

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE PERIODISMO

**CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS
COMUNITARIAS EN LA NACIÓN Y CRHOY.COM EN EL
PERIODO FEBRERO-MARZO DE 2020**

FABIÁN ARIAS SOLANO

ABRIL, 2021

Contenido

Resumen Ejecutivo.....	13
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	15
Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Justificación.....	18
Antecedentes.....	21
Historia del periodismo.....	21
Antecedentes Internacionales.....	23
Antecedentes Nacionales.....	26
Proyecciones.....	28
Limitaciones.....	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	30
Comunicación.....	31
Medios de comunicación masivos.....	35
Teorías de la comunicación.....	36
Establecimiento de la agenda.....	37
Teoría de usos y gratificaciones.....	39
Periodismo.....	40
Periodismo social.....	41
Denuncias comunitarias.....	42
Prensa escrita.....	43
Internet.....	44
Periodismo digital.....	46
Redes sociales.....	47
Facebook.....	48

	10
Twitter.....	50
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	51
Enfoque de Investigación.....	51
Método.....	53
Población y Muestra.....	56
Sujetos y fuentes de información.....	57
Criterios de inclusión y exclusión.....	59
Unidad de análisis.....	59
Instrumentos.....	61
Entrevista a profundidad.....	62
Análisis de contenido.....	62
Proceso de recolección y análisis de datos.....	63
Proceso de recolección de datos.....	63
Análisis de datos.....	64
Referencias institucionales.....	65
La Nación.....	65
CRHoy.com.....	67
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	68
Identificar las denuncias comunitarias.....	68
Capacidad de resolución.....	74
Herramientas de solución para denuncias sociales.....	80
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
Conclusiones.....	84
Recomendaciones.....	87
Referencias bibliográficas.....	89
Apéndices.....	95
Apéndice A: Entrevistas a profundidad.....	95

Apéndice B: Ejemplos obtenidos en el análisis de contenido.....	108
---	-----

Lista de tablas

Tabla 1. Elementos de la comunicación.....	33
Tabla 2. Las tres agendas.....	38
Tabla 3. Evolución de la Web.....	45
Tabla 4. Métodos de investigación cualitativos.....	53
Tabla 5. Sujetos de información.....	57
Tabla 6. Unidad de análisis.....	60
Tabla 7. Noticias sobre denuncias comunitarias publicadas entre febrero y marzo de 2020...	70
Tabla 8. Perfil del entrevistado: Josué Alvarado.....	95
Tabla 9. Perfil de entrevistado: Juan Diego Córdoba.....	98
Tabla 10. Perfil de entrevistado: Ronald Matute.....	102
Tabla 11. Perfil de entrevistada: Rebeca Ballesteros.....	106

Resumen ejecutivo

La finalidad del presente trabajo de investigación es descubrir si encuentran una solución a las denuncias sociales comunitarias que expone la población en los medios de comunicación La Nación y CRHoy.com.

Se pretende averiguar si ambos medios de comunicación poseen un espacio apto para que sus lectores puedan exponer sus propias denuncias sobre problemas que están afectando a las comunidades en las que ellos residen. Además, se indaga cuáles son las herramientas que los periodistas de La Nación y CRHoy.com utilizan en sus notas, con el fin de ayudar a los ciudadanos a encontrar una solución a dichos sucesos y se analiza la capacidad de resolución que existe dentro de sus publicaciones.

Esta investigación utiliza un enfoque cualitativo para encontrar la respuesta a su planteamiento original del problema. El análisis de contenido y las entrevistas son los instrumentos principales para llevar a cabo esta tarea, la cual es del tipo teoría fundamentada, porque se pretende brindar una explicación general o elaborar una teoría sobre un hecho que no posee muchos antecedentes bibliográficos en Costa Rica, como la cobertura de las denuncias comunitarias.

Para que los instrumentos de investigación puedan brindar un resultado fidedigno al final de este proyecto, se realizó el análisis de cinco publicaciones con enfoque comunitario en ambos medios de comunicación, para un total de diez notas analizadas, en las que se determina su capacidad para ayudar a la población que fue afectada por un fallo de una institución pública y se evalúa el desempeño del medio dentro de la cobertura de los hechos.

Adicionalmente, se entrevistó a un encargado de CRHoy.com, de cubrir la fuente de sucesos sociales, a un comunicador y un jefe de información de La Nación con experiencia en la cobertura de estos mismos hechos y a una periodista de Noticias Repretel, que tiene a su cargo una sección diaria de denuncias comunitarias desde hace cuatro años, convirtiéndola en una voz autorizada para analizar la labor del periodismo costarricense en este tipo de sucesos.

Después de analizar todas las notas seleccionadas y las entrevistas realizadas a los profesionales de la comunicación con algún grado de injerencia en la cobertura de denuncias comunitarias, se logró concluir que los medios que fueron estudiados, sí cubren sucesos de esta índole, pero carecen de un espacio diseñado únicamente para ello. En su lugar, diversas fuentes

absorben estos temas, provocando que estas noticias se encuentren diluidas dentro de sus páginas web, complicando a los usuarios que quieran encontrar información de este tipo.

El análisis de resultados también permitió llegar a la conclusión de que los periodistas sí explotan todas las herramientas con las que cuentan a su disposición cuando cubren una denuncia comunitaria. El problema yace en que son muy pocas las noticias de este estilo que se logran publicar, ya que la mayoría no cumple con los filtros internos, propios de las salas de redacción, por no tratarse de temas acordes con la agenda de contenido de dos medios con alcance nacional.

Pero, la conclusión más importante a la que condujo la presente investigación fue que la mayoría de las denuncias comunitarias que se publican en los dos medios de comunicación analizados sí consiguen una solución, pero no propiamente gracias a la cobertura realizada por sus periodistas. Estas problemáticas logran ser resueltas por oficio de las instituciones implicadas en cada caso, quienes ya tenían conocimiento de los casos, incluso antes de ser publicados en la prensa.

Finalmente, tomando como base las conclusiones que surgieron como producto del análisis de resultados, se otorgó una serie de recomendaciones para que los medios de comunicación, los periodistas y las universidades logren brindar una mayor cobertura y un mejor trato las denuncias comunitarias planteadas en Costa Rica.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

Se necesita clarificar al inicio de toda investigación, cuál es la idea que la dirige, es por ello que comenzar con el planteamiento del problema se convierte en una tarea fundamental, porque de esta manera es posible ubicar el rumbo que va a tomar el trabajo.

Para comenzar a emprender el camino hacia la investigación que se busca desarrollar, es primordial dar a conocer cuál es la problemática a la que esta se enfrenta. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en el libro “Metodología de la investigación”, el planteamiento del problema en un trabajo de enfoque cualitativo comprende los siguientes elementos:

- El propósito y/o los objetivos.
- Las preguntas de investigación.
- La justificación y la viabilidad.
- Una exploración de las deficiencias en el conocimiento del problema.
- La definición inicial del ambiente o contexto (p.358).

En la actualidad, el periodismo se ve sometido a la presión que ejerce la Internet y propiamente las redes sociales. La instantaneidad con que se reciben las noticias y la inmediatez con las que las personas eligen y desechan de cuál fuente informarse, combinado con la coyuntura económica que afecta al mercado de la prensa, está ocasionando que diversos medios de comunicación opten por el sensacionalismo en vez de realizar denuncias sociales o investigaciones de profundidad.

Luchar por este nivel de aceptación entre el público, para ganar suscriptores y lograr pautar la mayor cantidad posible de marcas dentro de sus notas, puede causar que las denuncias comunitarias sean vistas como un servicio desechable entre editores y directores de noticias, ya que corren el riesgo de no llamar la atención de los lectores, más allá de la comunidad perjudicada por la situación en cuestión.

Dicha idea es rescatada en el ensayo cualitativo titulado “Sensacionalismo y amarillismo en los medios de comunicación”, cuando Berti (2010), citando a Macassi, (2002), expresa la siguiente reflexión acerca del estado del periodismo actual:

Esta prensa cumple una doble función, sirve tanto para ser comprada y consumida por sus lectores como para ser mirada en sus titulares. La práctica de ver los titulares es muy común; es parte de los operativos psicosociales, pero también refleja la velocidad de la vida cotidiana, donde lo audiovisual tiene su imperio y toda la diagramación periodística está organizada para ser más vista que leída. (p.43)

Se aplicará la metodología desarrollada por Cytrynblum en el año 2000, en la que propuso utilizar como herramientas de medición de efectividad, los elementos de impacto, proximidad, interés humano e importancia de las noticias sociales publicadas por los medios de comunicación.

Este reto constituye a su vez, una invaluable oportunidad para dar a conocer a los periodistas, estudiantes y ciudadanos en general, el tipo de cobertura que los medios masivos de comunicación le están brindando a sus lectores: esos costarricenses que conforman cada barrio y estrato social de país, quienes aparte de identificar a los periodistas como fuentes fiables de información, también los ubican como intermediarios para poder transmitir sus inquietudes hacia las autoridades correspondientes.

Por lo que la presente investigación pretende responder a la siguiente interrogante: ¿Encuentran una solución las denuncias sociales comunitarias que expone la población en los medios de comunicación La Nación y CRHoy.com?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la capacidad de resolución existente en las coberturas sobre denuncias sociales comunitarias en Costa Rica de los medios de comunicación La Nación y CRHoy.com, durante febrero y marzo de 2020.

Objetivos específicos

1. Identificar los espacios que brindan La Nación y CRHoy.com para presentar denuncias comunitarias en sus medios de comunicación durante de febrero y marzo de 2020.
2. Determinar la capacidad de los medios para solucionar las denuncias comunitarias expuestas.

3. Analizar las herramientas de solución que exponen los medios de comunicación en sus publicaciones.

Justificación

Parte fundamental de esta investigación, es descubrir si los medios de comunicación aquí analizados realizan un esfuerzo por alertar al público en general sobre acciones u omisiones del gobierno central o municipal que afectan a un segmento específico de la población y de ser así, si buscan realmente la manera de ayudar a los afectados o solamente reproducen la denuncia con el fin de generar más visitas o simplemente por lanzar una crítica al aire hacia el Gobierno sin una propuesta o investigación de profundidad para solventar el problema que afecta a sus lectores.

Para lograr determinar la profundidad que La Nación y CRHoy.com brindan a la cobertura de periodismo social de índole comunitario, se realiza un seguimiento a las publicaciones de ambos medios de comunicación en su sección de Noticias Nacionales desde el 1 de febrero de 2020 al 31 de marzo de 2020.

Durante ese periodo se determinará la cantidad de publicaciones que se realizan de esta índole, se verificará si los medios le brindan seguimiento posterior a la noticia y si dentro de la misma se encuentra alguna propuesta para solucionar el problema denunciado o si al menos se cuenta con un apartado que pueda servirle de utilidad a las personas afectadas para encontrar ellos mismos la solución al inconveniente que atraviesan.

Debido a las características de la población que habita el territorio costarricense, que en muchos casos desconoce la tramitación que debe seguir para interponer una denuncia, se vuelve esencial que el periodismo haga públicos los sucesos que están afectando directamente al estilo de vida de los habitantes del país. Esto deja la tarea de fiscalizar si el periodismo nacional está cumpliendo con una de sus obligaciones morales: ayudar y educar a la gente, tal y como lo explica Muñoz (2011):

Uno de los ejes centrales del periodismo social es el problema, pero, más importante que ello, la suma de la solución del mismo. El periodismo social no se queda sólo en la denuncia, sino que se incluye en la búsqueda de la solución del problema. (p.28)

Esta investigación busca afectar de manera positiva a cada uno de los participantes en el proceso de comunicación nacional, tanto a los medios, para que le puedan brindar mayor espacio e importancia a las denuncias de la población, a los periodistas, para que tengan mayor sensibilidad

ante la realidad nacional, ya que se puede ser neutral, pero no indiferente y a los propios lectores de dichos medios, ya que tendrían mayor voz si se les brinda el espacio necesario para exponer los problemas que aquejan a su comunidad.

Estas atenciones traen consigo la oportunidad de resolver problemáticas muy frecuentes que afectan a gran cantidad de comunidades en Costa Rica. El mal estado de las calles y aceras, el mal manejo de los desechos, la inseguridad que percibe el ciudadano y la falta de espacios de esparcimiento familiar, son solo algunos ejemplos de los problemas que un periodismo social con énfasis comunitario podría ayudar a encontrarles una solución.

Hablar sobre periodismo comunitario en Costa Rica también toma importancia cuando se entiende que, según Ureña (2013), “Hablar de periodismo comunitario no resulta una empresa sencilla, principalmente, porque es un concepto al cual se le ha otorgado muchas definiciones; a su vez, a dicha práctica se le han acuñado múltiples conceptos” (p.10).

Por ello, se pretende que las conclusiones y recomendaciones que surjan del presente trabajo, ayude a su vez, a clarificar el significado y las repercusiones que esta práctica de servicio social encierra. El desarrollo de esta investigación se convierte también en una posibilidad para lograr confirmar o refutar la teoría desarrollada por Llobet (2004), en la que afirma que:

Los medios presentan los temas vinculados con las consecuencias de las crisis en dos formas: el caso puntual con mucho color e interés humano o las frías estadísticas. Este tipo de recorte (excesiva particularidad o demasiada generalidad) no permite entender las verdaderas dimensiones del fenómeno. (p.62)

Dicha base teórica se liga con la establecida por Kperogi (2013), en la que deja atender tras un amplio análisis en su artículo titulado *News with Views: Post Objectivism and Emergent Alternative Journalistic Practices in America's Corporate News Media*, publicado en la revista *The Review of Communication* de Londres en su edición N.º 13. Allí el autor establece que la objetividad periodística puede y está siendo cuestionada, ya que el periodismo ecuaníme no es neutral, de la misma manera que la imparcialidad tampoco significa neutralidad.

Ambas teorías pueden ser ligadas al entender que para realizar una correcta cobertura periodística acerca de los problemas de la sociedad, el periodista no debe ser desinteresado de lo que sucede.

Se puede presentar las dos versiones de una historia y todos los datos de apoyo necesarios de manera objetiva, de forma imparcial en el escrito, pero el periodista debe poseer la vocación de querer ayudar a las personas que están compartiendo sus injusticias y que se encuentran en desventaja ante la institución que están confrontando o en comparación a otros estratos de la población.

Tal postura es reforzada con las conclusiones que comparten Gutiérrez, Rodrigo-Alsina y Medina-Bravo (2016), en su artículo científico titulado “El papel social del periodismo en momentos de crisis. El tratamiento del suceso de Ayotzinapa en dos diarios mexicanos”, el cual fue publicado en la revista Estudios sobre el mensaje periodístico y cierra de la siguiente manera:

Los periodistas que practican el periodismo social se preocupan por lo que le pasa a la gente común, a la gente de a pie, a la que pocos buscan para entrevistar; no informan sólo sobre lo visible, el hecho manifiesto, buscan las causas, el fenómeno social del problema; abordan la historias de la gente con respeto y cuidando su dignidad, y se usan, no como casos aislados para conmover, sino como ejemplo de tendencias sociales, como una ventana a una realidad más amplia, a un fenómeno social; buscan reducir el margen de subjetividad con la suma de nuevas fuentes que tiendan a un mayor pluralismo informativo y, por ende, a devolver un mapa más completo de la realidad al público. (p. 744)

Tal enunciado ayuda a comprender la importancia del presente estudio, ya que a través de los periodistas que se encuentren en mayor contacto con la comunidad, se puede enmarcar una realidad nacional y dotar de herramientas a la población para resolver sus denuncias, pero primero, es necesario demostrar de forma tangible los aspectos que aún tiene que mejorar la cobertura social en el periodismo costarricense y el análisis de datos de la presente investigación pretende llegar a esas conclusiones.

Adicional, a los beneficios mencionados anteriormente, esta investigación también pretende convertirse en un filtro para el estudio de los medios de comunicación nacionales. A través de teorías internacionales desarrolladas por los autores mencionados durante el

desarrollo del proyecto, se pretende utilizar las herramientas necesarias para poder medir la efectividad con la que se cubren las denuncias comunitarias en Costa Rica. Algunos ejemplos de las herramientas mencionadas anteriormente son la observación, el análisis de intenciones, la comparación de datos y las entrevistas.

Es de vital importancia llevar un registro de los resultados arrojados a través de estas mediciones, así como de los instrumentos utilizados, a causa del vacío de conocimiento que Fernández (2002) denuncia a través de su tesis:

Desde el momento en que no todos los fenómenos sociales son susceptibles de ser observados en el tiempo de su ocurrencia y, dadas las dificultades actuales para su completa y correcta transmisión por la vía oral, cobran importancia los documentos escritos por su capacidad de convertirse en registros históricos. (pp. 35-36)

Todo ello se realiza bajo un enfoque de balance, en búsqueda de un bien común, ya que se propone motivar el deseo por proteger a la población más vulnerable del país al brindar un espacio para poder conocer y solucionar los males que les aquejan, como a su vez se entiende que los medios de comunicación también necesitan una rentabilidad que les ayude a continuar y hasta expandir este estilo de noticias a través de sus plataformas.

Antecedentes

Este apartado incluye los orígenes del periodismo social en Costa Rica, así como los aspectos que la relacionan con el tema en estudio. Además, se muestran estudios de carácter internacional y nacional que sirven de soporte para el análisis de los capítulos generados.

Historia del periodismo

A continuación, se muestra un panorama del nacimiento y crecimiento del periodismo, así como del surgimiento de un movimiento subsecuente del mismo: el periodismo social de denuncia. El periodismo como tal, nace en las antiguas Grecia y Roma, como lo explica Barrera (2004), en “Historia del Periodismo Universal” haciendo mención de que en dichas sociedades circulaban actas que informaban a la población acerca de las actividades sociales que organizaba el gobierno, así como de sucesos o comentarios suscritos por los gobernantes (p.44).

Adicional, Barrera (2004) destaca en ese mismo libro de enfoque cualitativo, que la creación de la imprenta por parte de Gutenberg en 1450, dio paso a la creación del primer periódico impreso denominado Nuremberg Zeitung de Alemania en el año 1457 (p. 45).

Dando un paso más hacia adelante, Palanco López en su artículo bibliográfico, Historia del periodismo (2009), sitúa el nacimiento del periodismo tal y como se conoce actualmente en la Inglaterra del siglo XVIII, con el nacimiento del *Daily Courrant*, el primer periódico con registros de circulación diaria. Este dato resulta de importancia, ya que el presente trabajo va dirigido al análisis de los diarios de comunicación nacionales: La Nación a nivel impreso y CRHoy.com, digital.

A nivel nacional, Patricia Vega Jiménez (2016) en su obra, Periodismo y Literatura en Costa Rica (1833-1950), marca el comienzo del periodismo en el país para el año 1833, cuando comienzan a circular en manera simultánea los semanarios: El Noticioso Universal y El Correo de Costa Rica (p. 15).

Hablando propiamente de periodismo social, el cual resulta ser la delimitación del presente estudio, la autora sitúa los inicios de esta práctica a comienzos del siglo XX, cuando las consecuencias de la I Guerra Mundial en combinación con la corta dictadura de Federico Tinoco provocan la formación de grupos combativos en busca de mejores condiciones laborales y sociales. (pp.29-30)

Un breve repaso a través de la historia del periodismo permite observar que el enfoque social fue uno de los movimientos que más tardó en presentarse en la profesión, ya que en sus inicios, los medios de comunicación se dedicaban a informar a la población sobre actividades culturales o de propaganda gubernamental.

Costa Rica posee poco más de 100 años relacionada con el enfoque social entre sus comunicadores, siendo una vida relativamente corta para un área de trabajo que permite explorar diversas maneras de hacer periodismo que se podrán repasar más adelante.

