nuestra labor para comprender las directrices de salud pública.”

Emmanuel Miranda (Hoy en Positivo, Internacionales):

> “Hubo errores importantes en la comunicación del Ministerio de Salud y del gobierno en general, sobre todo en la claridad del mensaje sobre el uso de mascarillas. Al principio se indicó que no eran necesarias, lo cual generó confusión entre la población y afectó la credibilidad de las directrices oficiales. Posteriormente, cuando se ordenó su uso, muchas personas dudaban de la información, ya que el mensaje inicial había sido confuso. Este cambio abrupto en la estrategia no solo afectó la percepción de las personas, sino también nuestro trabajo, ya que tuvimos que lidiar con la desconfianza de la audiencia. En cuanto a la comunicación en sí, creo que el esfuerzo fue notable, aunque hubo momentos en que los mensajes eran demasiado complejos o ambiguos para la población en general.”

Marlon Fernández (Noticias Fortuna):

> “Para nosotros, los medios regionales, el acceso a la información fue algo positivo en comparación con épocas anteriores. Por primera vez, pudimos realizar preguntas a través de videollamadas y otros medios virtuales, lo cual facilitó la cobertura desde las zonas más alejadas de la capital. Sin embargo, también notamos que en ciertos momentos la comunicación del gobierno era algo limitada y no respondía directamente a las necesidades de información de nuestras audiencias locales. A medida que la pandemia avanzaba, esta apertura inicial también se fue reduciendo y, en algunas ocasiones, la información no era suficiente para reportar los aspectos específicos de cada comunidad.”

Freeman Picado (Conciencia Costa Rica Noticias):

> “Aunque al principio hubo una comunicación rápida y clara, con el tiempo la información comenzó a ser menos accesible y detallada. Al inicio, la comunicación fue fundamental para que los ciudadanos comprendieran la gravedad de la situación, pero luego noté un cambio en el enfoque, que empezó a desviar la atención de temas críticos hacia otros aspectos de menor relevancia. Siento que, en muchos casos, se daba prioridad a lo que el gobierno consideraba conveniente y no necesariamente a la información que realmente necesitábamos. Esto afectó nuestra cobertura y nos dejó con la sensación de que el gobierno estaba manipulando la narrativa en beneficio propio, limitando el acceso a datos cruciales que requeríamos para informar a la población de forma completa.”

Glen Hernández (Diario El Ciudadano):

> “La información al principio estaba clara, pero conforme avanzaba la pandemia, hubo un cambio en la estrategia de comunicación. Notamos que en los primeros meses había un esfuerzo genuino por informar a la ciudadanía y mantener la transparencia en los datos de contagios y medidas de prevención. Sin embargo, a medida que surgieron otros temas económicos y políticos, la prioridad de comunicación cambió. La información comenzó a ser menos detallada y más controlada, lo cual limitó la transparencia y nuestra capacidad para acceder a datos completos. En algunos momentos, percibimos que la información era insuficiente para cubrir adecuadamente los temas y satisfacer las expectativas de nuestra audiencia.”

Pregunta 3:

- **¿Cuáles fueron los principales canales de comunicación entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación?**
- **¿Cómo describirían su experiencia con los chats directos de Casa Presidencial?**
- **¿Sintieron que podían participar o hacer preguntas abiertamente durante las conferencias de prensa, o encontraron limitaciones?**

Giovanny Jiménez (CulturaCR.net):

> “Durante la pandemia, se usaron varios canales de comunicación entre Casa Presidencial y los medios, incluyendo chats divididos en categorías de medios regionales, nacionales y alternativos. Al principio, los chats permitieron una participación abierta, y las conferencias de prensa eran accesibles a una variedad de medios. Sin embargo, con el tiempo, noté que algunas consultas no recibían respuesta o eran ignoradas, especialmente

en medios considerados críticos hacia el gobierno. Aunque al inicio la respuesta de los chats era rápida y detallada, eventualmente se convirtió en algo más burocrático y lento. En contraste, la administración actual ha limitado aún más estos canales de comunicación, haciendo que las respuestas sean parciales y, a veces, irrelevantes.”

Fabricio Obando Chang (Periódico Mensaje):

> “En cuanto a los cambios en la estrategia de comunicación, considero que fueron necesarios dada la situación. La información al inicio era limitada, y eso se reflejaba en la cobertura de los medios. Al pasar el tiempo, creo que el Ministerio de la Presidencia y el Ministerio de Salud mejoraron en la claridad de la información, aunque algunas veces se podía percibir cierta confusión debido a la rapidez con que cambiaban los lineamientos. Personalmente, siempre intenté informar a la comunidad con la mayor precisión posible, tomando en cuenta que en las zonas rurales muchos dependían de nuestra labor para comprender las directrices de salud pública.”

Emmanuel Miranda (Hoy en Positivo, Internacionales):

> “Los chats fueron una iniciativa solicitada por el Colegio de Periodistas para mejorar la organización de las conferencias y facilitar el acceso de todos los medios. En teoría, fue una buena idea, pero en la práctica, había favoritismo hacia los medios más grandes. En las conferencias de prensa, la dinámica era complicada, ya que los periodistas competíamos para hacer preguntas, y muchas veces los medios regionales o más pequeños eran relegados. En cuanto a los chats, la comunicación fue ágil al principio, aunque también empezó a decaer conforme pasaba el tiempo y surgían temas más sensibles.”

Marlon Fernández (Noticias Fortuna):

> “Para los medios regionales, los chats directos y la modalidad virtual de las conferencias fueron muy positivos. Antes de la pandemia, asistir físicamente era una limitación para muchos de nosotros. Este cambio nos dio la oportunidad de participar en las conferencias de prensa, y, en mi caso, pude hacer preguntas directamente sobre la situación de las zonas rurales. Sin embargo, noté que con el tiempo también se empezaron a filtrar las preguntas y a priorizar ciertos temas. Al final, algunos cuestionamientos específicos de las regiones quedaron sin respuesta o sin la suficiente claridad.”

Freeman Picado (Conciencia Costa Rica Noticias):

> “La creación de los chats fue útil al inicio, pues permitía un flujo de comunicación continuo. No obstante, creo que estos chats también facilitaron cierto control sobre lo que se podía preguntar. En conferencias de prensa, si bien al principio había libertad para hacer preguntas, esa apertura disminuyó con el tiempo, especialmente en temas que el gobierno consideraba sensibles o que podían provocar controversia. Así, aunque los chats inicialmente parecían una herramienta de democratización, en realidad empezaron a limitar la participación abierta y la transparencia.”

Glen Hernández (Diario El Ciudadano):

> “Mi experiencia con los chats directos fue bastante limitada, ya que, en muchos casos, las respuestas a nuestras preguntas eran escuetas y no abordaban a profundidad los temas que planteábamos. En las conferencias de prensa, al principio había una mayor apertura, pero al avanzar la pandemia, sentí que las oportunidades para hacer preguntas

importantes disminuían. La administración parecía preferir los medios tradicionales y más grandes, mientras que los alternativos quedaban relegados. Esta dinámica de control se volvió evidente cuando algunas preguntas o temas críticos quedaban sin respuesta, especialmente en conferencias de temas controversiales.”

Pregunta 4:

- **¿Cómo fue su experiencia con la cobertura de temas críticos de salud, especialmente en la gestión de la pandemia?**
- **¿Qué barreras o limitaciones encontraron al intentar acceder a información relevante?**
- **¿Consideran que los medios tuvieron suficientes oportunidades para gestionar la información sobre las acciones y estrategias gubernamentales en el área de la salud?**

Giovanny Jiménez (CulturaCR.net):

> “Mi experiencia fue que, durante el pico de la pandemia, la información era bastante detallada, clara y accesible. Los comunicados de prensa eran extensos y bien documentados, lo que facilitaba mucho el trabajo de los periodistas. Sin embargo, hubo momentos en los que ciertos datos o estadísticas requerían varias solicitudes de acceso y, en ocasiones, las respuestas no eran tan rápidas. La cobertura de temas de salud fue particularmente sensible, y se notaba que el gobierno tenía cuidado en cómo transmitía la información. Pese a ello, en general, considero que

tuvimos acceso a datos relevantes, aunque el verdadero desafío fue la cantidad de desinformación en redes sociales, lo que a veces desviaba la atención de la cobertura oficial.”