Antecedentes internacionales

Son varios los estudios que se han realizado alrededor del periodismo y su aspecto social. Por ejemplo, Guzmán (2016) en su tesis cualitativa, “El periodismo como poder protagonista de cambios sociales. Estudio de casos específicos: Watergate y WikiLeaks”, refleja los dilemas éticos que enfrenta un profesional de la comunicación y las repercusiones que sus publicaciones pueden causar en la sociedad, uno de los elementos claves que busca resaltar la presente tesis en desarrollo. La autora destaca:

El periodismo es y será un oficio necesario para la humanidad, la influencia de los datos conocidos por un periodista radica en el impacto sobre los elementos que le dan dinámica a la noticia como los funcionarios de la justicia, administraciones públicas, políticos, policía, abogados, poder ejecutivo, etc., provocando que estas entidades actúen sobre la sociedad y repercutiendo sobre la realidad en curso. (p.57)

Se hace mención de dicho apartado, ya que la investigación en curso, aparte de generar nuevo conocimiento acerca del periodismo comunitario, también busca a través de su recolección de datos, mover las fibras morales de los periodistas al recordar el enorme poder que poseen en sus plumas o teclados y como toda la sociedad se puede ver afectada y movilizada por una de sus publicaciones.

Ayala (2015), en su tesis cualitativa, “La importancia de la Comunicación y el Periodismo Social e inclusivo. Propuesta de una revista de salud y recreación para adultos mayores, que sirva de material didáctico, apoyo de trabajo divulgativo - recreativo - para varios grupos de este segmento poblacional existentes en Quito”, destaca bajo su enfoque, la mayor virtud que posee el periodismo social bien realizado, la cual es ir más allá de las interrogantes y encontrar una solución que a su vez conseguirá informar y educar a la población (p.13).

El trabajo de Ayala brinda énfasis en la práctica de un periodismo social e inclusivo a través de una investigación que se desarrolla dentro de distintos ámbitos sociales y culturales, de la misma manera que se plantea trabajar en la presente investigación.

En su artículo científico y cualitativo, “Investigación social comunitaria en contextos conflictivos”, Ghiso (2012) destaca que el periodismo social va más allá de solo mostrar los hechos

de una noticia, sino que también apela a la respuesta de las emociones del individuo, ya que “No es solo frente al objeto de investigación que las personas se posicionan, también lo hacen frente a las opiniones, análisis y comprensiones que los otros sujetos expresan (...)” (p.128).

Dicho artículo presenta las peculiaridades de la investigación social comunitaria y apela a la generación de conocimiento a través de la noticia, lo cual también es una proyección dentro del presente trabajo que busca enfatizar la responsabilidad del periodista en educar a sus lectores. Adicional, como se podrá observar más adelante, se pretende generar nueva teoría a través de la investigación en curso, uno de los llamados que realiza Ghiso (2012) en su enunciado.

El periodismo evolucionó a través de los años. En el artículo científico y cualitativo desarrollado por García-Alonso (2006), titulado “Periodismo Digital y Ciudadano”, el autor abre la posibilidad de involucrar más al ciudadano en el ejercicio de la comunicación a través de la red, “El periodista debe aumentar al máximo el contacto y la relación con sus lectores, creando un Club en su audiencia, facilitando su participación y su integración, su implicación en el quehacer periodístico como un rol del que son actores” (p.10).

Tal conclusión, por parte de García-Alonso, toma relevancia para la presente investigación, desde el momento en que se involucra a un medio de comunicación 100% digital, CRHoy.com, entre los sujetos de estudios, ya que a través de su plataforma en línea, posee mayor espacio para entregarle protagonismo a la comunidad a través de sus reportes o denuncias.

Este último apartado llegó a tomar el nombre de periodismo comunitario, el cual, según Medina (2019), en su tesis de carácter cualitativo, “Periodismo Comunitario y Democratización”, “se distingue de otro tipo de géneros periodísticos debido a que su contenido se basa en aspectos de interés ciudadano, por lo cual se toma en consideración aspectos humanos, vinculados a las preocupaciones cotidianas de las personas” (p.17).

El autor finaliza la idea citada anteriormente, al declarar que el periodismo comunitario genera un sentido de responsabilidad social en el público, el cual llega a generar conciencia acerca de los hechos explicados por los periodistas (p.17).

La tesis presentada por Medina (2019) comparte una filosofía similar a la que posee la presente investigación, ya que en ambos casos se comparan a dos medios de comunicación para comprobar si a través de sus segmentos sociales se produce una democratización de las noticias.

Haciendo hincapié en lo expuesto por Medina (2019), se abre la posibilidad de retomar una de las conclusiones a la que llegó Gayà (2015) en su trabajo cualitativo de doctorado “El Periodismo de Interacción Social, una propuesta de dinamización de campo periodístico. La aplicación en el caso de las tripulaciones abandonadas en el Mediterráneo”, cuando la autora indica que:

El periodista debe asumirse como como líder en la generación de una comunidad visibilizadora, ya que la participación de los sujetos depende del diálogo personalizado que este establezca con los miembros de la red. El periodista es un autor empoderado: se demuestra que la participación en torno a un proceso de visibilización de un tema va más allá de la narración en cuestión en un espacio y un tiempo determinado. (p.380)

Dichas palabras respaldan una de las proyecciones que persigue la presente investigación: enfatizar como un trabajo de inmersión en una problemática social por parte de un medio de comunicación, más allá que una simple narración, puede empoderar a una población que cada día se siente más ignorada por sus gobernantes y que puede encontrar en el periodismo una guía que trace su camino a seguir para solucionar sus luchas cotidianas.

Para finalizar, se muestra la contraparte a todos los aspectos positivos que se han resaltado anteriormente acerca del periodismo social o comunitario, ya que también existen autores que realizan un ejercicio de reflexión autocrítica a la hora de abordar con cuidado los alcances de esta ramificación de la comunicación.

Tal es el caso de Buitrón (1996), quien expone en su artículo titulado “Periodismo Comunitario: Más preguntas que respuestas” las dudas y retos que posee el periodismo comunitario en Latinoamérica, a través de una investigación de carácter cualitativo y expresa la siguiente preocupación:

Si el ciudadano no sabe de dónde viene, muy difícilmente sabrá a dónde va. Los medios de comunicación no le han aportado mayor información sobre sus raíces y orgullos. No le han dado un espacio donde sentirse representado, porque mantienen cerrados sus círculos de

“líderes de opinión”, como si solamente estos tuvieran la experiencia, la capacidad, el currículo, la fama y la locuacidad necesarias para decir algo original y/o inteligente. El ciudadano común tiene vergüenza de su palabra, no la valora, no se cree con derecho a que su opinión y sentimientos sociales puedan expresarse públicamente: entonces opta por una actitud pasiva o indiferente (p.18).

En este último antecedente se fundamenta en gran parte del valor que aporta la presente investigación, ya que el periodismo debe servir al ciudadano. Debe alzar su voz, no silenciarla. Debe exponer sus luchas, no invisibilizarlas. El periodismo comunitario debe tomar mayor fuerza dada la coyuntura actual que atraviesa el país, por lo que las palabras de Buitrón servirán como pilar moral a la hora de analizar las coberturas que los medios nacionales realizan a este enfoque noticioso.

Antecedentes nacionales

Realizar este tipo de estudio en Costa Rica se convierte en un reto, ya que no existe suficiente material de investigación previa para utilizarlo como base de partida, a excepción de la tesis “Periodismo comunitario en Costa Rica: La información en manos de la ciudadanía”, realizada por Lauren Ureña Sandoval, en el año 2013, para optar por el grado de Máster en Administración de Medios de Comunicación en la Universidad Estatal a Distancia.

Las investigaciones nacionales profundas en relación con el tema presentado en cuestión son muy escasas, demostrando así el vacío de información que existe referente al tema, pero que a su vez, significa una oportunidad invaluable para realizar un aporte significativo a los archivos periodísticos del país con el descubrimiento de nuevos conocimientos en esta rama del periodismo costarricense.

Como se menciona anteriormente, en este apartado destaca la tesis de Ureña (2013), en la que realiza una investigación de carácter cualitativo para dar a conocer cómo el fenómeno del periodismo comunitario llegó al país a través de personas no tituladas como periodistas y así lograr identificar sus aciertos para conseguir potenciarlos, como a su vez, fortalecer sus debilidades.

Al iniciar su investigación, Ureña (2013) indica que todos los medios de comunicación poseen una línea editorial, la cual en la mayoría de las ocasiones no toma en cuenta la participación

ciudadana, aunque sí permiten al público para emitir su opinión, pero con un moderador de por medio (el director o editor del medio) que decide cuáles comentarios se reproducen, limitando así la capacidad de la ciudadanía de exponer sus problemáticas o necesidades (pp.5-6).

Se retoma este conocimiento expuesto por Ureña (2013) con el fin de aclarar si los medios nacionales se limitan a reproducir una denuncia comunitaria de manera escueta o si hay un esfuerzo por dotar de herramientas a la población costarricense para solventar esos problemas que le aquejan.

Pero ella no es la única autora nacional en señalar el deber inherente que posee cada periodista de educar a sus lectores o espectadores, ya que también se puede adherir el señalamiento realizado por Villalobos (2010), en su artículo científico “La misión del periodismo en José Martí”, de carácter cualitativo, publicado en la Revista de las Sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica, en el que concluye su escrito de la siguiente manera:

(...) la ética periodística posee una perspectiva de servicio y transparencia, sin censura. La función de la prensa que debe ser encaminar, enseñar y guiar, razón por la cual no debe restringirse únicamente a ser mero vehículo de noticias, ni sirva de intereses ajenos al pueblo, ni puro desahogo de la exuberante y hojosa imaginación. (p.143)

Dicha enseñanza calza con la presente investigación, ya que en ambos casos se busca hacer un llamado al sentido de responsabilidad social que posee todo periodista al realizar una cobertura noticiosa. Se debe buscar trascender más allá de la noticia y destacar al poder brindar una solución a la denuncia mostrada. Se debe educar y dotar de herramientas a la población para que a través de una noticia pueda conocer la forma más apropiada de actuar ante un determinado acontecimiento.

Es a través de la educación que se puede encontrar dentro de la información que los medios reproducen en sus redes sociales, que la población no solo logra solventar sus problemáticas, sino que además, puede tener un impacto directo en la manera en que se realiza la función pública en el país, si sus denuncias son escuchadas a través de plataformas masivas, como lo expone Carazo (2018) en su artículo científico cualitativo “Periodismo y Agenda Setting: Una Discusión Sobre El Interés Por Asuntos Públicos De La Ciudadanía”, publicado en la Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica:

Las redes sociales y los algoritmos que las rigen han transformado la manera como los ciudadanos acceden a la información y también han permitido potenciar las posibilidades reales de incidencia que la gente común tiene sobre la función pública y el acontecer nacional. (p.16)

Se retoma esta cita, ya que un buen periodismo social, no solo se limita a exponer las denuncias de la población, sino que a través de la búsqueda de soluciones, puede visibilizar fallos o vacíos de acción de gobiernos locales o hasta del propio gobierno central, que tras al conocer los hechos expuestos a través de una nota de circulación nacional, puede aplicar mecanismos de mejora en sus procedimientos o áreas de acción, lo cual acarrea como resultado una mejora directa en el estilo de vida de su ciudadanía.

Proyecciones

Este proyecto tiene como finalidad ayudar a la población a comprender la capacidad que poseen los medios de comunicación para dar a conocer problemáticas, así como entender el motivo por el cual dichos medios deciden exponer o no los casos de sus lectores, la razón por la que se le brinda o niega el seguimiento a alguno de estos hechos y las posibilidades de que los periodistas puedan ayudar a estas poblaciones a encontrar una solución a las circunstancias que les aquejan. A raíz de lo estipulado anteriormente, la presente investigación considera posible concretar las siguientes proyecciones:

1. Dar a conocer a la población en general que está en su derecho de exigirle a los medios de comunicación, un espacio para poder exponer sus problemáticas y en caso de no encontrar la oportunidad, organizarse como comunidad para generar su propio medio local con los conocimientos aquí expuestos.
2. Exponer los aspectos que los medios de comunicación consideran a la hora de decidir si una denuncia comunitaria será o no pública en su portal web.
3. Encontrar un punto en común entre los intereses económicos de los medios de información y la necesidad de las poblaciones de Costa Rica por encontrar una voz que exponga las problemáticas que estén experimentando.
4. Brindar recomendaciones a los medios de comunicación para que puedan brindar un seguimiento oportuno a los lectores que acuden a ellos en busca de ayuda.

Limitaciones

Siempre se encuentra, a la hora de realizar una investigación, con algún contratiempo que es capaz de afectar de manera negativa el desarrollo del trabajo que se está llevando a cabo o bien, que puede ocasionar el cambio sobre la marcha, del plan original a concretar. A este grupo de obstáculos se le denominan limitaciones. En el caso específico del presente trabajo de investigación, las limitaciones que se encuentran en el camino se pueden resumir de la siguiente manera:

- El factor tiempo es una limitación muy presente en esta investigación, ya que el autor debe llevarla a cabo durante las pocas horas libres que le quedan disponibles al día, a causa de su horario laboral.
- El efecto de la pandemia a causa de la COVID-19 también es palpable en el desarrollo del presente trabajo, ya que en primer lugar, la investigación se debió colocar en pausa por dos cuatrimestres completos, puesto que el autor vio reducidos sus ingresos cuando la empresa decidió recortar la jornada laboral, dejándolo sin la opción de pagar el costo de la tesis.
- Adicional, al retomar el curso de la investigación, el efecto de la COVID en la interacción social ocasionó que el proceso de entrevistas fuese más complicado de lo que solía ser, al encontrar dificultades para pactar sesiones virtuales con las personas seleccionadas para dicho proceso.
- Otra limitante que se desarrolló durante la elaboración de esta tesis fue el hecho de que solamente se contó con una computadora en el hogar para poder crear el proyecto y se debía dividir el tiempo de su uso, ya que hermana del investigador comenzó a hacer teletrabajo y también recibir clases virtuales, anulando la posibilidad de trabajar en la tesis durante los días lunes y jueves, cuando ella se conecta todo el día en el trabajo y la universidad.
- La indisposición de posibles entrevistados a responder a la invitación extendida a ellos también fue una limitante dentro de la investigación, porque consumió tres semanas de tiempo lograr obtener todas las entrevistas necesarias para finalizar el proyecto, a causa de la negativa de periodistas de CRHoy.com para responder a los constantes correos electrónicos que se les envió.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El proceso que se lleva a cabo en el presente capítulo es resumido por Hernández et al. (2014): “Una vez planteado el problema de estudio (es decir, cuando ya se tienen los objetivos y preguntas de investigación) y cuando además, se ha evaluado su relevancia y factibilidad, el siguiente paso consiste en sustentar teóricamente el estudio” (p.60).

Según Rojas (2001), citado por Hernández et al (2014), desarrollar un marco teórico puede ser definido, en síntesis, como el proceso “exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos para encuadrar el estudio” (p.60). Adicional a lo expuesto por los autores citados anteriormente, Hernández et al (2014) también delimitan las funciones que cumple el marco teórico, de la siguiente manera:

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

A continuación, se procede con la definición de los elementos que forman parte del sujeto de estudio de la presente investigación. Se comienza por definir el concepto de comunicación y sus componentes, lo mismo con el periodismo, haciendo énfasis en el área social y sus ramificaciones.

Adicionalmente se explica con detenimiento en qué consiste un medio de comunicación, desde la prensa escrita, hasta su evolución a través de la era digital y demás conceptos que ayudan a clarificar el estudio que se realiza a través de este proyecto investigativo.

Comunicación

Se debe comenzar para poder comprender el tema que se está desarrollando en la presente investigación, por definir conceptualmente a qué se refiere la comunicación, ya que es la base de la cual parte este proyecto.

La comunicación se puede destacar como una herramienta de supervivencia que nos ayudó a evolucionar como especie y convertirnos en los que somos actualmente, la cual es una interpretación que se puede extraer de las palabras de María del Socorro Fonseca (2000), cuando define la comunicación de la siguiente manera:

Llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. (p.2)

Es claro que la comunicación está intrínsecamente ligada a la sociedad, por lo que Fernández Sotelo (1990) hace referencia a esta naturaleza social que es inherente del proceso comunicativo y describe las siguientes como las cuatro características que le definen:

1. Se integra con miembros o personas que tienen la posibilidad de relacionarse y conocerse. Esto implica que necesita existir la posibilidad de reunión, para que la comunicación se vuelva realidad, manifestándose en sentido plural. Es el otro quien nos dará un sentido, y solamente compartiendo se puede buscar ese momento de unión para lograr el fin común y ponerle significado a las expectativas y respuestas de ambos.

2. Es transaccional por la interacción de personas que pueden comunicarse entre sí y logran entenderse, pues sin el intercambio de ideas no lograríamos compartir experiencias personales, ni habría conceptos como humanidad, fraternidad, cooperación, etcétera; tampoco existiría la ciencia y viviríamos en un mundo en donde la vida no tendría sentido. El enfoque transaccional condiciona, en gran medida, la forma de sentir del hombre en relación con el mundo que le rodea y con el ambiente en el que se tiene que comunicar.
3. Es dinámica porque la comunicación fluye en forma continua, en un dinamismo de fuerzas en cambio constante que no pueden considerarse elementos inmutables o fijos en el tiempo y el espacio. La comunicación permite vislumbrar una cantidad de particularidades que interactúan de manera siempre dinámica, variable e irrepetible, afectando en diversas formas a los participantes del proceso.
4. Afecta recíprocamente, si ya quedó claro el carácter personal, transaccional y dinámico de la comunicación, no será difícil entender que el hombre no está solo, que hay otros seres conviviendo con él, y como por instinto tiene conciencia de sí mismo, de igual modo debe tener algún propósito respecto a los demás para ser. El sentido de la existencia humana tiene su base primordial en el encuentro con los demás y su efecto. Los hombres, por el hecho de necesitarse, encontrarse y comunicarse, estarán conscientes de que toda relación humana implica una influencia recíproca y efectos mutuos. (p. 14)

Todas las características mencionadas anteriormente dan vida al proceso comunicativo, pero como el mismo Fernández Sotelo (1990) explica, la comunicación es dinámica y posee un poder de afectación, el cual no dependerá únicamente de la persona que emita el mensaje, sino también de quien se encargue de descifrarlo y la interpretación que le brinde.

Estas múltiples posibilidades de interpretar un mensaje son analizadas por Santos (2012), quien alerta de la necesidad, no solo de conocer los elementos que componen el proceso de comunicación, sino también de estudiar las múltiples experiencias personales que un individuo puede utilizar para descifrar lo que el otro sujeto le está queriendo dar a entender, con el fin de poder desarrollar un intercambio de palabras más asertivo.

Cada vez que un individuo escucha un mensaje que forma parte de un discurso, que a su vez ha sido estructurado en un contexto específico en el que intervienen fuerzas políticas, económicas y sociales múltiples y cambiantes, tiene la posibilidad de interpretar de acuerdo

con sus creencias, su experiencia, los códigos y sistemas que ha aprendido y una cantidad de elementos que resultan tan extensos como complejos. (p.12)

Si bien es cierto, como se puede observar en este apartado de la investigación, la comunicación puede ser interpretada de diversas maneras, con distintos énfasis y poseer múltiples definiciones, al final de cuentas, siempre se regresa a un terreno común que todos conocen para poder explicar cómo se desarrolla este proceso social.

En su forma más básica, la comunicación según Lamb, Hair y McDaniel (2006), puede ser concebida como “el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos” (p.484).

Dicho intercambio de símbolos puede verse mejor ejemplificado en la siguiente tabla, en la que se presentan definidos cada uno de los elementos que componen el proceso de comunicación:

Tabla 1 Elementos de la comunicación		
Elemento	Definición	Ejemplo
Emisor	El emisor es el punto de partida del proceso de comunicación al ser quien emite el mensaje. Para que esto pueda cumplirse, el emisor tiene que compartir los mismos canales y códigos comunicacionales con su receptor, de lo contrario, el proceso no culminará exitosamente. Aunque se entiende que el emisor es quien tiene la intención de comunicar algo, se trata de un rol flexible, puesto que un emisor puede convertirse en receptor y viceversa.	Un ejemplo de emisor es la persona que hace una llamada telefónica para iniciar una conversación con otra.
Receptor	El receptor es quien recibe el mensaje del emisor. Su rol puede ser voluntario o involuntario, ya que puede estar participando activamente en el proceso comunicativo, de la misma forma en la que puede ser un actor incidental, como cuando escucha una conversación de otras personas o recibe un mensaje que no era para él. En ese sentido, el receptor puede recibir el mensaje y no responder. Pero si lo responde, deja de ser receptor para	Un ejemplo de receptor sería quien recibe la llamada y escucha el mensaje del emisor.

	convertirse en emisor, ya que su rol ahora implica enviar un mensaje.	
Código o lenguaje	<p>El código o lenguaje es el conjunto de signos con el que se transmite un mensaje.</p> <p>En ese sentido, los códigos lingüísticos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orales: la lengua o idioma expresada de forma oral. • Escritos: conformados por sistemas de signos que requieren habilidades de lecto-escritura. <p>Los códigos también pueden ser no lingüísticos, como las señales de tránsito, las cuales son signos de carácter universal.</p>	Un ejemplo de código es el idioma español que usan dos personas para conversar.
Mensaje	<p>El mensaje es el contenido que se quiere transmitir desde el emisor hacia el receptor. El mensaje está compuesto por una combinación de sistema de signos o símbolos que transmiten un concepto, idea o información que son familiares tanto para el emisor como para el receptor; sin embargo, la decodificación del mensaje depende directamente del resto de los elementos de la comunicación. Si el mensaje es enviado en un código o a través de un canal que solo es familiar para el receptor, será interpretado de forma completamente distinta por el receptor; por lo tanto, se entiende el mensaje como una información o contenido concreto, ya que su significado e interpretación dependen de múltiples variables.</p>	Un ejemplo de mensaje sería el motivo por el cual está llamando el emisor (para dar una noticia, hacer una invitación, un reclamo, etc.).
Canal de comunicación	<p>El canal de comunicación es el medio físico por donde se transmite el mensaje del emisor hacia el receptor. El aire es el medio físico más común de comunicación (es esencial para generar los sonidos del lenguaje verbal oral), pero también lo son el teléfono, el celular, el correo electrónico o la voz, entre otros.</p>	Un ejemplo de canal de comunicación serían los teléfonos del emisor y el receptor que permiten la comunicación entre ambos.
Ruido	<p>El ruido es toda señal que distorsiona el mensaje original que el emisor quiere transmitir. El ruido puede ser ambiental (sonidos que interfieren en la comunicación), del canal (fallas de cobertura), del emisor (uso de código desconocido para el receptor), del mensaje o del receptor.</p> <p>Es importante saber reconocer de dónde viene el ruido en la comunicación para poder disminuirlo o eliminarlo para crear</p>	Un ejemplo de ruido puede ser que el emisor utilice palabras o frases en inglés y que el receptor desconozca el idioma. Esto va a generar una distorsión en la

	un proceso de comunicación claro y efectivo.	conversación.
Retroalimentación	La retroalimentación o <i>feedback</i> es un mecanismo de control del mensaje por parte del emisor. Debido a que la comunicación es un proceso bidireccional y tanto el emisor como el receptor están cambiando sus roles constantemente, la retroalimentación sirve para determinar la efectividad de los mensajes enviados por el emisor. De esta forma, quien emite el mensaje puede comprobar si fue recibido e interpretado de forma adecuada.	Un ejemplo de retroalimentación sería un intercambio de preguntas y respuestas entre el emisor y el receptor. Como sus roles cambian continuamente mientras dure el proceso comunicativo, hay una retroalimentación.
Contexto	Es la situación en la cual se genera el proceso comunicativo. Incluye factores emocionales, sociales, circunstanciales, etc. y puede tener una influencia en el intercambio de ideas.	Un ejemplo de contexto sería intentar mantener una conversación telefónica durante una fiesta. En este caso, el contexto (la fiesta) puede ser a su vez, un factor de distorsión o ruido en la comunicación si impide que el proceso se lleve a cabo de forma eficaz.
Nota: elaboración propia, 2021. Tomado del artículo Elementos de la comunicación en Significados.com. (Chen, 20 de enero de 2021).		

Medios de comunicación masivos

Los medios de comunicación son fuentes de información masivos capaces de alcanzar cada estrato de la sociedad sin distinguir su raza, género, credo ni ninguna otra característica peculiar, ya que su público es completamente heterogéneo.

Domínguez (2012) llega a definir estos medios de comunicación masivos como “aquellos que se envían por un emisor y se reciben de manera idéntica por varios grupos de receptores, teniendo así una gran audiencia” (p.12).

En la actualidad han llegado a acaparar una relevancia inconmensurable en el modo de operar de la sociedad, como lo describe Begoña, Rodríguez y Gallego (2010), al mencionar que “Los medios de comunicación son contemplados, en la actualidad, como el primer poder dentro del mundo actual. Sin ellos, los acontecimientos que se vienen desarrollando, se podría decir, no existen” (p.270).

Este concepto se refuerza cuando Becerra y Arreyes (2013) sentencian que “todo lo que sabemos acerca de la realidad, lo conocemos por los medios de comunicación de masas” (p.47). En este punto, si nos detenemos a pensar, que cuando se comparte un dato o acontecimiento y no se logra corroborar dicha información a través de la prensa, el argumento del emisor pasa a ser descartado casi de manera automática, ya que carece de fuentes fidedignas que respalden su mensaje.

Tal es el grado de compenetración que los medios de comunicación poseen con la población que se ha llegado a construir una imagen de representación social alrededor de ellos como defensores de una sociedad que toma en cuenta tres aspectos para confirmar si se identifica o no con una fuente de información.

Esos aspectos son citados por Inzunza-Acedo (2017), los cuales son “la credibilidad que se le deposita a cada uno de los tipos de fuentes, la frecuencia de exposición hacia cada tipo de fuente y la accesibilidad a ellos” (p.196). Cuando el público ve estas tres necesidades cubiertas por un solo medio de comunicación, subconscientemente lo comienza a ver como un representante de su propia realidad.

Teorías de la comunicación

El periodismo, al tratarse de una ciencia social, se convirtió en un sujeto de estudio para comprender de mejor manera su funcionamiento y los alcances que posee, provocando de esta manera, la creación de diversas teorías de comunicación.

De acuerdo con Díaz (2012), las teorías de la comunicación son aquellas que “se encargan de esquematizar y dar un modelo que nos indique cuál es la manera en la que se llevan a cabo los actos comunicativos, así como sus efectos en cuanto al tiempo y al espacio dentro de un ámbito social” (p. 8).

Según Serrano (1986), las teorías que se desarrollan con el tiempo, deben incluir cada uno de los aspectos que conforman el proceso comunicativo en la naturaleza del hombre sin distinguir entre aspectos biológicos o artificiales y ni siquiera dejar atrás cualquier tipo de lazo de comunicación que se pueda forjar con alguna otra especie.

La «Teoría de la Comunicación» tiene que proporcionar el paradigma que sirva de marco al conjunto de las Ciencias de la Comunicación. Le corresponde ocuparse de las características que diferencian a la interacción expresiva de otras modalidades de interacción que recurren a actos ejecutivos. El nivel de análisis tiene que tener en cuenta toda posible manifestación de las relaciones comunicativas, tanto si se producen entre Actores animales como humanos y con independencia de que la información esté biológica o tecnológicamente expresada. (p. 22)

En síntesis, tal y como lo explica Díaz (2012): “las teorías de la comunicación crearán modelos de estudio sobre y de las ciencias de la comunicación de masas que a su vez se encargan del análisis de los procesos interactivos de expresión humana” (p.9).

Es por estos motivos que durante el presente capítulo, se indaga en las más relevantes teorías de la comunicación, las cuales poseen la capacidad de afectar las decisiones editoriales sobre cuáles son los hechos que se publican o se descartan en las mesas de redacción de los medios de información que se encuentran como sujetos de estudio de esta investigación.

Establecimiento de la agenda

La Agenda Setting es una teoría de la comunicación que explica cómo un medio de información tiene la capacidad de influir, de manera adrede, sobre los temas de conversación de la sociedad, pero sin llegar a indicarle directamente a sus lectores qué es lo que deben opinar sobre el asunto expuesto. Es decir, es una manera sutil de plasmar ideas en un grupo determinado de personas.

Este fenómeno es detallado de mejor manera por Rodríguez Díaz (2004) en su libro “Teoría de la Agenda-Setting: aplicación a la enseñanza universitaria”, cuando expresa que “El medio no decide por el público qué es lo que este tiene que pensar u opinar sobre un hecho aunque sí decida cuáles son las cuestiones que van a estar en el candelero o en la opinión pública” (p.15).

Según Carazo (2018), la primera vez que se acuñó el término “agenda setting” fue en 1972, de la mano de los creadores de esta teoría, McCombs y Shaw. Así lo establece la autora costarricense en su libro “Periodismo y agenda setting: una discusión sobre el interés por asuntos públicos de la ciudadanía”:

La teoría de la fijación de la agenda nació hace más de cuarenta años cuando en 1972, McCombs y Shaw publican el primer estudio sobre el tema. Con su investigación sobre el poder de los medios de comunicación para fijar la agenda del público durante una campaña electoral en la comunidad de Chapel Hill, se dio inicio a una corriente de investigación que ha producido cientos de estudios empíricos en los más diversos contextos sociales. (p.17)

La teoría de la *agenda setting*, al igual que cualquier aspecto perteneciente al proceso de comunicación, es un ente que evoluciona con el paso del tiempo, por lo que según Rodríguez (2014), este término encierra tres variables de agendas que se relacionan al mismo tiempo entre sí, tal y como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Las tres agendas	
Tipo	Características
La agenda de los medios	Es una de las variables más resaltadas a la hora de generar el índice de contenidos que ocuparán las portadas de los medios durante un período de tiempo. El número de noticias que aparecen sobre un tema o asunto de estudio se mide en función de su importancia, páginas que ocupa, tiempo dedicado... Supuestamente la audiencia dará una relevancia al tema en función de la cobertura que haya tenido el mismo en los medios.
La agenda pública	La agenda pública o del público (<i>the public agenda</i>) es la otra gran agenda que contempla el proceso de la <i>agenda-setting</i> . Normalmente, la agenda pública se mide por encuestas realizadas a una parte de la población y en ellas a una muestra de individuos se le pregunta: “¿Cuál es el problema más importante al que tiene que hacer frente este país?” Con los resultados que se obtengan, se pretende ver la posición relativa que tiene un tema o varios en la agenda del público. “La agenda pública es el grado o jerarquía de importancia que da el público a determinados aspectos noticiosos durante un periodo de tiempo” Dearing y Rogers (1996), citados por Rodríguez (2014).

La agenda política	<p>La agenda política (<i>policy agenda</i>) o también denominada institucional es la tercera de las agendas que figura dentro del proceso que analizamos, aunque los estudios realizados sobre esta son mucho menores. Mide el tipo de acciones que adoptan los gobiernos, parlamentos y las diferentes instituciones sociales que más tarde formarán parte desencadenante de debates, además de incluirse como temas destacados en la agenda de los medios y la agenda pública.</p> <p>Para Dearing y Rogers (1996, p. 72), esta agenda representa la “llave maestra” de todas las agendas, ya que es la encargada de generar temas nuevos que influenciarán la agenda de los medios y la del público.</p>
<p>Nota: elaboración propia, 2021. Tomado del libro Teoría de la Agenda-Setting: aplicación a la enseñanza universitaria (Rodríguez, 2014, pp. 18-22)</p>	

Teoría de usos y gratificaciones

Otra teoría de la comunicación es la de usos y gratificaciones, la cual se enfoca directamente en el público, a diferencia de la *agenda setting*, estudia los motivos por los cuales las personas se decantan por consumir información en uno u otro medio de prensa sin importar la relevancia que dicho medio posee.

Esto significa que la teoría de usos y gratificaciones le da un rol activo al público, que hasta mediados del siglo XX se le consideraba como un ente pasivo en el proceso informativo. Este término fue acuñado por Katz, Blumler y Gurevitch (1974), en su artículo titulado “The uses of mass communication”.

La definición más exacta de esta teoría se puede encontrar en el artículo web de psicología “La teoría de usos y gratificaciones”, cuando Sánchez (2020), citando a Katz et al. (1974), menciona que “No importa cómo de poderoso sea un medio de comunicación; dicho medio solo se torna relevante para alguien si satisface sus necesidades prácticas y psicológicas, aunque la gente no sepa la razón por la que tiene tales necesidades” (párr. 1).

Adicionalmente a esta definición, Arely Rivadeneira (2016), citando a Asina (2001), destaca que los postulados que logran brindar el sustento necesario a la teoría desarrollada por Katz et al. son los siguientes cinco:

1. Se concibe al público como un grupo activo. El uso de los medios de comunicación por los individuos se supone dirigido a unos objetivos.
2. En el proceso de la comunicación de masas corresponde al miembro del público buena parte de la iniciativa de vincular la gratificación de la necesidad y la elección de los medios.
3. Los medios compiten con otras fuentes de satisfacción de necesidades. Además, las necesidades atendidas por los medios masivos sólo son una parte de las múltiples necesidades humanas.
4. Las personas son suficientemente conscientes como para poder informar sobre sus intereses y motivaciones al hacer uso de los medios de comunicación.
5. Los juicios de valor sobre la significación cultural de la comunicación masiva deben quedar en suspenso mientras se exploran las orientaciones del público. (pp.17-18)

Periodismo

Así como anteriormente se mencionó que la comunicación es inherente a la sociedad, hay que resaltar que el periodismo nace del proceso de evolución que atravesó la comunicación. El periodista es una ciencia social que utiliza todos los elementos que se repasaron en el apartado previo como herramientas para dar conocer hechos significativos que afectan a un sector de la población.

Según Raúl Rivadeneira (1977), la primera definición de periodismo fue de la autoría del filósofo alemán Georg Hamann (1777) cuando lo encasilló como la “narración de los acontecimientos más recientes y más dignos de recordar, impresos sin orden y coherencia especial” (p.17).

A dicha definición, Rivadeneira (1977) le brindó su propio aporte al acotar que las características esenciales del periodismo son “actualidad, universalidad, periodicidad y acceso público” (p. 34), las cuales coinciden con las pautas que siguen todos los medios de comunicación a nivel mundial.

El periodista posee en sus manos un gran poder, ya que es el encargado de recolectar información, en muchas ocasiones sensible, que necesita ser expuesta al público por tratarse de hechos de relevancia social y que puede afectar de manera positiva o negativa en el funcionamiento de una sociedad.

Periodismo social

El periodismo puede ser dividido en varias especializaciones, según la fuente que cubre y el tipo de contenido que comparte. El área social, por ejemplo, ocupa un espacio dentro de las diversas ramas que componen a este estilo comunicativo; sin embargo, a pesar de ser una segmentación de la práctica periodística, como su nombre lo indica, este género acaba afectando a toda una sociedad.

Reforzando el párrafo anterior, Barranquero (2018), citando a Fernández Reyes (2016), afirma que “nos hallamos frente a un área muy difícil de conceptualizar y delimitar porque todo, en esencia, se relaciona con lo social, desde las noticias políticas o económicas hasta las estrictamente culturales o las medioambientales” (p.661).

El mismo Barranquero (2018) denuncia como ante esta complicación de delimitar correctamente el concepto de periodismo social, muchos medios de comunicación acaban por deslegitimar esta práctica al mostrarla únicamente en sus espacios informativos como “las “noticias blandas” (soft news), o informaciones centradas en historias individuales, de fuerte contenido emocional y que se considera que no requieren de una difusión urgente” (p.661).

Pero encerrar al periodismo social en esa definición tan simple sería una injusticia para un movimiento que surgió de la necesidad de colocar en el foco periodístico temas incómodos para las altas esferas políticas como la calidad de vida, la pobreza, la enseñanza, el racismo o la inseguridad ciudadana. A este concepto también se le suele denominar “periodismo ciudadano”.

De acuerdo con Gutiérrez (2016), “podríamos decir que el periodismo social se ha definido por los temas que trata, por la práctica ciudadana en su participación activa en la construcción de las noticias, o por la combinación de ambas posturas” (p.731). Incluso, la propia Gutiérrez (2016), va más allá con su concepto de periodismo social y concluye que:

Los periodistas que practican el periodismo social se preocupan por lo que le pasa a la gente común, a la gente de a pie, a la que pocos buscan para entrevistar; no informan sólo sobre lo visible, el hecho manifiesto, buscan las causas, el fenómeno social del problema; abordan la historias de la gente con respeto y cuidando su dignidad, y se usan, no como casos aislados para conmover, sino como ejemplo de tendencias sociales, como una ventana a una realidad más amplia, a un fenómeno social; buscan reducir el margen de

subjetividad con la suma de nuevas fuentes que tiendan a un mayor pluralismo informativo y, por ende, a devolver un mapa más completo de la realidad al público. (p.744)

Este último enunciado también nos permite comprender que la práctica del periodismo social, para que sea efectiva, está reservada únicamente para una especie muy peculiar de periodista, aquel que es capaz de conectar con su público y cargar genuinamente con sus preocupaciones, con el fin de ayudarle a solventarlas.

Denuncias comunitarias

La denuncia comunitaria es un espacio que brinda el periodismo social, para que sus lectores sean quienes logren plantear el problema de investigación que el periodista va a investigar. También, puede ser considerado como un medio de fiscalización de la ciudadanía hacia sus gobernantes y hacia los propios medios de comunicación que le representan. Escobar (2012), realiza un análisis profundo sobre este tema y presenta la siguiente reflexión sobre el desarrollo que tuvo esta práctica del periodismo social a través de los años:

El tema de la participación social o ciudadana constituye hoy un lugar común en las ciencias sociales. Es una proyección optimista, relativa a un nuevo modo de construcción social, realmente democrático, que logra relaciones de poder diferentes. En este estado ideal, el hombre común se tornaría sujeto en vez de objeto y los problemas y contradicciones sociales se resolverían mediante la intervención consciente de todos los individuos. (p.8)

Según la misma Escobar (2012), este ideal contiene la intención de fomentar la participación ciudadana en la estructuración de su sociedad, expandiendo su participación política más allá del solo hecho de elegir a un gobernante cada cuatro años, al indicar que “El propósito es, lograr que la población influya sobre las políticas y decisiones públicas, para ello se hace necesario institucionalizar mecanismos, procesos y organismos a través de una normativa legal” (p.8).

En síntesis, se puede indicar que la denuncia comunitaria es un espacio que el propio pueblo reclamó, tanto a la clase política, como a los medios de comunicación, para hacer escuchar su voz, la cual no estaba siendo tomada en cuenta a la hora de tomar decisiones que afectan su diario vivir

y a la hora de la prensa decidir qué información publicar, ya que también es necesario exponer las problemáticas que aquejan a sus lectores.

Prensa escrita

La prensa escrita o periódico se puede considerar como la base del periodismo, ya que marca su nacimiento. Caldevilla (2013), citando a López (2007), la describe como “la sociabilidad de la palabra escrita impresa” (p. 211). Una definición más amplia del concepto de prensa escrita es abordada por Mauricio Martínez (2012), citando a José Luis Martínez (1991), cuando explica lo siguiente:

Los géneros periodísticos escritos, o géneros lingüísticos, son las distintas formas de expresión escrita que utiliza el periodista para presentar sus historias al público. Se trata, por consiguiente, de distintas modalidades de expresión lingüística relacionadas con informaciones de actualidad y destinadas a ser difundidas, a través de los medios de comunicación. (p.37)

Cabe destacar que en sus inicios, el modelo que existía de prensa escrita era muy distinto al que conocemos hoy, ya que a causa de diversos factores, entre ellos su elevado costo y el alto nivel de analfabetismo dentro de la sociedad mundial entre los siglos XVII y XVIII (periodo en el que surgieron los primeros medios escritos), provocó que las primeras notas periodísticas fuesen únicamente consumidas por las familias más acaudaladas de la época.