Fabricio Obando Chang (Periódico Mensaje):

> “Respecto a los canales de comunicación, considero que los chats y correos directos funcionaron en general bien, aunque nuevamente se priorizaba a los medios grandes. Para medios como el nuestro, tener acceso a esta información en tiempo real era crucial, y el uso de las conferencias virtuales facilitó que pudiéramos hacer preguntas que de otra manera habrían quedado sin respuesta. No obstante, había ocasiones en las que los medios regionales teníamos que insistir para que se tomaran en cuenta nuestras consultas, lo cual era frustrante.”

Emmanuel Miranda (Hoy en Positivo, Internacionales):

> “Cubrir temas críticos de salud durante la pandemia fue complicado porque, si bien el gobierno intentaba proveer datos, hubo errores de comunicación que afectaron la credibilidad. Recuerdo que al inicio nos dijeron que no era necesario el uso de mascarillas, lo cual generó confusión. Luego, cuando se volvió una medida obligatoria, muchos ciudadanos desconfiaban de las indicaciones gubernamentales. Para mí, esta contradicción en los mensajes oficiales fue una gran barrera. En términos de acceso a la información, diría que la cobertura fue suficiente en términos de cantidad, pero en calidad había algunas carencias, especialmente en la precisión de la información.”

Marlon Fernández (Noticias Fortuna):

> “La cobertura de temas críticos de salud desde una perspectiva regional tuvo sus retos. Si bien Casa Presidencial y el Ministerio de Salud hacían un esfuerzo por enviar datos diariamente, hubo días en que no se actualizaba la información de manera oportuna. En nuestra región, donde tuvimos los primeros casos de COVID-19, fue crucial mantener a la gente informada, y, por suerte, los chats y conferencias virtuales nos ayudaron a acceder a datos esenciales. Sin embargo, hubo momentos en los que se percibía una falta de transparencia en temas sensibles como el impacto económico de las restricciones. En general, se hizo un buen esfuerzo, pero con limitaciones en cuanto a la consistencia de la información.”

Freeman Picado (Conciencia Costa Rica Noticias):

> “Durante la pandemia, el gobierno tenía un control bastante estricto de la narrativa, lo que limitaba nuestra capacidad de profundizar en ciertos temas. Si bien se compartían cifras y estadísticas, en ocasiones parecían ‘ajustadas’ para proyectar una imagen de control y seguridad. La transparencia en la comunicación sobre la pandemia fue cuestionable, ya que algunos datos parecían omitirse o ser presentados de manera parcial. Esto generaba frustración en medios alternativos como el nuestro, donde intentamos ofrecer una visión crítica. En términos de cobertura, creo que se nos dio la oportunidad de gestionar información, pero de una manera controlada.”

Glen Hernández (Diario El Ciudadano):

> “Mi experiencia con la cobertura de salud durante la pandemia estuvo marcada por ciertos límites de acceso a la información completa. Hubo ocasiones en las que las respuestas de las autoridades parecían ambiguas o insuficientes para dar una cobertura precisa. En general, el gobierno compartía los datos básicos, pero cuando queríamos profundizar en temas críticos o preguntar sobre aspectos específicos de las políticas sanitarias, las barreras eran evidentes. Los medios tuvimos oportunidades para gestionar la información sobre las estrategias de salud, pero estas oportunidades no siempre fueron lo suficientemente abiertas para realizar una cobertura exhaustiva.”