Todo eso fue cambiando y según el estudio realizado por Caldevilla (2013), los avances como la creación de la prensa a vapor, del papel con pasta de madera o la evolución en la tipografía móvil causaron un gran impacto en el aumento del número de lectores, ya que ocasionó un enorme aumento en la producción de ejemplares impresos (más de 1.000 páginas por hora), lo cual disminuyó considerablemente el costo de los periódicos, haciéndolos más accesibles para el público, contribuyendo con un proceso popularizador del conocimiento.

Este nivel de perpetuación del conocimiento originó que la sociedad se sienta representada por la prensa escrita, así lo expresa el propio Caldevilla (2013), cuando indica que “el periódico, y el resto de medios masivos, actúa como representador de modelos sociales y como agente creador de nuevas perspectivas culturales o de expectativas sociales”.

En la actualidad, diversos analistas y estudios realizados en esta materia apuntan a que la prensa escrita se enfrenta ante su mayor amenaza de extinción en manos de otro de los conceptos que se aborda en el presente capítulo y que también posee un impacto directo con el desarrollo de la investigación: el periodismo digital.

Internet

Antes de ahondar en qué consiste el periodismo digital, es importante hablar acerca de Internet, el invento más revolucionario del siglo XX y que se convirtió en el hogar de una infinidad de medios de comunicación que comenzaron a surgir a partir de esta creación y también de otros a migrar hacia la red, con el fin de adaptarse y sobrevivir en la sociedad del nuevo milenio.

La Internet se apodera tan rápido del diario vivir de la sociedad, que tal y como reflexiona Castells (2006), ya ni siquiera hace falta explicar qué es, porque ya lo sabemos, ya forma parte del tejido de nuestras vidas; no obstante, el autor realiza un esfuerzo y expresa en sus propias palabras el impacto que esta nueva herramienta generó de manera inmediata en el proceso de la comunicación.

Pero en lo esencial, esto significa que Internet es ya y será aún más el medio de comunicación y de relación esencial sobre el que se basa una nueva forma de sociedad que ya vivimos, que es lo que yo llamo la sociedad red. (p.1)

Trasladando este concepto al sujeto de estudio de la investigación, Internet irrumpe directamente en los medios de comunicación en el año 1994, de acuerdo con el estudio realizado por Rodríguez (2015), cuando diversas editoriales de prensa estadounidense decidieron aventurarse y compartir sus publicaciones en línea, lo que provocó que otros diarios se sumaran a esta iniciativa.

Durante su proceso evolutivo, Internet logró encontrar su auge gracias al protocolo Web (World Wide Web o www), lo cual Latorre (2018) define como “un conjunto de documentos (webs) interconectados por enlaces de hipertexto, disponibles en Internet que se pueden comunicar a través de la tecnología digital” (p.1).

El protocolo Web, al igual que Internet y todo el proceso comunicativo, evolucionan con el paso de los años, de una manera más vertiginosa de lo que la sociedad estaba acostumbrada, de

tal manera que se pasó de la Web 1.0 a la Web 4.0 en menos de 30 años y sus diversas características se pueden encontrar a continuación:

Tabla 3 Evolución de la Web	
Protocolo Web	Características
Web 1.0	Fue la primera (apareció hacia 1990) y en ella solo se podía consumir contenido. Es la forma más básica que existe de navegadores de solo texto. Se trataba de información a la que se podía acceder, pero sin posibilidad de interactuar, era unidireccional.
Web 2.0	<p>Apareció en 2004 y contiene los foros, los blogs, los comentarios y después las redes sociales. La Web 2.0 permite compartir información y aquí estamos, de momento la mayor parte de los consumidores.</p> <p>El término fue acuñado por O'Reilly en 2004 para referirse a una segunda generación de tecnología Web basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, los wikis, los chats, foros, álbumes de fotografías, presentaciones en red, etc., que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios de una comunidad o red social.</p>
Web 3.0	<p>Fue operativa en 2010 y se asocia a la Web semántica, un concepto que se refiere al uso de un lenguaje en la red. Por ejemplo, la búsqueda de contenidos utilizando palabras clave.</p> <p>El término apareció por primera vez en 2006 en un artículo de Zeldman. Web 3.0 son aplicaciones web conectadas a aplicaciones web, a fin de enriquecer la experiencia de las personas, a esto agrega conocimiento del contexto en la Web geoespacial, la autonomía respecto del navegador y la construcción de la Web semántica.</p> <p>La Web 3.0 está muy asociada al concepto de personalización. Ofrece un flujo de información y contenidos adaptados a nuestros gustos y preferencias.</p>
Web 4.0	<p>Empezó en 2016 y se centra en ofrecer un comportamiento más inteligente y más predictivo, de modo que podamos, con sólo realizar una afirmación o una llamada, poner en marcha un conjunto de acciones que tendrán como resultado (sic) aquello que pedimos, deseamos o decimos.</p> <p>¿Cómo llegamos a la Web 4.0.? Gracias a la propia evolución de la tecnología. Empresas como Google, Microsoft o Facebook, entre otras, están desarrollando nuevos sistemas que gracias al <i>Deep Learning</i> y <i>Machine Learning</i> serán capaces de procesar información de forma similar a como lo haría el cerebro humano.</p>
Fuente: elaboración propia, 2021. Tomado del artículo Historia de las Web, 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0 (Latorre, 2018, pp. 1-6)	

Periodismo digital

El periodismo digital se puede visualizar como una versión 3D y en tiempo real de la prensa escrita convencional, ya que contiene todas las características propias de su sucesor, pero le añade al usuario la oportunidad de involucrarse en la noticia a través de elementos audiovisuales como videos, fotos e inserciones sonoras, combinado así los conceptos de las otras tres principales formas de hacer periodismo: escrito, televisivo y radiofónico.

Esta capacidad que posee el mundo digital de brindar inmediatez y cercanía de cualquier acontecimiento sin importar el lugar en donde ocurra, ha transformado las prioridades de los consumidores de medios de comunicación a la hora de buscar informarse, así lo confirma Salaverría (2001) al indicar lo siguiente:

El consumidor de información de hoy demanda de los medios una información cada vez más profunda y actualizada sobre aquello que le interesa. Reclama imágenes que se lo muestren, sonidos que se lo cuenten, textos que se lo expliquen. Y los reclama al instante de haberse producido la noticia. Ningún medio clásico cumple por sí solo con todas estas expectativas del nuevo consumidor de la información. (p.393)

El periodismo digital también puede ser definido como un híbrido, ya que como se menciona en otros apartados dentro de la investigación, un medio digital puede ser totalmente uno conformado en la red, desde su nacimiento y a través de toda su historia, a como también es posible que un medio tradicional haya logrado migrar exitosamente a la Web y ahora tenga un departamento que trabaje completamente de forma digital.

Esta dualidad se puede ejemplificar en Costa Rica con CRHoy y La Nación, siendo el primero un medio completamente digital desde su fundación en 2012, mientras que el segundo corresponde a la prensa escrita, pero migró al mundo virtual y comenzó a publicar noticias en línea en el año 1995. Esta diversidad no influyó a la hora de convertirlos en los dos medios de comunicación con mayor impacto en las redes sociales costarricenses en 2020, de acuerdo con un estudio realizado por ILifebelt (2020).

Redes sociales

Otro elemento que ayuda a posicionar al periodismo digital como la fuente de información más utilizada en la actualidad, es la creación de las redes sociales, espacios ubicados dentro de la Web para establecer relaciones humanas y compartir información instantánea sin importar la ubicación de las personas que se comunican dentro de ellas. Según Gosende y Martínez (2013), “La redes sociales en Internet son plataformas donde los usuarios pueden compartir grandes dosis de información” (p.186).

La facilidad que ahora poseen las personas para compartir en línea con miles de usuarios las cosas que le agradan, cuáles son sus motivaciones, con cuáles decisiones del Gobierno están molestas, qué sucede en su comunidad, qué les afecta y el tipo de información que les gusta consumir, convierte a las redes sociales en un campo de cultivo para que los medios de comunicación puedan discernir sobre cuáles temas brindar cobertura en sus respectivos espacios, con el fin de generar mayor cantidad y fidelidad de lectores.

Esta enorme cantidad de información que los usuarios comparten dentro de sus redes sociales se convirtió rápidamente en objeto de estudio de varios académicos, periodistas e investigadores, entre ellos Garita (2016), quien sustenta lo afirmado en el párrafo anterior de la siguiente manera:

La posibilidad de que cualquier persona sea parte de la red social confeccionando su propio perfil, con el cual puede expresarse libremente cuando quiera, ha encantado a la sociedad, que cada día incrementa los números de nuevas cuentas a estos sitios con el fin de compartir sus pensamientos, quejas u opiniones con sus amigos, en total libertad de expresión. (párr. 19)

Es gracias a este enorme tráfico de información que corre a través de la red, que los medios de comunicación se ven obligados a transformar sus estrategias para lograr recabar estos datos y saber dirigir sus notas hacia este nuevo público, exigente no solo de información veraz, sino que también se encuentra en busca de noticias con las cuales se pueda relacionar.

A causa del auge de este nuevo estilo de transmisión de la información es que Campos-Freire, Rúas-Araújo, López-García y Martínez-Fernández (2016) señalan que “En un ecosistema

comunicativo cada vez más complejo, la industria de la comunicación no tiene dudas: el presente y el futuro está en la sociedad enredada” (p.452).

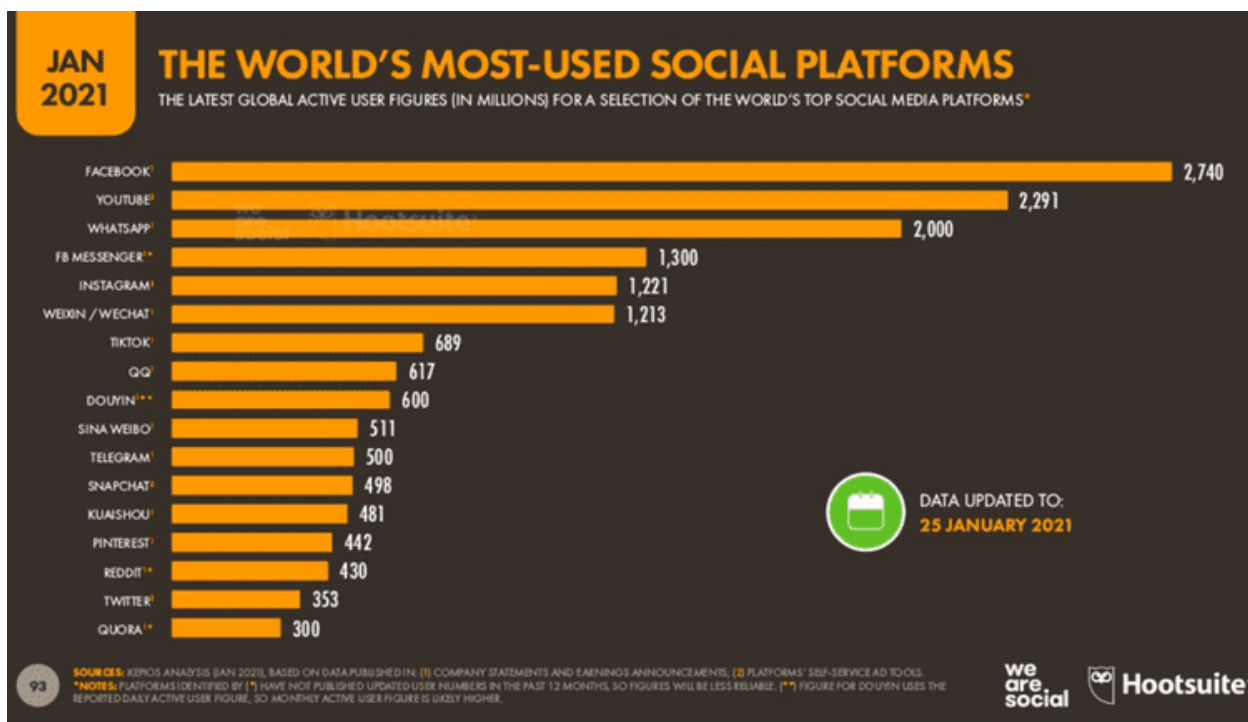
Facebook

Claramente no se puede hablar de redes sociales sin mencionar al rey de todas ellas: Facebook. Así lo señala el último informe digital 2021 elaborado por We Are Social en colaboración con Hootsuite. Según el estudio, publicado por Galeano (2021), en Marketing 4 Ecommerce; Facebook pasó de tener 2.449 millones de usuarios en enero de 2020 a 2.740 millones en enero de 2021, un 11,8% más (párr.3).

En la siguiente imagen que se muestra a continuación, se reflejan las redes sociales más utilizadas a nivel mundial, hasta enero de 2021. Los números de cada barra aparecen expresados en millones de usuarios.

Imagen 1

Redes sociales más utilizadas



Nota: tomado de hootsuite.com

Esta red social se ha transformado en un repositorio impresionante de información, ya que gracias a su popularidad entre el público, todo medio de comunicación que se quiere mantener vigente entre sus usuarios migró hacia esta plataforma.

Gran parte del éxito de Facebook para albergar a tantos usuarios, explica Cerdá (2011), se debe a que “uno de sus principales aciertos, a nuestro entender, es la simplicidad con que la plataforma se presenta inicialmente a los nuevos usuarios” (p.7).

A causa de esta misma amabilidad con el público, muchos medios de comunicación emergentes aprovecharon la oportunidad para comenzar a publicar notas diarias dentro de esta red social, hasta eventualmente obtener un dominio web y suscribirse como un medio de comunicación.

Al momento de realizar la investigación, La Nación tenía más de 823.000 “me gusta” en Facebook, mientras que por su parte, CRHoy.com, el otro sujeto de estudio de la investigación, posee una base mayor al millón de seguidores.

Twitter

Otra de las redes sociales que se toman en cuenta a la hora de analizar el contenido que publican ambos medios de comunicación es Twitter, ya que posee dos características que le distinguen de Facebook y similares: mayor instantaneidad y a la vez, comprime la experiencia del usuario al limitar la capacidad de caracteres para expresarse. El primer aspecto mencionado en el párrafo anterior fue analizado por Parselis (2014), quien afirma que:

Según sus propios desarrolladores, Twitter es una red de información en tiempo real potenciada por usuarios de todo el mundo que permite compartir y descubrir qué está sucediendo en este momento. Las respuestas a la pregunta “qué está sucediendo” se difunden a millones de usuarios instantáneamente. (p.57)

Al estar todo sucediendo en tiempo real, poseer una cantidad limitada de caracteres para expresarse (a febrero de 2021, un *tweet* no puede superar los 280 caracteres) y no contener la opción de editar una publicación, la redacción periodística en Twitter se pone diariamente a prueba, como lo menciona Moreno (2016), citando a González Tosat y Zorraquín Catalán (2012): “Cada tuit informativo debe ser escrito, revisado y corregido con especial cuidado y apego a las normas de redacción en la web” (p.13).

A febrero de 2021, a diferencia de Facebook, La Nación posee más seguidores en Twitter que CRHoy.com. Mientras que el medio completamente digital posee más de 454.00 usuarios, el medio de prensa escrita posee más de 618.00 cuentas que le siguen en esta plataforma.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Se presentan en este capítulo, las pautas a seguir para el desarrollo de la investigación. Se definirá el enfoque, el método, las fuentes de información, la muestra y la unidad de análisis que se va a utilizar para poder llevar a cabo el proceso de recolección y análisis de datos.

Enfoque de investigación

Se define en este apartado, el estilo que guía a la investigación, ya que la selección del enfoque precisa de manera directa los demás apartados que se desarrollarán dentro el marco metodológico para la recolección de datos. De acuerdo con Hernández et al. (2014), los enfoques “constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación” (p.2).

Existen tres diferentes tipos de enfoques a la hora de realizar un trabajo de investigación: cualitativo, cuantitativo y mixto. A continuación, se procede a explicar en qué consiste cada uno de ellos, para estipular con mayor calidad la elección del modelo a seguir en la presente tesis.

Para la presente investigación se hace uso del enfoque cualitativo, ya que se pretende analizar la cobertura que realizan los medios de comunicación La Nación y CRHoy.com acerca del periodismo social comunitario, además de la flexibilidad que supone este sistema de estudio, tal y como lo recalcan Hernández et al. (2014):

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), 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, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (p.7)

Se procede a identificar la profundidad de las publicaciones realizadas y el alcance que obtienen en cuanto a la solución de las problemáticas expuestas. Adicional, se pretende conocer el

motivo por el cual dichos medios han decidido llevar a cabo el tipo de cobertura que actualmente realizan en la sección social, además, conocer las virtudes y áreas de mejora que sus trabajos poseen. Justamente por el último apartado mencionado, se resalta la importancia de realizar una investigación bajo el enfoque cualitativo de teoría fundamentada con diseño.

Según explica Barrantes (2016), el enfoque cualitativo “Nace de la interacción social; en esta, propicia explorar las relaciones tal y como las experimentan los involucrados. La investigación con enfoque cualitativo requiere de un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan” (p.95).

Asimismo, Hernández et al. (2014) aseguran que “los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos” (p.7).

Pero, aparte de este espectro, también hay investigaciones que hacen uso del enfoque cuantitativo, que según Hernández et al. (2014) es el estilo en el que se “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Esa definición da a entender que una investigación cuantitativa es toda aquella en la que los resultados pueden ser medidos únicamente de forma numérica, brindando mayor atención a la finalidad que a las formas utilizadas para llegar a dicho propósito.

Por último, también existe la posibilidad de mezclar ambos estilos de trabajo para conformar un enfoque mixto, el cual, según afirman Hernández et al. (2014), es un recurso completamente válido de utilizar para lograr explicar con mayor detenimiento un fenómeno.

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

Este estilo de investigación, al brindar un mayor diagnóstico del fenómeno de estudio, requiere de un trabajo más minucioso, arduo y detallado para su realización, ya que no hay una

sola forma de llevarlos a cabo. Así lo explican Hernández et al. (2014), citando a Chne (2006), cuando lo definen como:

La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que estos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (p.534)

Tras el repaso en los conceptos de los distintos modelos de enfoque existentes, se concluye que para comprender el complejo mundo de la comunicación digital desde la experiencia y conocimiento de personas expertas en el tema, la investigación cualitativa se convierte en la mejor elección de herramienta, ya que se busca conocer el “por qué” del funcionamiento de las líneas editoriales en dos medios de comunicación, para así entender su proceso de resolución de denuncias comunitarias, en vez de analizar un dato estadístico.

Método

Tal y como mencionan Hernández et al. (2014), el diseño de investigación es “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responde al planteamiento” (p.128).