Pregunta 5:

- **¿Cuáles fueron los principales canales de comunicación entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación?**
- **¿Cómo describirían su experiencia con los chats directos de Casa Presidencial?**
- **¿Sintieron que podían participar o hacer preguntas abiertamente durante las conferencias de prensa o había limitaciones?**

Giovanny Jiménez (CulturaCR.net):

> “Durante la pandemia, los chats de Casa Presidencial fueron un canal útil para recibir información. Sin embargo, los medios alternativos, como el nuestro, muchas veces éramos relegados a categorías secundarias. Por ejemplo, en el chat asignado a ‘medios alternativos’, la

prioridad era limitada, y las respuestas no llegaban con la misma prontitud que a los grandes medios. A pesar de estos desafíos, en los primeros meses de la pandemia sí había más apertura para plantear preguntas y obtener datos relevantes. Esto fue cambiando hacia el final, cuando los temas de interés gubernamental se centraban en decisiones políticas y menos en la transparencia informativa.”

Fabricio Obando Chang (Periódico Mensaje):

> “La cobertura de temas críticos en el área de salud fue un desafío, especialmente porque en algunas ocasiones sentí que el acceso a datos específicos era limitado. Aun así, dentro de lo que cabe, diría que se nos brindó información suficiente para realizar nuestro trabajo de manera aceptable. En cuanto a las estrategias de salud y el acceso a datos, siempre buscamos hacer llegar la información clara a la población, particularmente en áreas donde se presentaban mayores índices de contagio o existía mayor desinformación sobre la pandemia. Nuestro objetivo era que la comunidad estuviera bien informada y siguiera las recomendaciones sanitarias.”

Emmanuel Miranda (Hoy en Positivo, Internacionales):

> “Recuerdo que la decisión de dividir los chats entre medios grandes y regionales fue idea del Colegio de Periodistas, lo cual facilitó una organización básica. En mi experiencia, al principio hubo cierta apertura, pero a medida que avanzaba la pandemia, las respuestas eran cada vez más selectivas. Existía un orden, sí, pero con un sesgo notable hacia los medios de mayor alcance. Durante las conferencias de prensa, las limitaciones eran claras: los medios nacionales dominaban el espacio de preguntas, y nosotros, en medios alternativos, recibíamos respuestas más generales.

Esto limitó mucho el acceso a preguntas críticas, especialmente en temas donde la cobertura profunda era esencial.”

Marlon Fernández (Noticias Fortuna):

> “Para un medio regional como el nuestro, los chats fueron una ventaja en comparación con lo que se tenía antes de la pandemia. Pude hacer preguntas y obtener respuestas, aunque en algunas ocasiones con limitaciones de tiempo y alcance. A diferencia de los medios grandes, para nosotros fue un avance en términos de acceso, especialmente porque la plataforma virtual permitía formular preguntas que no podríamos hacer de otra forma. Sin embargo, noté que la atención que se nos prestaba en comparación con los medios grandes era menor. Esto no me sorprende, pero sí fue una barrera para dar una cobertura más específica y adecuada a nuestras comunidades.”

Freeman Picado (Conciencia Costa Rica Noticias):

> “La comunicación con el gobierno a través de los chats fue una experiencia mixta. Aunque sí recibíamos datos, era evidente que la narrativa se manejaba de manera centralizada. El hecho de que se dividiera el acceso entre los medios grandes y los alternativos no ayudó mucho a la democratización de la información, que era un tema central en nuestra cobertura. En mi opinión, los medios alternativos seguimos enfrentando barreras en cuanto a la posibilidad de formular preguntas profundas o de recibir respuestas específicas en temas críticos. La experiencia en general fue de apertura parcial, pero condicionada, con una fuerte línea oficialista.”

Glen Hernández (Diario El Ciudadano):

> “Los canales de comunicación fueron útiles al principio, y los chats asignados a medios nacionales y alternativos facilitaban el acceso a información rápida. Sin embargo, como parte de un medio que no siempre sigue la línea oficial, sentí una barrera importante en cuanto a poder hacer preguntas incómodas o críticas. Las respuestas en los chats eran superficiales, y durante las conferencias de prensa, muchas veces noté una preferencia evidente por los medios tradicionales. Esto generó un ambiente limitado en términos de participación libre y abierta, y afectó nuestra capacidad de dar una cobertura completa y crítica sobre las decisiones del gobierno en pandemia.”