Para definir el método que se va a utilizar en una investigación, primero es necesario tener claro cuál será el enfoque que se va a seguir durante la misma. En este caso, se seleccionó el enfoque cualitativo, por lo cual, se presenta la oportunidad de emplear alguno de los siguientes cinco métodos que se detallan a continuación:

Tabla 4 Métodos de investigación cualitativos	
Método	Características
Teoría fundamentada	El investigador produce una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto concreto y desde la

	<p>perspectiva de diversos participantes.</p> <p>Su propósito es desarrollar teoría basada en datos empíricos y se aplica a áreas específicas.</p>
Etnográficos	<p>Pretenden explorar, examinar y entender sistemas sociales (grupos, comunidades, culturas y sociedades), así como producir interpretaciones profundas y significados culturales desde la perspectiva o punto de vista de los participantes o nativos. McLeod y Thomson (2009) y Patton (2002) señalan que tales diseños buscan describir, interpretar y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas presentes en tales sistemas. Incluso pueden ser muy amplios y abarcar la historia, geografía y los subsistemas socioeconómico, educativo, político y cultural (rituales, símbolos, funciones sociales, parentesco, migraciones, redes y un sinfín de elementos).</p> <p>Su propósito es describir y analizar lo que las personas de un sitio, estrato o contexto determinado hacen usualmente, así como los significados que le dan a ese comportamiento realizado en circunstancias comunes o especiales y finalmente, presenta los resultados de manera que se resalten las regularidades que implica un proceso cultural.</p>
Narrativos	<p>El investigador contextualiza la época y lugar, cuando y donde ocurrieron las experiencias y reconstruye historias individuales, los hechos, la secuencia de eventos y los resultados e identifica categorías y temas en los datos narrativos, para finalmente entretejerlos y armar una historia o narrativa general.</p> <p>Pretenden entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos en los que se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron.</p>
Fenomenológicos	<p>La fenomenología es una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación. Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.</p> <p>Tanto en la fenomenología como en la teoría fundamentada obtenemos las perspectivas de los participantes; sin embargo, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común, de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno (categorías que comparten en relación con este). Pueden ser sentimientos, emociones, razonamientos, visiones, percepciones, etc. De esta manera, en la fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias, más que abstraerlas para crear un modelo basado en sus interpretaciones como en la teoría fundamentada.</p>

	La diferencia entre el diseño narrativo y el fenomenológico es que el primero se enfoca en la conexión o sucesión de eventos (el punto de vista cronológico o la historia secuencial) y el segundo en la esencia de la experiencia compartida.
Investigación - acción	La finalidad de la investigación-acción es comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (grupo, programa, organización o comunidad). Asimismo, se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para proyectos, procesos y reformas estructurales. Sandín (2003) señala que la investigación-acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación. Su precepto básico es que debe conducir a cambiar y por lo tanto, este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene.
Nota: elaboración propia, 2021. Tomado del libro Metodología de la investigación. (Hernández et al., 2014, pp. 472-496).	

En esta ocasión, al tratarse de un trabajo con enfoque cualitativo, se opta por hacer uso del método de la teoría fundamentada, ya que a causa del enorme vacío de conocimiento que existe en el estudio de esta rama del periodismo en Costa Rica, se busca generar nuevos descubrimientos a través del análisis de los datos recogidos durante la investigación.

De mejor manera Hernández et al. (2014) explican el concepto del método de teoría fundamental, al mencionar que “el investigador produce una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto concreto y desde la perspectiva de diversos participantes” (p.472).

La teoría fundamentada se puede efectuar bajo un diseño sistemático o emergente. Para efectos de la presente investigación, se hará uso del diseño emergente, el cual Hernández et al. (2014) definen de la siguiente manera:

En el diseño emergente se efectúa la codificación abierta y de esta emergen las categorías (también por comparación constante), que se conectan entre sí para producir teoría. Al final, el investigador explica la teoría y las relaciones entre categorías. La teoría proviene

de los datos en sí, no está ubicada en clases de categorías (central, causales, intervinientes, contextuales, etcétera). (p.100)

Se selecciona este diseño porque al existir tan poca teoría a nivel nacional acerca del fenómeno bajo investigación, más que verificar una teoría al seguir una serie de procedimientos preconcebidos, se busca generar nueva teoría que surja a través de la recolección de datos emergentes de las entrevistas con los expertos en el área de la comunicación y el análisis de los contenidos publicados por los medios de comunicación bajo estudio.

Dichos datos serán posteriormente analizados para generar una nueva fuente de información entre los profesionales que deseen indagar en el mundo del periodismo social comunitario o entre los propios estudiantes que necesiten aprender sobre este tema para sus asignaciones académicas, ya que Costa Rica no ofrece alternativas literarias, amplias ni muy recientes acerca de esta modalidad periodística, la cual posee la oportunidad de beneficiar a centenares de familias con problemas invisibilizados por sus autoridades locales.

Al cumplir con los conceptos destacados anteriormente, a través del correcto uso de las herramientas de recolección de datos, se podrá cumplir con las proyecciones descritas al final del primer capítulo de la presente investigación.

Población y muestra

La población de una investigación son las personas elegidas para obtener la información y los datos necesarios para ser procesados y obtener los resultados que brindan respuesta a los objetivos planteados. Hernández et al. (2014), citando a Lepkowski (2008b), los definen como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Esto significa que la población que se utiliza en el proceso de recolección de datos debe cumplir con una serie de características uniformes entre ellos, con el fin de recopilar información que sea congruente con el motivo de estudio planteado desde un principio.

Para la presente investigación, la población seleccionada está conformada por cuatro periodistas profesionales que se encuentran activos en La Nación y CRHoy.com, quienes poseen un nivel de injerencia directo con los temas tratados en la sección de noticias sociales de ambos medios. Adicionalmente se seleccionó a una periodista de Noticias Repretel con una amplia

experiencia en la cobertura de noticias comunales, como una agente externa que ayuda a colocar en perspectiva la labor del comunicador a la hora de transmitir este tipo de casos.

Por otro lado, según Hernández et al. (2014), la muestra “es la población del cual se recolectan los datos” (p. 173). Con el fin de dotar a la presente investigación con información de la mayor calidad posible, se hace uso de una muestra de índole voluntaria y experta.

El muestreo a nivel experto es necesario, ya que se debe conocer a profundidad las decisiones que toman las personas encargadas de las coberturas y publicaciones de noticias en los medios de comunicación seleccionados, con el fin de comprender el tratamiento que reciben dichas notas.

Sujetos y fuentes de información

Los sujetos de información son propiamente las personas que conforman la fuente primaria en la obtención de los datos que ayudan a sustentar la investigación, ya que a través de las entrevistas con ellos se logra averiguar, respaldar y refutar la teoría o hipótesis planteada al inicio del proyecto.

Barrantes (1999) denomina sujeto a “todas aquellas personas físicas o corporativas que brindan información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo (puede ser uno o varios) y la muestra (si se utilizara) en cada caso” (p.92).

Como ya se tiene definido que la población de estudio consiste en seis periodistas de La Nación y CRHoy.com (tres por bando), los sujetos que conforman dicha población son los siguientes:

Tabla 5			
Sujetos de información			
Nombre	Puesto	Relevancia para la investigación	Fecha y lugar de la entrevista
Josué Alvarado	Periodista CRHoy.com	Es uno de los encargados de cubrir la fuente de noticias sociales y es el autor de unas de las notas sobre problemas comunales publicadas	Lunes 22 de febrero de 2021. Reunión virtual por medio de Zoom.

		en CRHoy y que son analizadas en esta investigación.	
Juan Diego Córdoba.	Periodista La Nación	Periodista de la mesa de sociedad y servicios de La Nación, quien incluso realiza giras por diversas comunidades nacionales a la hora de cubrir una noticia.	Lunes 1 de marzo de 2021. Reunión virtual por medio de Zoom.
Ronald Matute	Periodista La Nación	Es uno de los jefes de información del medio y antes de asumir este puesto en 2009, fue editor de la sección de Sociedad y Servicios, convirtiéndolo en un sujeto de información muy valioso por su recorrido dentro del género social y por ser a la vez, una figura de autoridad con toma de decisiones dentro del organigrama de La Nación.	Martes 23 de febrero de 2021. Reunión virtual por medio de Zoom.
Rebeca Ballesteros	Periodista Noticias Repretel.	Es la encargada de la sección De su lado en Noticias Repretel, segmento que aparece a diario en el noticiario y expone las denuncias que realizan distintas comunidades costarricenses, por lo que su experiencia es importante para la presente investigación con el fin de conocer de mejor manera la importancia y los pormenores en la realización de esta labor periodística.	Viernes 12 marzo de 2021. Por medio de una videollamada de Whatsapp.
Nota: elaboración propia, 2021.			

Por otra parte, las fuentes de información son todas aquellas piezas documentales que se utilizan para respaldar teóricamente la investigación. Barrantes (1999) las define como “Todos

aquellos documentos que, de alguna manera, se relacionan con el trabajo de investigación. En este caso, nos referimos a anuarios, expedientes, archivos, publicaciones de periódicos, etc.” (p. 92).

En el caso particular de la presente investigación, las fuentes de información consultadas son periódicos digitales, artículos y ensayos científicos, artículos de prensa, libros y tesis universitarias.

Criterios de inclusión y exclusión

Una vez descrita la muestra que se va a utilizar para desarrollar la investigación, con el fin de poder delimitar correctamente la unidad de análisis, se incluyen en la muestra a las personas que cumplen con los siguientes requisitos:

- Jefes de información de los medios de comunicación La Nación y CRHoy.com
- Que sean editores activos de la sección “nacionales” de los medios La Nación y CRHoy.com.
- Que fungen como periodistas activos de la sección “nacionales” de los medios La Nación y CRHoy.com.

A su vez, se excluyen de la muestra a las siguientes personas:

- Editores de las noticias nacionales de La Nación o CRHoy.com sin ninguna injerencia en la subsección de notas sociales.
- A los periodistas que no hayan publicado noticias de índole social durante el año 2020 para el diario La Nación o el medio digital CRHoy.com.

Gracias a la depuración de criterios, es posible llevar a cabo un proceso de recolección de datos más ordenado y alineado a los objetivos planteados al inicio de la investigación, con el fin de lograr concluir la capacidad de resolución que poseen los medios de comunicación descritos anteriormente hacia las denuncias comunitarias planteados por sus propios lectores.

Unidad de análisis

Se estructura en esta sección, la metodología a seguir para responder a las interrogantes que arrojan los objetivos de la investigación. Hernández et al. (2014) explican que “Aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de

estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación” (p.172).

A continuación, se definen las unidades de análisis que funcionan como guía para la elaboración de los instrumentos de medición y se derivan directamente de los objetivos específicos.

Tabla 6					
Unidad de análisis					
Objetivos	Categoría de análisis	Subcategoría	Definición conceptual	Instrumento	Ítem
Identificar los espacios que brindan La Nación y CRHoy.com para presentar denuncias comunitarias en sus medios de comunicación durante de febrero y marzo de 2020.	Identificar las denuncias comunitarias.	Noticias que expongan problemas que afronta la sociedad. Periodicidad y seguimiento de estas publicaciones.	El periodismo comunitario se distingue de otro tipo de géneros periodísticos debido a que su contenido se basa en aspectos de interés ciudadano, por lo cual se toma en consideración aspectos humanos, vinculados a las preocupaciones cotidianas de las personas. (Medina, 2019, p. 17)	Análisis de contenido. Entrevistas.	
Determinar la capacidad de los medios para solucionar las denuncias comunitarias expuestas.	Capacidad de resolución.	Notas que aportan el resultado final de la denuncia. Testimonios de los afectados (dentro de las notas o en los comentarios).	Uno de los ejes centrales del periodismo social es el problema, pero, más importante que ello, la suma de la solución del mismo. El periodismo social no se queda sólo en la denuncia, sino que se incluye en la búsqueda de la solución	Análisis de contenido. Entrevistas.	

			del problema. (Muñoz, 2011, p. 28)		
Analizar las herramientas de solución que exponen los medios de comunicación en sus publicaciones.	Herramientas de solución para denuncias sociales.	Notas. Reportajes. Entrevistas. Secciones especiales.	Es esencial obtener de los actores sociales, la información que más se apegue a la realidad; descubrir la fórmula para propiciar una respuesta clara y honesta sobre el cuestionamiento realizado que constituye el desarrollo de diferentes habilidades, no sólo en el periodista sino en otras disciplinas que estudian el comportamiento humano. (Santamaría, 2011, p. 17)	Análisis de contenido. Entrevistas.	
Nota: elaboración propia, 2021.					

Instrumentos

Aquí se establecen los instrumentos que se utilizarán durante la recolección de datos. Según Hernández et al. (2014): “el instrumento es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.199).

Los instrumentos por utilizar son: las entrevistas a profundidad hacia los profesionales encargados de producir y aprobar las noticias de la sección “Nacionales” en los medios de comunicación bajo estudio. Además, se realiza un análisis de contenido con el fin de identificar el enfoque utilizado en las notas sobre denuncias sociales.

Entrevista a profundidad

Lo que se pretende en la entrevista a profundidad es obtener de primera mano los elementos que sustentan la investigación en curso, así como la obtención de diferentes puntos de vista de los entrevistados. Hernández et al. (2014) establecen que la entrevista cualitativa “es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p. 403).

De esta manera, se pretende conocer a través de los propios periodistas encargados de cubrir las noticias sociales y de los editores que buscan hacer cumplir el manual de estilo y la línea editorial del medio de comunicación, los motivos que los guían a brindar el tipo de coberturas que realizan sobre las denuncias procedentes de las comunidades costarricenses.

En este caso en particular, en el que las entrevistas serán realizadas a expertos, Hernández et al. (2014) aconsejan que estas sean charlas fluidas y abiertas entre el entrevistado y el entrevistador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación (p.405).

Por lo que se aplica la entrevista semiestructurada, con el fin de contar con la libertad para introducir o modificar preguntas durante el intercambio con el entrevistado en caso de ser necesario para conseguir mayor información acerca de un tema específico o para precisar conceptos que surjan en el momento y que ameritan de mayor profundidad en su explicación.

Análisis de contenido

Otro de los puntos a trabajar es analizar el material que brindan los medios La Nación y CRHoy.com sobre el tema en estudio. Mediante este análisis se brindarán parámetros certeros sobre la resolución o no de las denuncias comunitarias que exponen en sus notas. La importancia de este proceso la explican Hernández et al. (2014) de la siguiente manera:

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, o delinear sus historias y estatus actuales. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente. (p. 415)

Con este instrumento de análisis se podrá llegar a conocer si existen herramientas dentro de las publicaciones de los medios de comunicación en estudio que ayuden a solucionar las denuncias comunitarias que se publican en sus páginas y se logrará indagar en la eficacia de dichas herramientas.

Recolección y análisis de datos

Proceso de recolección de datos

Posteriormente a la escogencia de los instrumentos que se utilizarán en la investigación, se continúa con el proceso de recolección de datos. Hernández et al. (2014) explican que “la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos, o variables de las unidades de muestreo/análisis o casos (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera)” (p.198).

Para este trabajo de tesis se llevan a cabo entrevistas de profundidad, por lo que se pretende conocer la opinión de expertos en comunicación que trabajen actualmente en los medios de comunicación bajo estudio y que se encuentren asignados a la cobertura de periodismo social.

Las entrevistas son pactadas en relación con el tiempo acordado con los entrevistados. Estas entrevistas son realizadas bajo la modalidad virtual, a causa de la pandemia provocada por el SARS-COV2.

El plan consiste en ejecutar una entrevista a profundidad para abordar el tema de las denuncias comunitarias. Se conversa acerca de la escogencia del enfoque que el medio de comunicación posee sobre el asunto, bajo qué criterio se escogen las problemáticas a cubrir y el motivo detrás de la selección del espacio que este apartado posee en la programación semanal de los sujetos de estudio.

Por su parte, el análisis de contenido permite ordenar y clasificar la información para luego medir la calidad del contenido que están compartiendo ambos medios y saber identificar si existen herramientas dentro de sus publicaciones que logren ayudar a la ciudadanía a resolver las problemáticas expuestas.

Adicionalmente, este análisis se utilizará como base para el momento de llevar a cabo las entrevistas a profundidad con los expertos en comunicación, ya que a través de las dudas que

dichas publicaciones generan, nace un porcentaje importante de las interrogantes compartidas a los periodistas. Además de funcionar como respaldo para los cuestionamientos, necesarios de señalar hacia los entrevistados citados. Una vez completados los pasos descritos en el presente apartado, se puede proceder a realizar la etapa de análisis de datos que se muestra a continuación.

Análisis de datos

El proceso será marcado por la depuración de la información por ser una investigación cualitativa, con el fin de encontrar puntos de convergencia entre los datos recolectados durante los procesos anteriores y comenzar a responder la pregunta planteada en el primer capítulo del presente trabajo. Para clarificar lo que se busca encontrar durante esta etapa, Hernández et al. (2014) lo plantean de la siguiente manera:

Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. (pp.396-397)

Para adquirir la información atinente a la investigación, se necesita clasificar de manera ordenada las publicaciones que proporcionen estos canales de comunicación. La recolección de información y su debida clasificación se realiza de forma digital debido a que tanto La Nación como CRHoy.com poseen un portal que se encuentra disponible en la Web, ayudando de forma considerable a la agilidad del proceso.

Las entrevistas se analizan de acuerdo con los objetivos trazados en la investigación, en las que se realiza un cuestionario de preguntas que busca confirmar y brindar respuesta a las interrogantes planteadas al inicio de la tesis.

Con este proceso se busca indagar cuál es la línea editorial de ambos medios seleccionados; en qué se basan sus editores para dar luz o no a una noticia; el presupuesto y personal que se cuenta para la cobertura de acontecimientos sociales y el nivel de libertad editorial que posee el periodista para proponer y brindar seguimiento a una problemática comunitaria que llega hasta su escritorio. En síntesis, el análisis de datos será dividido de la siguiente manera para llegar a los objetivos planteados:

- Recolección de información a través de los sitios web de CRHoy.com y La Nación, con el fin de conocer la periodicidad y profundidad de las notas comunitarias que estos medios publican, si es que así lo hacen.
- Al poseer esa información, se obtendrá las bases para proceder a las entrevistas de profundidad con los periodistas a cargo de la sección social en ambos medios, aquí, sus entrevistas serán grabadas para poder ser escuchadas minuciosamente y desprender información de primera mano que responda a los objetivos de la investigación a través de una serie de preguntas abiertas que permitan al entrevistado explayarse en sus respuestas.
- Con toda la información que se obtenga acerca de los sujetos de estudio, se procederá a conversar con un grupo de enfoque conformado por seguidores de ambos medios de comunicación, con el fin de comparar sus expectativas y sentir general sobre la cobertura de hechos comunitarios de ambas fuentes, con la realidad que tanto los periodistas como su línea editorial viven día a día.

Una vez converjan todos los datos, descubriendo los factores favorables y los aspectos negativos de la cobertura de los medios de comunicación sobre las denuncias comunitarias, se podrá proceder al siguiente capítulo de la investigación: el análisis de los resultados.

Referencias institucionales

Se hace a continuación, un breve repaso sobre las características que definen a los dos medios de comunicación que se estudian en la presente investigación. Su historia, su misión, su visión y sus valores conforman los pilares de lo que Grupo Nación y CRHoy.com son actualmente.

La Nación

El periódico La Nación se fundó el 12 de octubre de 1946, en una pequeña casa en la calle tercera, entre las avenidas 1 y 3 de San José. Sus miembros fundadores fueron el exdirector de El Diario de Costa Rica, Ricardo Castro Beeche y el periodista Sergio Carballo.

Según su página web, el propósito del periódico es contribuir al desarrollo de la sociedad costarricense a través de sus diferentes tribunas, las cuales están divididas de la siguiente manera:

- GN Medios
- GN Digital

- Parque Viva
- Sabores
- Bienes Raíces
- Unidad de soporte

El medio también posee cinco pilares corporativos, que responden a su vez a sus valores, misión y visión como empresa. Dichos pilares, de acuerdo con su sitio web, son los siguientes:

- **Excelencia hacia los clientes:** Debemos ser los mejores en hacer propuestas de valor diferenciadas. Llegar a los clientes con soluciones a la medida en lugar de venta de productos. Nuestro poder de la excelencia en el caso de GN está en integrar nuestros diferentes productos y servicios para proyectarnos con nuestros clientes como una empresa integrada con soluciones 360. El reto aquí es dejar de pensar de manera separada y unirnos para cumplir la propuesta de valor que le prometamos a nuestros clientes. Somos una sola empresa.
- **Empoderamiento del talento humano:** Estamos buscando que los colaboradores tengan un espacio para presentar tus ideas, que tomen control sobre ellas y que reciban nuestro apoyo para hacerlas realidad. Estamos abriendo un canal de comunicación desde el área de Estrategia para capturar las ideas, apoyar en el desarrollo y elevarlas para que se sometan a discusión y aprobación.
- **Optimización de procesos:** Agilidad ante todo. Aspiramos a tener procesos fluidos, sin fricciones, que permitan ahorros en costos y reducción del tiempo que se invierte en tareas repetitivas para que los recursos se canalicen hacia actividades cruciales y productivas.
- **Impulso a la innovación:** Aspiramos a tener una cultura en donde la innovación sea parte de nuestro ADN. Queremos escuchar ideas diferentes, que nos permitan cuestionar la forma como hemos venido haciendo las cosas y crear un espacio para incubar ideas, pasarlas por procesos iterativos de experimentación, y finalmente sacarlas al mercado generando disrupción.
- **Enfoque en rentabilidad:** Este es el pilar de la integración de los pilares anteriores. Es la base de cualquier empresa y si logramos tener armonía total entre los cuatro pilares anteriores vamos a aumentar la rentabilidad actual y eso se traduce en mayores oportunidades para todos. (nacion.com)

CRHoy.com

CRHoy.com realizó su lanzamiento como un medio digital en enero de 2012 con un equipo de trabajo conformado, en aquel entonces, por más de 25 personas, entre técnicos, diseñadores, periodistas y personal administrativo.

Actualmente, CRHoy se encuentra al mando de Silvia Ulloa, quien funge como la directora del medio. La misión de este equipo de trabajo, según su portal web, consiste en ser una fuente de información clara y objetiva para todas aquellas personas que necesitan y desean estar informadas en tiempo real, donde quiera que se encuentren.

Por su parte, la visión de CRHoy es la de ser el medio de comunicación donde toda persona bien informada pueda buscar el detalle de los eventos nacionales e internacionales más importantes y el lugar donde periodista donde desea trabajar.

Tanto su misión como visión permiten entrever que la finalidad de este medio digital es convertirse en la fuente de información número uno de las personas que habitan en Costa Rica, por ello poseen una presencia constante en todas las redes sociales, publicando notas a cada hora sin interrupción.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo recoge los resultados que se desprenden de la aplicación de los instrumentos seleccionados para la realización de esta investigación, los cuales son analizados para lograr encontrar una respuesta al planteamiento del problema.

Para llevar a cabo este proceso, se realizó el análisis de contenido de tres notas con enfoque social-comunitario en La Nación, publicadas durante el periodo de febrero y marzo de 2020, mismo proceso con CRHoy.com.

Además, se procedió a entrevistar con profundidad a un periodista y a un jefe de información de La Nación, a un periodista de CRHoy.com y a una periodista con amplia experiencia en la cobertura de denuncias comunitarias que trabaja para un medio de comunicación nacional ajeno a los del estudio.

Dichos instrumentos de investigación fueron aplicados a los tres objetivos específicos planteados al comienzo del trabajo, razón por la cual, el análisis de resultados se encuentra dividido en apartados para responder a cada uno de ellos.

Identificar las denuncias comunitarias

El investigador encontró prudente que el primer paso a tomar para poder responder el planteamiento del problema es saber identificar si los medios de comunicación que se están analizando realmente aportan un espacio a sus lectores para poder exponer las problemáticas que pueden estar enfrentando en sus distintas comunidades.

Con el fin de encontrar una respuesta a este punto, se indagó en los portales digitales de La Nación y CRHoy.com para encontrar si existen notas relacionadas con denuncias comunitarias en el periodo comprendido entre febrero y marzo del año 2020.

¿Por qué se seleccionó este rango de fechas? Porque fue en un momento cuando la pandemia provocada por la COVID-19 aún no afectaba con profundidad a la población costarricense, dejando de lado la posibilidad a los medios de excusarse en la misma, en el caso de no encontrar publicaciones de esta índole en sus sitios web.

Desde el comienzo del proceso se encontraron dificultades para encontrar notas relacionadas con estas problemáticas, ya que ninguno de los medios de comunicación posee un espacio específico en su portales web para tratar estos temas, como lo detalla Josué Alvarado, periodista de CRHoy.com:

Nosotros no poseemos una sección en específico para tratar este tipo de problemáticas, pero cada periodista, en su respectiva fuente, tiene la posibilidad de exponer los casos que afectan a personas o comunidades en específico y que son compartidos a través de los comentarios de los usuarios en redes sociales, esa es la gran ventaja que posee un medio 100% digital. (Alvarado, entrevista personal, 2021)

El mismo inconveniente se encontró con La Nación que al tratarse de un medio de carácter nacional, su agenda y situación económica plantea un doble reto a la hora de encontrar denuncias comunitarias en su portal web, como lo explica Ronald Matute, jefe de información del periódico:

El periódico está circunscrito a temas de carácter nacional, sin embargo, se escuchan opiniones y sugerencias del público en general y estas opiniones se van filtrando y atendiendo conforme con la línea editorial del periódico. Con el devenir de la caída de los ingresos por publicidad en toda la industria del periodismo y con la pandemia, los recursos se comprimen. (Matute, entrevista personal, 2021)

El mismo periodista especifica que aunque La Nación no posee una sección totalmente dedicada a resolver denuncias comunitarias (al igual que CRHoy), el medio absorbe este tipo de noticias y las presenta dentro de los apartados que posee su diario impreso y digital.

La Nación es un medio de carácter nacional y brinda espacios adecuados para que los lectores planteen sus puntos de vista e inquietudes. Hay foros como cartas a la columna, está la posibilidad de que los lectores opinen y comenten sobre las publicaciones que se hacen, que expresen sus puntos de vista. (Matute, entrevista personal, 2021)

Un punto positivo es que dentro de los mismos medios de comunicación se encuentran al tanto y son conscientes de esta situación, por lo cual también existe un fuerte sentido de autocrítica dentro de sus propios empleados, como es el caso con Juan Diego Córdoba, periodista de La Nación, quien reflexiona que “lastimosamente, los medios de comunicación y los periodistas

hemos fallado al exponer problemas comunitarios antes de que exploten en forma de protestas o bloqueos de carreteras”. (Córdoba, entrevista personal, 2021)

Pero, a pesar de los inconvenientes para encontrar notas de carácter comunitario, fue posible detectar cinco noticias, dentro del portal web de cada medio de comunicación, durante el periodo delimitado al comienzo de la investigación, las cuales se muestran a continuación:

Tabla 7		
Noticias sobre denuncias comunitarias publicadas entre febrero y marzo de 2020.		
Título de la noticia	Medio de comunicación	Fecha de publicación
Puntarenenses sin agua tras contaminación por derrame.	CRHoy.com	4 de febrero de 2020
Sin justificación pasó de pagar ₡12 mil a ₡400 mil en recibo de agua.	CRHoy.com	11 de marzo de 2020
Adulta mayor clama para que no la separen de su hijo, quien sufre esquizofrenia.	CRHoy.com	12 de marzo de 2020
Defensora encuentra vecinos “desesperados” en Hatillo por falta de agua.	CRHoy.com	12 de febrero de 2020
Alertan a magistrados sobre “gravísima” realidad al sur de San José.	CRHoy.com	16 de marzo de 2020
Derrame de combustible en río Barranca afecta suministro de 60.000 personas en Puntarenas.	La Nación	5 de febrero de 2020
Embarazo adolescente aumenta en las aulas de once cantones pese a baja nacional.	La Nación	23 de febrero de 2020
Vecinos de Hatillo y barrio Cuba levantan protestas en Circunvalación al llegar a un acuerdo con el AyA.	La Nación	5 de marzo de 2020
Vecinos de Hatillo bloquean Circunvalación como protesta por falta de agua.	La Nación	11 de marzo de 2020
Falta de agua persiste en barrios al sur de San José, denuncian vecinos. AyA explica las razones.	La Nación	26 de marzo de 2020
Nota: elaboración personal, 2021.		

Si bien es cierto, esta no es la totalidad de las notas que ambos medios de comunicación publicaron con respecto a denuncias sociales-comunitarias, la cantidad total de notas de esta índole no varía mucho, ya que fue muy baja durante el periodo en estudio, por lo que se decidió seleccionar estas diez noticias para tener una muestra fidedigna del manejo que ambos diarios ofrecen sobre este tipo de coberturas.

Pero, no todo es negativo, ya que aunque las notas que acaban publicadas sobre este tipo de denuncias son escasas en los medios de carácter nacional, la puerta no se encuentra cerrada para que las personas puedan compartir sus casos directamente con los periodistas, en búsqueda de ayuda.

Como mencionaba anteriormente Josué Alvarado, en CRHoy.com los periodistas tienen la consigna y la orden desde sus respectivas jefaturas, de buscar casos dentro de los comentarios que los lectores les dejan a través de redes sociales, dentro de las publicaciones que realizan, pero no es el único medio disponible para que los usuarios puedan dar a conocer sus casos:

La gente en donde más nos expone sus problemáticas es en la sección de comentarios de Facebook, pero también está la opción de nuestros correos electrónicos, que se encuentran ahí dentro de la nota y que son visibles con solo dar clic sobre nuestros nombres, entonces, más que una potestad nuestra, es una orden directa del medio que nosotros busquemos y le demos exposición a esas historias que los lectores nos comentan a través de nuestras redes sociales. (Alvarado, entrevista personal, 2021)

Pero, La Nación no se queda atrás, porque según expone Juan Córdoba, el medio posee canales de comunicación abiertos para mantenerse al tanto de la información que está afectando a las distintas comunidades del país. “Definitivamente, ese (el correo electrónico) es un canal de comunicación con nosotros. La Nación también tiene corresponsales por todo el país, así que tenemos dos canales importantes para alertarnos acerca de lo que está pasando en las comunidades del país” (Córdoba, entrevista personal, 2021).

Incluso en el periodo seleccionado para el estudio de estas publicaciones (febrero y marzo de 2020), la redacción de La Nación se encontraba abierta para sus lectores, afirmó Ronald Matute durante la entrevista, pero esta opción se vio reducida a causa de la pandemia de la COVID-19,

primero, como medida de salubridad y segundo porque “la redacción es ahora 99% virtual” (Matute, entrevista personal, 2021).

Como se puede apreciar, tras lo expuesto dentro de este apartado, las vías de comunicación están completamente abiertas para que la gente pueda exponer sus casos con los periodistas, pero entonces ¿por qué se encuentran tan pocas publicaciones relacionadas con denuncias comunitarias dentro de los grandes medios?

Esto va de la mano con la agenda del medio, como lo menciona José Córdoba, ya que “también llega información que no tiene espacio en un medio nacional como La Nación” (Córdoba, entrevista personal, 2021). ¿Y por qué esas solicitudes de ayuda se quedan sin espacio dentro del periódico? Ronald Matute responde a esta interrogante a través de un sistema de filtros.

Hay un proceso de filtro. Primero, el redactor que recibe información hace un primer ejercicio de valoración del tema, si le ve potencial, continúa con la fase dos, que es plantearle el tema al jefe. Si el jefe también le ve potencial, entonces se acuerda una línea de investigación en el reporte y entra ya dentro de la dinámica propia de la redacción y se convierte en un tema más. (Matute, entrevista personal, 2020)

Al identificar la publicación de denuncias comunitarias dentro de ambos medios de comunicación, surge la siguiente duda: ¿Es posible encerrar todas estas noticias dentro de una sola sección, para que le resulte más sencillo al usuario encontrar la ayuda que necesita?

Ante esta interrogante, los tres periodistas entrevistados admitieron que no existe, de momento, la conversación dentro de los medios para crear estos espacios. Los motivos de esta negativa son diversos, comenzando por CRHoy:

No es algo que se haya conversado en el medio, pero no creo que sea realmente necesario, ya que desde arriba tenemos la orden de intentar resolver cada caso que nosotros cubramos, así que cada periodista desde su fuente busca siempre la solución para cada uno de los problemas que expone, entonces como que tener una sección dirigida solo a ello, no sería necesario, porque ya de por sí, tenemos la obligación de resolver cada nota que cubrimos. (Alvarado, entrevista personal 2021)

Por su parte, en La Nación el tema de no disponer con un espacio especializado en la cobertura de este tipo de sucesos va más de la mano con la situación económica que afronta tanto el medio de comunicación, como todo el mundo del periodismo en general.

Honestamente, no es una conversación que haya entre pasillos. Evidentemente, en este momento tenemos una situación muy delicada que es la pandemia del coronavirus y esto ha exprimido por completo los recursos de las salas de redacción de los medios nacionales y hasta mundiales. No es una conversación que se tenga. (Córdoba, entrevista personal, 2021)

Pero, aparte del factor económico, La Nación también tiene claro que durante la expansión de la era digital, no es el momento idóneo para centrar esfuerzos en temas de carácter 100% comunal.

La irrupción de los medios digitales ha generado que haya uno en cada cantón y se han convertido en canales que la gente utiliza mucho para informarse de qué acontece en la zona, entonces, sería necesario en este momento incursionar en una área donde los medios de comunicación locales han logrado incursionar con éxito. Incluso, ya hay canales de televisión locales, mucho medio digital, que para la gente cumple una gran necesidad porque se identifican con ello, ya que hablan de una forma muy cercana a la gente y un medio nacional tendría muy complicado conseguir esa cercanía. (Matute, entrevista personal, 2021)

Los beneficios de poseer una sección dedicada a las denuncias comunitarias no se detienen solo en el pueblo, al brindarles una voz, sino que también puede afectar de manera positiva los medios de comunicación, como explica la periodista de Repretel, Rebeca Balletero, quien tiene una sección de denuncia comunal en dicho medio:

Sí, por supuesto (que impacta la credibilidad del medio). Esta es una sección muy importante porque es la sección que le permite al pueblo dar a conocer sus problemas. Nosotros le damos el espacio a las diferentes personas del país para que ellos puedan manifestar cuáles son los diferentes problemas que ellos están teniendo en sus respectivas comunidades, lo que lo convierte en un espacio muy querido e interesante para las personas. (Balletero, entrevista personal, 2021)

La intervención de Rebeca Ballesterero durante este proceso de análisis resultó esencial, ya que ella posee más de cuatro años de experiencia cubriendo este tipo de sucesos de manera diaria, lo que la convierte en una voz autorizada para indicar por qué es importante que los medios de comunicación le puedan brindar un espacio a sus usuarios para exponer las problemáticas que enfrentan en su comunidad.

Capacidad de resolución

Ahora bien, detectar si los medios de comunicación dedican un espacio a las denuncias planteadas por sus lectores no es suficiente para determinar si realmente son capaces de ayudarlos a resolver las problemáticas que enfrentan, por lo que el siguiente apartado del capítulo comienza a indagar con profundidad, si realmente existe una capacidad y predisposición de resolución por parte de La Nación y CRHoy.com para con sus usuarios.

Para llevar a cabo este ejercicio, se adentra un poco más en las notas publicadas por cada medio. Para comenzar, en la noticia de CRHoy.com publicada el 11 de marzo de 2020 bajo el título “Sin justificación pasó de pagar ₡12 mil a ₡400 mil en recibo de agua” (Véase Apéndice B.2), se reproduce la denuncia que realiza la usuaria Ana Zúñiga, vecina de Calle Fallas y que explica cómo, por un error de medición, el AyA le está cargando un servicio 33 veces más caro de lo habitual de un mes para el otro.

La nota posee el potencial para que el medio realice un trabajo de servicio social y mediante entrevistas a encargados del AyA, pueda brindar un seguimiento al hecho para descubrir cuál fue el fallo, determinar cómo actuar para que el posible error no se vuelva a cometer y presente una resolución del caso.

Pero, en vez de llegar a este nivel de profundidad, la cobertura acaba con la exposición de la denuncia y no va más allá. No se recoge una posición oficial de la institución denunciada, no se verifica cómo se llegó a ese monto ni se da a conocer la resolución del caso, ya que dentro del portal no se encuentra una nota subsecuente ni hay un hipervínculo a un tema relacionado con la afectación de doña Ana, dentro de la publicación original. Esto contradice en gran medida con la versión que el periodista del medio, Josué Alvarado brindó en la entrevista realizada durante la presente investigación, en la que afirmó que:

Nosotros siempre tenemos la directriz de brindar una respuesta a todos los casos que exponemos. El mismo medio siempre va a intentar ejercer presión para que las instituciones correspondientes se hagan cargo de los problemas que exponemos y hasta se llega a invitar a otros medios para que se sumen a la solicitud de rendición de cuentas. (Alvarado, entrevista personal, 2021)

Ante esta situación, Josué apunta a que los medios nacionales sí intentan llegar al fondo de cada caso que publican, pero que cuando se trata de denuncias comunitarias, las agendas y presupuestos son factores que afectan este proceso, ya que lo que se requiere es de un equipo y una sección especializada para poder ayudar de manera más adecuada a la población que enfrenta problemáticas en su hogar o comunidad.

Evidentemente, por temas de tiempos y agenda, no siempre se consigue darle seguimiento a todos los casos hasta que sean resueltos, ya que el periodismo de soluciones es un género por sí mismo y requiere de un equipo de trabajo que se dedique por completo a ello para que sea más efectivo y esa es una estructura que actualmente nosotros no tenemos. (Alvarado, entrevista personal, 2021)

Un ejemplo positivo de lo expuesto anteriormente por Josué, es el seguimiento que el medio le brindó al derrame de combustible que sucedió en Barranca el 4 de febrero de 2020 y que dejó sin agua potable a los vecinos de la zona por un espacio aproximado de 48 horas.

La nota original fue publicada ese mismo día (luego editada el 5 de febrero de 2020) bajo el título “Puntarenenses sin agua tras contaminación por derrame” (Véase Apéndice B.1) y tuvo un seguimiento diario con más de una publicación al día, manteniendo actualizados a los vecinos de la zona sobre la situación y no se detuvo hasta que el 6 de febrero el servicio fue reestablecido a la normalidad, llegando el caso incluso a manos de la fiscalía, quien abrió una investigación para determinar a los culpables de dejar sin servicio a 60 mil usuarios y asentar las consecuencias.

La Nación fue otro medio nacional que también brindó cobertura a este hecho suscitado en la comunidad puntarenense y lo publicó el 5 de febrero de 2020 con el título “Derrame de combustible en río Barranca afecta suministro de agua de 60.000 personas en Puntarenas” (Véase Apéndice B.6).

El medio acudió a un abordaje distinto al de CRHoy.com, ya que en vez de actualizar diariamente con diversas publicaciones a los vecinos de la zona, realizaron una sola gran nota que abarcó la explicación del hecho sucedido, recogió inserciones de las autoridades competentes en el caso y hasta expuso el caso particular de un vecino afectado por este suceso, brindando así un mayor sentido de empatía y generando una conexión de los lectores con lo sucedido, lo cual es clave a la hora de buscar soluciones a denuncias comunitarias.

La doble cobertura que ambos medios realizaron sobre el mismo acontecimiento funciona como un método de presión para que las autoridades competentes logren resolver de forma más rápida la situación de las personas afectadas, tal y como sucedió en esta ocasión. Este tipo de colaboraciones es una de las consignas de CRHoy al cubrir una nota de esta índole. Al respecto Josué Alvarado comentó:

El mismo medio siempre va a intentar ejercer presión para que las instituciones correspondientes se hagan cargo de los problemas que exponemos y hasta se llega a invitar a otros medios para que se sumen a la solicitud de rendición de cuentas. (Alvarado, entrevista personal, 2020)

Haciendo énfasis en el seguimiento de un mismo caso, para presionar a las autoridades a llegar a una solución, nos adentramos ahora en la serie de notas que La Nación publicó del 5 de marzo de 2020 al 26 de marzo de 2020, cuando le brindó cobertura a los cortes de agua que sufrieron los vecinos de los barrios del sur de San José (Véase Apéndices B.8, B.9 y B.10).

Durante esta serie de notas, se expone cómo los vecinos de los Hatillos y de barrio Cuba se pusieron de acuerdo para protestar juntos por el excesivo horario de racionamiento de agua que estaban sufriendo por parte del AyA, institución que no cumplió, en su momento, con el acuerdo que se había llegado con la población acerca de este mismo tema.

Se acordó entre los vecinos de los barrios del sur y la institución pública, que los racionamientos se fueran a realizar en dos franjas horarios de siete horas cada una (en horas de la tarde y de la madrugada) para afectar en la menor medida posible a la población de esta zona, pero el AyA incumplió con su palabra, dejando al sector con cortes de agua que duraban entre 12 y hasta 18 horas al día, lo que ocasionó la aparición de nuevas protestas en la carretera de Circunvalación, provocando una gran afectación en el tránsito del lugar.

La serie de notas que brindó el periódico no solo funcionó para que las voces de los afectados pudieran llegar hasta los oídos de las autoridades correspondientes, sino que también se pueden utilizar para que otras zonas que sufran la misma afectación en el futuro, sepan que tienen la capacidad de organizarse como comunidad para hacerse escuchar, llamar la atención de los medios de comunicación y de los jefes encargados de solucionar sus problemas.

Este tipo de enfoque que posee el medio, el cual no toma una posición activa de buscar resolver la problemática, sino que actúa como un narrador de los hechos, con el fin de que las autoridades competentes tomen cartas en el asunto, lo explica de manera detallada uno de los jefes de información de La Nación, Ronald Matute:

La posición de nosotros es presentar los hechos y consultar a las partes involucradas y dar un seguimiento. Yo entiendo la labor que cumplen otros medios de comunicación, sobre todo los televisivos, de querer ser ellos los promotores de la solución. Ese tipo de protagonismo nosotros no lo buscamos.

Nosotros creemos que nuestro papel es presentar los hechos, ojalá que esa presentación de hechos tenga resultados positivos favorables a las personas afectadas, pero no es nuestro papel agarrar al funcionario y decirle o agarrar a la institución y decirle qué es lo que tiene que hacer.

Presentamos los hechos, informamos sobre ellos e intentamos pedir cuentas sobre estos hechos y en los seguimientos ver qué pasó, pero nuestro papel no es ser un tribunal de justicia ni somos una institución pública, somos un medio de comunicación y nuestra actividad es la información. (Matute, entrevista personal, 2021)

El periodista Juan Córdoba reafirma esta posición del medio e incluso, explicó cómo este modelo de enfoque llega a ser beneficioso a la hora de encontrar una solución a problemáticas comunitarias.

Con el hecho de dar a conocer una información y llegar a preguntarle al jefe de la institución qué es lo que está fallando con su servicio, ya eso genera un estado de alerta en ellos. El periodismo comunitario es muy positivo en cuanto a las consecuencias que se producen a raíz de sus publicaciones. (Córdoba, entrevista personal, 2021)

Pero, el propio periodista también deja la posibilidad abierta para romper con esta norma dentro del medio, cuando se están exponiendo casos en los que son muy evidentes las fallas que están cometiendo las instituciones públicas.

La labor del periodista es exponer el caso objetivamente, es el principio básico de nuestra profesión. Lo cierto es que también hay casos que son muy evidentes en donde se puede presentar un abuso de autoridad o un incumplimiento de algún servicio público, por ejemplo, en donde eso queda a criterio de cada periodista, buscar esas posibles vías de solución para las personas afectadas. (Córdoba, entrevista personal, 2021)

Un último ejemplo positivo de seguimiento de noticias, hasta llegar a su resolución, lo brindó CRHoy cuando expuso el caso de una adulta mayor que acudió a la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia para evitar que la separaran de su hijo, también adulto mayor y que sufre de esquizofrenia.

¿Por qué se utiliza un caso particular como ejemplo de servicio comunitario? Pues porque cumple con una de las funciones del género: tomar el caso de alguien que esté sufriendo un problema en particular, el cual pueda también estar afectando a otro sujeto y que este ejemplo le sirva como una guía de cómo afrontar y solucionar su propia situación, ya que el periodismo de denuncia comunitaria no se limita solamente a sucesos que afecten a una población entera, sino que también busca ayudar a individuos a resolver sus complejas realidades.

En el caso titulado “Adulta mayor clama para que no la separen de su hijo, quien sufre esquizofrenia” (Véase Apéndice B.3), si bien es cierto, el medio no es quién le brinda la solución a la persona afectada (doña Ana, de 86 años), sí realiza un seguimiento detallado del caso, el cual puede funcionar para que otras personas con situaciones similares, puedan saber cuáles son las posibilidades con las que cuenta a su disposición para poder resolver su propio conflicto.

La nota original detalla cómo la persona afectada acudió a la Sala Constitucional para realizar su reclamo a las autoridades para no perder la custodia de su hijo a manos del Estado, que quería trasladar a su hijo a un albergue, tras una operación por sufrir de cáncer y no poderse valer por sí mismo.

También, explica el motivo por el cual la Sala dio a lugar el reclamo de la querellante y aporta más detalles sobre el planteamiento de la denuncia, lo cual funciona como una guía excepcional para las personas que afrontan el mismo problema.

Por último, el medio no se detuvo con la nota inicial y le brindó un seguimiento al caso cuando publicó la resolución de este el 14 de marzo de 2020, detallando los pormenores del fallo de la Sala Constitucional y explicando cómo se procedió a solucionar los nubados que faltaban por aclararse con cada una de las instituciones y personas involucradas en el hecho.

Este tipo de casos cumple con el enfoque que posee CRHoy, con el que se busca siempre poder resaltar el valor y la afectación humana, por sobre los tecnicismos que encierra cada institución pública al responder a una acusación, según lo explica su periodista, Josué Alvarado:

En nuestro medio siempre se busca mostrar la historia humana por encima de los datos de las instituciones. Cuando uno publica una nota que afecta a una sección de la comunidad se debe especificar el daño que ellos están sufriendo, más que los datos, porque si uno se queda solo con lo que la institución dice, no está aportando nada. (Alvarado, entrevista personal, 2021)

Tras la conversación con Rebeca Ballesterro, también se concluye que no siempre es posible obtener una solución de cada caso publicado, ya que la denuncia comunitaria es un género que exige estar casi 24/7 al pendiente de la cobertura, lo que puede explicar por qué los medios escritos no siempre son actores activos de estas noticias, sino sus narradores:

Es muy demandante (el periodismo comunitario), ya que en este espacio publicamos una nota nueva cada día, así que tenemos solamente la noche para analizar los casos y la mañana para prepararlos, ya que la nota debe salir en vivo al mediodía. (Ballesterro, entrevista personal, 2021)

Una vez más, el aporte de Rebeca Ballesterro se torna importante porque es una de las pocas periodistas activas que posee el país con años de experiencia en la cobertura especializada de denuncias comunitarias, por lo que funciona como parámetro para medir la labor de otros medios de comunicación en la cobertura de estos hechos.

Herramientas de solución para denuncias sociales

Luego de identificar que sí existen denuncias comunitarias dentro de los medios de comunicación investigados (aunque sin poseer una sección como tal) y tras constatar que ambos buscan brindar un seguimiento a sus notas para mostrar la resolución de los conflictos (aunque en realidad esto sucede por oficio de las instituciones involucradas y no a causa de los reportajes realizados), llegó la hora de analizar las herramientas que tanto La Nación como CRHoy utilizan para ayudar a sus lectores a solucionar las problemáticas que puedan estar sufriendo.

Un muy buen ejemplo del empleo de herramientas para ayudar a una población afectada a comprender una problemática, lo brindó La Nación en su publicación “Embarazo adolescente aumenta en las aulas de once cantones pese a baja nacional” (Véase Apéndice B.7), del 23 de febrero de 2020.

Dentro de la nota se encuentra una gran cantidad de elementos que ayudan a comprender la situación por la que atraviesan las jóvenes que sufrieron un embarazo en los colegios de 11 cantones del país durante 2018, brindando mayor atención a Pérez Zeledón, que fue la zona con el mayor aumentos de casos (esta delimitación también constituye un elemento que ayuda a catalogar esta noticia como servicio comunitario, porque su comunidad afectada es específica).

El medio no se limitó únicamente a replicar los números de dicho año ni a mencionar las zonas más vulnerables a que el hecho se produjera, sino que también se dio a la tarea de conversar con expertos en el tema y con las autoridades correspondientes, para llamar la atención al suceso y así poder idear un plan de acción para lograr prevenir los embarazos adolescentes.

Adicionalmente, se plantean hipótesis para conocer el motivo por el cual se vio este aumento significativo de casos y se expone, a través de estadísticas que se muestran en gráficas claras y sencillas, el aumento de los embarazos prematuros a través de los últimos años en las 11 zonas afectadas.

Está claro que un tema así de complejo no puede ser resuelto por solo un medio de comunicación, pero elaborar una nota tan completa, con alcance nacional, con tantas herramientas dentro de ella (entrevistas, datos, estadísticas, gráficos y la versión de instituciones públicas) ayuda a que las autoridades competentes y la población en general, pueda prestar mayor atención a los hechos, como reflexiona Juan Diego Córdoba:

Creo, a modo de introspección, que La Nación es el medio de referencia en Costa Rica. Entonces, cuando La Nación publica algo, se generan repercusiones, así que la labor que haga La Nación en las comunidades es muy importante.

Evidentemente y lastimosamente, no es lo mismo que un medio de comunicación comunitario haga una denuncia a que lo haga un medio nacional y del calibre de La Nación. Porque, ¿quiénes leen La Nación? Los diputados, el presidente, los ministros, las personas tomadoras de decisiones. (Córdoba, entrevista personal, 2021)

En esta ocasión, La Nación decidió hacer todo un reportaje sobre este hecho en una sola nota, pero los medios también cuentan con la posibilidad de realizar seguimientos de un mismo acontecimiento a través de distintas publicaciones a lo largo de varios días, la cual es una herramienta efectiva para resolver conflictos, ya que mantiene el suceso fresco dentro del subconsciente colectivo y ejerce mayor presión a las instituciones involucrada, para que puedan buscar una pronta solución a la denuncia expuesta.

Un ejemplo de este estilo de enfoque, es el seguimiento que CRHoy le brindó a los cortes de agua que se realizaron en los barrios del sur de San José. El medio decidió ir detrás de la posición de autoridades externas al AyA y así ejercer mayor presión sobre dicho ente, para conseguir una pronta resolución favorable a los afectados, demostrando a su vez, como una misma denuncia comunal puede ser abordada desde distintas aristas, como se constató en el capítulo anterior con la cobertura que La Nación ejecutó sobre este mismo suceso.

La primera nota de esta índole fue publicada el 12 de marzo de 2020 bajo el titular “Defensora encuentra vecinos “desesperados” en Hatillo por falta de agua” (Véase Apéndice B.4). Aquí, el periodista a cargo de la cobertura utilizó una mezcla de herramientas tradicionales con una propia de la era digital del periodismo.

Durante la lectura de la nota se pueden encontrar declaraciones oficiales de la defensora de los habitantes, Catalina Crespo, se hayan hipervínculos a otras noticias que brindan seguimiento a esta misma cobertura, aprovechando de manera correcta las posibilidades que brinda el periodismo digital y acaba incluso, mostrando un caso específico de una familia que debió recurrir a reutilizar el agua de la cocina para emplearla en su servicio sanitario, generando así mayor empatía y conexión del pueblo con el suceso.

Adicional, CRHoy no se detuvo ahí y realizó un nuevo seguimiento del caso que le hizo llegar hasta otra autoridad gubernamental. En la nota “Alertan a magistrados sobre “gravísima” realidad al sur de San José” (Véase Apéndice B.5), el medio expuso que la Defensoría de los Habitantes interpuso un recurso de amparo ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, con el fin de que pudiera tomar cartas en el asunto y obligar al AyA a resolver el problema que estaba aquejando a los vecinos de la zona sur de la capital.

Una vez más, el medio aprovechó las ventajas que le brinda su hábitat digital e insertó una entrevista en video con la defensora de los habitantes y vecinos afectados de la zona. El video, de cinco minutos de duración, muestra los rostros de las personas que se quedaron sin este servicio vital durante las semanas que el AyA cortó el servicio.

Amas de casa, estudiantes de centros educativos, altercados en la vía pública a causa de la indignación y desesperación del pueblo, datos sobre la cantidad de afectados por este problema y declaraciones de la propia defensora de los habitantes son los protagonistas de esta pieza audiovisual que se encuentra dentro de una nota escrita, logrando mayor un impacto en los lectores del medio.

Todos los elementos mencionados anteriormente son esenciales a la hora de abordar una denuncia comunitaria, ya que logra penetrar con mayor fortaleza la mente de los lectores y deja aún más expuesta a la institución que incumple con el pueblo, como lo explicó el periodista a cargo de esta cobertura:

Siempre hay que buscar cómo generar un mayor impacto en la población (...) En CRHoy nosotros siempre intentamos mostrar el lado humano de las noticias para que la gente se pueda identificar con ella y sepa cómo actuar o que sepa que puede contar con nosotros para exponer su caso y presionar a la institución encargada a encontrar una solución. (Alvarado, entrevista persona, 2021)

Ambos medios demuestran que cuando el tema es acorde para ello, son capaces de explotar todas las herramientas que sus distintos estilos periodísticos les permiten utilizar, con el fin de poder ayudar a la población a comprender mejor la problemática que enfrentan y en la medida de lo posible, para intentar conseguir una solución por parte de las autoridades competentes.

Tomando en cuenta las ventajas y dificultades que cada modelo de comunicación posee a la hora de brindar una cobertura periodística, se le consultó a Rebeca Ballestero si existía algún elemento de las denuncias comunitarias publicadas en televisión que podrían ser aprovechadas por los periodistas de prensa escrita.

Todos los medios de comunicación, sin duda alguna, son muy importantes y se puede aprender bastante de cada uno de ellos. Considero que el periodista de prensa escrita lo que podría tomar de las coberturas televisivas es el estar siempre en el lugar de los hechos, para poder transmitir las imágenes con las que se encuentra en estas coberturas. (Ballestero, entrevista personal, 2021)

Por último, Rebeca Ballestero apela a la creatividad como la mejor herramienta que un periodista posee a la hora de brindar cobertura a diversas denuncias comunitarias, a causa de la similitud en los casos que va a llegar a publicar eventualmente.

Hacer que la sección siempre sea diferente, original y creativa. Al ser una sección de denuncias comunitarias, los temas son muy parecidos, como alcantarillados, fugas de agua o abandonos de casas, que provocan basureros a cielo abierto. Si el periodista no intenta hacerlo diferente, va a cansar al televidente o al lector. (Ballestero, entrevista personal, 2021)

Tras analizar los resultados que arrojó la implementación de los instrumentos seleccionados, llegó la hora de responder a la pregunta que motivó toda esta investigación desde el inicio de esta: ¿Encuentran una solución a las denuncias sociales comunitarias que expone la población, las coberturas que realizan los medios de comunicación La Nación y CRHoy.com?

Hay que tener cuidado aquí, ya que es una respuesta con trampa. Sí, las denuncias de carácter comunitario que se publican en La Nación y CRHoy.com encuentran una solución en la mayoría de sus casos, pero no precisamente por la labor del periodista, sino que más bien es resultado del mismo trabajo que las entidades públicas realizan por oficio, pero que ambos medios sí se dedican a seguir con el fin de permitir a sus lectores conocer la resolución de dichos sucesos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación tenía como fin descubrir si los medios de comunicación, La Nación y CRHoy.com logran solucionar las denuncias comunitarias que publican en sus respectivos portales de Internet.

En el presente capítulo se detallan las principales conclusiones a las que condujeron esta investigación y también se aprovecha el espacio para brindar una serie de recomendaciones que tanto los medios de comunicación, como los periodistas y hasta la propia universidad, pueden aprovechar con el fin de potenciar el correcto abordaje y la capacidad de resolución de las denuncias comunitarias en Costa Rica.

A continuación, se presentan las principales conclusiones que arrojó el análisis de los instrumentos de investigación utilizados, las cuales son presentadas en orden, según los objetivos específicos planteados al comienzo del trabajo.

Conclusiones

Se logró determinar para el primer objetivo específico, por medio del análisis de contenido, que sí existió una cobertura de sucesos con afectación comunitaria por parte de La Nación y CRHoy.com durante los meses de febrero y marzo de 2020, previo al inicio del confinamiento provocado por la pandemia de la COVID-19.

Pero a pesar de existir una representación de estas problemáticas, su nivel de exposición es muy baja, ya que fueron muy pocas las denuncias comunitarias publicadas durante el periodo de tiempo determinado para el desarrollo de la investigación.

Adicionalmente, llegar a estas notas resulta ser un ejercicio complicado, ya que no existe una sección, en ninguno de los dos medios, para separar este tipo de noticias del resto ni tampoco existe la posibilidad de buscarlas por fechas específicas dentro de los portales digitales.

Gracias a las entrevistas realizadas, también se logró concluir que sí existe la disposición, por parte de los periodistas de ambos diarios analizados, para cubrir problemáticas comunitarias, incluso, los lectores tienen las puertas abiertas para exponer sus casos, a través de los correos electrónicos de dichos colaboradores, pero por un asunto de agenda y recursos económicos, son

muy pocas las denuncias, expuestas por los usuarios, que logran obtener una cobertura noticiosa por parte de alguno de estos dos medios nacionales.

Las entrevistas también arrojaron como resultado que de momento ni La Nación ni CRHoy.com tienen en sus planes abrir un espacio dedicado únicamente a problemáticas comunitarias, por lo que se concluye que la mejor opción para los lectores es intentar dar a conocer sus casos a través de diarios locales, ya que a no ser que algo extraordinario suceda con sus denuncias, sus posibilidades de exponer sus casos a través de un medio nacional.

Con respecto al segundo objetivo específico, el análisis de contenido permite llegar a la conclusión de que las pocas denuncias que logran llegar hasta un medio de comunicación nacional sí logran ser resueltas, pero porque ya existen antecedentes y avances que para el momento en que llega a las páginas de La Nación o CRHoy, el caso ya es de conocimiento de las autoridades responsables de su solución e incluso, ya existió un primer acercamiento con las personas afectadas.

Los medios sí cumplen con el criterio de brindarle seguimiento a los casos que publican, hasta llegar a mostrar la resolución de los hechos, pero al menos en los casos analizados, dichas soluciones no llegaron como producto de la labor periodística de las compañías de comunicación, sino que se producen por oficio de las instituciones encargadas de resolver los hechos expuestos, las cuales ya poseían las denuncias desde antes de ser publicadas por La Nación o CRHoy.

Al conversar sobre este detalle con los entrevistados, la conclusión a la que se llegó por parte de ambos medios fue básicamente la misma, aunque explicadas de distinta manera. En cuanto a CRHoy, comprenden que el periodismo de soluciones es un género que ellos no manejan dentro de su línea editorial, por lo que de momento, aunque sí hacen un seguimiento de sus casos expuestos, por un tema de recursos, no poseen la posibilidad de brindar de forma constante las soluciones a los problemas que sus lectores exponen.

Por otro lado, en La Nación el tema pasa más por un asunto de agenda, ya que al tratarse de un medio de carácter nacional, sus esfuerzos están enfocados en exponer hechos que afecten a la totalidad de la población en Costa Rica (o a su gran mayoría) y no en resolver causas comunitarias, labor que le dejan a los medios regionales, los cuales, reconocen dentro del

periódico, han surgido con enorme fuerza a través de la red y que están realizando una excelente labor al respecto.

Adicionalmente a este detalle, en La Nación también explican que el enfoque de sus notas no es el de buscar el protagonismo de sus periodistas dentro de ellas ni el de convertirse en juez y parte de una noticia, sino que al contrario, buscan simplemente actuar como un exponente, un narrador de cada suceso para que logre llegar hasta las manos de las personas tomadoras de decisiones y que puedan ayudar a resolver los problemas que sus lectores estén sufriendo.

Por último, referente al tercer objetivo específico, se puede concluir que tanto La Nación como CRHoy.com, realmente explotan todas las herramientas que tienen a su disposición a la hora de tratar una denuncia comunitaria.

Por ejemplo, La Nación aprovecha su amplia experiencia en el mercado y consigue exponer en una sola pieza periodística un reportaje que explica con gran claridad la situación que está viviendo la población afectada, cómo fue que llegaron a encontrarse en esa posición, muestra las posibles soluciones y las posibilidades o dificultades para poder llegar a ellas.

El medio logra esto gracias al uso excelso de sus herramientas, por ejemplo las entrevistas, la búsqueda de antecedentes, el descubrimiento de datos, la explicación de estadísticas, la ejemplificación y las comparativas, estas últimas dos, mostradas a través del uso de gráficos amigables para el lector.

Mientras tanto, CRHoy explota su natividad digital y es capaz de brindar, en una sola publicación, una explicación escrita de la situación, insertar audios con las declaraciones de las partes involucradas, mostrar un video resumiendo los puntos más importantes de la denuncia planteada y agregar hipervínculos dentro de la nota, guiando al usuario hacia otras noticias relacionadas con el suceso que cubrieron originalmente. Esta combinación de elementos consigue sumergir al usuario en profundidad dentro de la problemática.

Todas estas herramientas utilizadas por parte de ambos medios ayudan al lector a comprender de mejor manera la denuncia expuesta, convirtiendo sus noticias en guías que le permiten saber al usuario cómo actuar si llega a vivir un problema similar en su hogar o en su comunidad.

En conclusión, La Nación y CRHoy.com poseen las herramientas necesarias para resolver denuncias comunitarias, las cuales ejecutan de manera extraordinaria cuando el tema les permite desarrollarlas, pero sus agendas y la situación económica que vive el periodismo en general, les impide destinar recursos para la resolución de estos conflictos, por lo tanto, no; buscar a estos dos medios de comunicación no es la mejor opción que una persona tiene para conseguir ayuda con los problemas en la comunidad.

Recomendaciones

El proceso de análisis de resultados, el cual condujo hacia las conclusiones de esta investigación, también arrojó en su camino una serie de recomendaciones que resultan importantes de compartir en el presente apartado, con el fin de ayudar a los medios, a sus periodistas y hasta a los estudiantes universitarios, a realizar un mejor abordaje sobre las problemáticas comunitarias que afectan a la población.

En primer lugar, a los medios de comunicación se les recomienda poseer una sección que se enfoque en el periodismo comunitario, ya que como se pudo constatar durante la entrevista con una periodista que realiza esta labor, poseer un espacio dedicado a estas problemáticas genera que haya un mayor acercamiento del público y que crezca la credibilidad de la empresa ante los usuarios.

Si bien es cierto, se menciona que estas secciones consumen una gran cantidad de recursos y pueden ser cubiertas por empresas de comunicación locales, los medios nacionales podrían aprovechar la atención y resiliencia que adquiere este tipo de noticias en el subconsciente de la población, para explotarlas como mecanismo para generar más ingresos, a través de la publicidad que pueden colocar dentro de estas publicaciones.

También, se recomienda que los portales web de los medios de comunicación actualicen sus herramientas de búsqueda, porque actualmente no es posible encontrar una nota por su fecha de publicación, elemento que sería de mucha ayuda para agilizar el proceso. Adicionalmente, si existiese una sección donde se concentren todas las denuncias publicadas, ayudaría mucho a que los usuarios puedan encontrarlas más fácilmente, con el fin de poder utilizarlas como guía para resolver sus propios problemas comunitarios.

Para los periodistas de cada medio de comunicación, la mejor recomendación que se les puede brindar, en palabras de la propia Rebeca Ballestero, es hacer la cobertura de este tipo de notas con la mayor pasión del mundo, ya que a través de ella, serán capaces de encontrar las fuerzas necesarias para llegar al fondo de cada asunto al que le brinden cobertura y obtendrán la creatividad necesaria para presentar cada nota de una manera distinta a la anterior, para lograr captar la atención del público y de las autoridades responsables.

Pero tampoco se puede dar por descontado el beneficio que representa para este género periodístico, que los profesionales a cargo de este tipo de coberturas puedan estarse capacitando constantemente, no solo en el manejo de noticias sociales, sino también en el desarrollo de habilidades blandas, para conectar con mayor empatía con las personas afectadas por problemáticas comunitarias y con el público que consume estas noticias.

Adicionalmente, aprender a identificar el teje y maneje de cada institución pública, su organigrama, procedimientos, marco jurídico que le rige, así como jurisprudencia sobre casos ya publicados anteriormente, se convierte en una gran ventaja en la búsqueda de soluciones, a la hora de confrontar a las entidades responsables.

Por último, se les recomienda a las universidades involucrar la cobertura de temas sensibles en la malla curricular de la carrera de periodismo, para capacitar a los futuros periodistas a abordar estos temas con la empatía necesaria para no revictimizar a las personas afectadas, así como para dotarlos de las herramientas necesarias para confrontar a las autoridades correspondientes y de la experiencia para buscar enfoques novedosos que capten la atención del público.

Referencias bibliográficas

Alvarado, Josué. (2021). Entrevista personal.

Ayala, C. (2015). La importancia de la Comunicación y el Periodismo Social e inclusivo. Propuesta de una revista de salud y recreación para adultos mayores, que sirva de material didáctico, apoyo de trabajo divulgativo - recreativo - para varios grupos de este segmento poblacional existentes en Quito. (Maestría en periodismo). Universidad de las Américas, Ecuador. <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4786/1/UDLA-EC-TMP-2015-05.pdf>

Ballestero, R. (2021). Entrevista personal.

Barranquero, A. (2018). El Periodismo Social como área de especialización, perspectiva de reforma y cultura profesional. Una revisión de conceptos y debates. Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 25(1), 657-676. https://www.researchgate.net/publication/334990382_El_Periodismo_Social_como_area_de_especializacion_perspectiva_de_reforma_y_cultura_profesional_Una_revision_de_conceptos_y_debates

Barrantes, R. (1999). La investigación: un camino al conocimiento. Editorial UNED.

Barrera, C. (2004). Historia del periodismo universal. [versión PDF Reader]. https://www.academia.edu/8917943/Historia_del_periodismo_universal_Carlos_Barrera

Becerra, G. y Arreyes, V. (2013). Los medios de comunicación de masas y las noticias como objeto de estudio de la sociología en la perspectiva del constructivismo operativo de Niklas Luhmann. Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad, 28 (1), 47-60. <https://www.redalyc.org/pdf/3112/311226876005.pdf>

Begoña, S., Rodríguez, M. y Gallego, M., (2010). El papel de los medios de comunicación actuales en la sociedad contemporánea española. Revista Signo y pensamiento, 29 (57), 268-285. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86020052017>

Buitrón, R. (1996). Periodismo Comunitario: Más preguntas que respuestas. Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación, 56(1), 17-18. <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/1074>

Caldevilla, D. (2013). El papel de la prensa escrita como agente socializador. *Revista de Estrategias, Tendencias e Innovación en Comunicación*, 6(1), 205-222. <https://core.ac.uk/download/pdf/83011066.pdf>

Campos-Freire, F., Rúas-Araújo, J., López-García, X. y Martínez-Fernández, V. (2016). Impacto de las redes sociales en el periodismo. *El profesional de la información*, 25(3), 449-457. <https://core.ac.uk/download/pdf/296530128.pdf>

Carazo, C. (2018). Periodismo y Agenda Setting: Una Discusión Sobre El Interés Por Asuntos Públicos De La Ciudadanía. *Revista Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 160(1), 15-35. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/34805/34368>

Castells, M. (2006). Internet y la sociedad red. *Contrastes: Revista cultural*. 43(1), 111-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1369710>

Córdoba, J. (2021). Entrevista personal.

Chan, C. (20, enero, 2020). Elementos de la comunicación [Un repaso sobre los componentes que hacen posible el proceso de la comunicación y sus principales características]. <https://www.significados.com/elementos-de-la-comunicacion/>

CRHoy.com. (2021). Perfil de Facebook.

Díaz, L. (2012). Teorías de la comunicación. [versión DX Reader]. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Teorias_de_la%20comunicacion.pdf

Escobar, I. (2012). Mecanismos de vinculación de la ciudadanía a la labor de control fiscal en Honduras. Manuscrito inédito, XV Concurso anual de investigación “La denuncia ciudadana: Instrumento social para combatir la corrupción. Experiencias”. Comité de Investigaciones Técnico Científicas (CITEC).

Fernández, L. (1990). *La comunicación en las relaciones humanas*. Trillas.

Fonseca, M. (2000). *Comunicación Oral. Fundamentos y práctica estratégica*. [versión DX Reader]. <https://www.yumpu.com/es/document/read/63183434/comunicacion-oral-fundamentos-y-practica-estrategica-maria-del-socorro-f-yerena-2da-edicion>

Galeano, S. (29 de enero de 2021). Cuáles son las redes sociales con más usuarios del mundo [Repaso estadístico de las redes sociales más consumidas por los usuarios alrededor del mundo]. <https://marketing4ecommerce.net/cuales-redes-sociales-con-mas-usuarios-mundo-ranking/>

García-Alonso, P. (marzo, 2006). Periodismo Digital y Periodismo Ciudadano. Análisis y propuestas en torno al periodismo digital. Simposio llevado a cabo en la conferencia del VII Congreso Nacional de Periodismo Digital. Huesca, España.

Garita, M. (2016) Las redes sociales como instrumentos de poder: su influencia en la toma de decisiones. Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica. <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/73325>

Gayà, C. (2015). El Periodismo de Interacción Social, una propuesta de dinamización del campo periodístico. La aplicación en el caso de las tripulaciones abandonadas en el Mediterráneo. (Doctorado en comunicación y cultura). Universidad Autónoma de Barcelona, España. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/313453/cgm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ghiso, A. (2012). Investigación social comunitaria en contextos conflictivos. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 4(1), 121-134. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123818.pdf>

González, I. (Agosto, 2020). Los medios de comunicación en Costa Rica con mayor impacto digital [Exposición estadística sobre los números de audiencia que obtuvieron los principales medios de comunicación costarricenses durante el año 2020]. <https://ilifebelt.com/los-medios-de-comunicacion-en-costa-rica-con-mayor-impacto-digital/2020/08/>

Gosende, J. y Martínez, L. (2013). Internet para todos. Editorial Anaya Multimedia.

Grupo Nación. (2021). Portal Web corporativo.

Gutiérrez, S., Rodrigo-Alsina, M. y Medina-Bravo, P (2016). El papel social del periodismo en momentos de crisis. El tratamiento del suceso de Ayotzinapa en dos diarios mexicanos. Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 22(2), 729-745. <https://core.ac.uk/download/pdf/81229733.pdf>

Guzmán, V. (2016). El periodismo como poder protagonista de cambios sociales. Estudio de casos específicos: Watergate y WikiLeaks. (Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social en Periodismo y Comunicación Digital). Universidad de Cuenca, Ecuador. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23980/1/tesis.pdf>

Inzunza-Acedo, B. (2017). Los medios de comunicación como fuente de información en la construcción de representaciones sociales de la delincuencia. *Revista Comunicación y Sociedad*, 29 (1). 185-201. <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n29/0188-252X-comso-29-00185.pdf>

Lamb, C., Hair, J. y McDaniel C. (2006). *Fundamentos de Marketing*. Cengage Learning.

Latorre, M. (2018). *Historia de las Web, 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0*. Manuscrito inédito. Universidad Marcelino Champagnat.

Llobet L. (2006). ¿La función social del periodismo o periodismo social? *UNIrevista*, 1(3), 1-11, <http://www.kimerius.es/app/download/5796020239/La+funci%C3%B3n+social+del+periodismo+o+periodismo+social.pdf>

Martínez, M. (2012). *Teoría del periodismo*. [versión DX Reader]. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Teoria_del_periodismo.pdf

Matute, R. (2021). Entrevista personal.

Medina, P. (2019). *Periodismo Comunitario y Democratización* (Licenciatura en periodismo). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17422/1/T-UCE-0009-CSO-089.pdf>

Palanco, N. (2009) *Historia del periodismo*. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1(6), número de página no especificada. <https://www.eumed.net/rev/ccss/06/nmpl6.htm>

Parselis, M. (2014). Función e innovación social: el caso Twitter. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 9(25), 53-71. <https://www.redalyc.org/pdf/924/92429919004.pdf>

Rivadeneira, A. (2016). La teoría de los usos y las gratificaciones aplicada a las redes sociales: Análisis de la situación en estudiantes del colegio de bachillerato “Macas”, de la ciudad

de Macas, provincia de Morona Santiago, año 2016. (Licenciatura en ciencias de la comunicación social). Universidad de Cuenca, Ecuador.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25787/1/tesis.pdf>

Rivadeneira, R. (1977). *Periodismo: la teoría general de los sistemas y la ciencia de la comunicación*. Trillas.

Rodríguez, I. (2014). *De la imprenta a los medios digitales: La prensa escrita y sus transformaciones*. (Trabajo de fin de Grado de Comunicación). Universitat Oberta de Catalunya, España.
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/43045/6/ivanrodriguezTFG0615memoria.pdf>

Rodríguez, R. (2004). *Teoría de la Agenda-Setting: aplicación a la enseñanza universitaria*. [versión DX Reader]. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2297/1/Agenda_Setting.pdf

Salaverría, R. (2001). Aproximación al concepto de multimedia desde los planos comunicativo e instrumental. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 7(1), 383-395.
https://www.researchgate.net/publication/39188342_Aproximacion_al_concepto_de_multimedia_desde_los_planos_comunicativo_e_instrumental

Sánchez, E. (11 de junio de 2020). *La teoría de usos y gratificaciones (Explicación de las razones por las que la gente elige determinados medios de comunicación y otros no)*. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-usos-y-gratificaciones/>

Santamaría, C. (2011). *La entrevista periodística: ¿Género o Herramienta?* (Doctorado en comunicación y periodismo). Universidad de Santiago de Compostela, España.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/41869.pdf>

Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. [versión DX Reader]. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf

Serrano, M. (1986). Presentación de la teoría social de la comunicación. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 1(33), 7-14. http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_033_04.PDF

Ureña, L. (2013). Periodismo Comunitario en Costa Rica: La información en manos de la ciudadanía. *Revista Rupturas*, 4(1), 2-23. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rupturas/article/view/322/222>

Vega, P. (2016). Periodismo y literatura en Costa Rica (1833-1950). *Revista de Historia*, 1(73), 15-33 <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/historia/article/download/8412/9467/>

Villalobos, J. (2010). La misión del periodismo en José Martí. *Revista de las Sedes Regionales*, 11(21), 136-146. <https://www.redalyc.org/pdf/666/66620114013.pdf>

Apéndices

Apéndice A: Entrevistas a profundidad.

Tabla 8 Perfil del entrevistado: Josué Alvarado Periodista CRHoy.com	
Preguntas	Respuestas
<p>¿Considera que su medio le brinda un espacio adecuado a sus lectores para exponer los problemas que sufren en sus comunidades?</p>	<p>Al ser un medio nativo digital se tiene la obligación de poseer un personal capaz de buscar las historias que afecten a las personas y exponer esos casos. Nosotros no poseemos una sección en específico para tratar este tipo de problemáticas, pero cada periodista, en su respectiva fuente, tiene la posibilidad de exponer los casos que afectan a personas o comunidades en específico y que son compartidos a través de los comentarios de los usuarios en redes sociales, esa es la gran ventaja que posee un medio 100% digital.</p> <p>Nosotros siempre estamos atentos a poder ayudar a las personas a través de nuestras publicaciones, muchas veces los casos de gente afectada que cubrimos provienen de una agenda preestablecida para cada periodista, según la fuente que cubra, pero si por ejemplo, el encargado de la fuente de salud descubre que un error en la administración de las vacunas contra el COVID está causando afectación directa en una sección de la población, pues entonces esa persona también va a ir a buscar a las personas afectadas y exponer sus casos.</p>
<p>¿Puede un lector contactar directamente al periodista para exponerle su problema y que, a partir de ahí, ustedes decidan darle seguimiento a ese tema?</p>	<p>Siempre está abierta la posibilidad de contactarnos. De hecho, la gente en donde más nos expone sus problemáticas es en la sección de comentarios de Facebook, pero también está la opción de nuestros correos electrónicos, que se encuentran ahí dentro de la nota y que son visibles con solo dar clic sobre nuestros nombres, entonces, más que una potestad nuestra, es una orden</p>

	<p>directa del medio que nosotros busquemos y le demos exposición a esas historias que los lectores nos comentan a través de nuestras redes sociales.</p> <p>Nuestros periodistas ya saben que cada vez que publican una nota, tienen que estar atentos a los comentarios que esta reciba, porque ahí se puede encontrar su próxima noticia, porque al ser un medio digital, tenemos que aprovechar todas las herramientas que este espacio nos brinda y sin dudas el contacto directo con la gente es una gran ventaja que debemos explotar.</p>
<p>Ante un problema que afecta a toda una comunidad, ¿existe la posibilidad de que el periodista, por su propia voluntad, pueda brindarle seguimiento a una familia afectada por alguno de estos fallos, para que así el lector se sienta más identificado y sepa cómo defenderse ante una situación similar?</p>	<p>En nuestro medio siempre se busca mostrar la historia humana por encima de los datos de las instituciones. Cuando uno publica una nota que afecta a una sección de la comunidad se debe especificar el daño que ellos están sufriendo, más que los datos, porque si uno se queda solo con lo que la institución dice, no está aportando nada, porque el AyA, por ejemplo, puede decir: “Tenemos tantos cientos de miles de abonados y sólo unos cuantos pocos se están viendo afectados por el racionamiento del agua, así que todo está bajo control”, no nos podemos quedar solo con eso, porque entonces solo estaríamos siendo portavoces de las instituciones. Hay que ir más allá y mostrar lo que esos días sin agua le están provocando a esas familias que ya van para días sin el servicio.</p>
<p>¿El medio o el periodista, tras reproducir estas noticias, se convierte en un agente proactivo para buscar una solución al problema o simplemente se expone el caso, esperando que la institución correspondiente actúe de oficio?</p>	<p>Nosotros siempre tenemos la directriz de brindar una respuesta a todos los casos que exponemos. El mismo medio siempre va a intentar ejercer presión para que las instituciones correspondientes se hagan cargo de los problemas que exponemos y hasta se llega a invitar a otros medios para que se sumen a la solicitud de rendición de cuentas.</p> <p>Evidentemente, por temas de tiempos y agenda, no siempre se consigue darle seguimiento a todos los casos hasta que sean resueltos, ya que el periodismo de soluciones es un género por sí mismo y requiere de un equipo de trabajo que se dedique por completo a ello para que sea más efectivo y esa es una estructura que actualmente nosotros no tenemos.</p> <p>Cada periodista, dentro de su propia fuente, siempre va a hacer todo lo posible para encontrar la respuesta a los problemas que plantea, el que esté a cargo de cubrir salud buscará que las instituciones que cubre resuelvan las dudas de los usuarios, el de</p>

	<p>servicios públicos hará lo mismo y así todos los demás con las notas que publica.</p> <p>Pero como te repito, el periodismo de soluciones es un género completo del periodismo y se requiere de mayor tiempo y de un equipo de trabajo para poder resolver estas denuncias que vos planteás.</p>
<p>¿Cuáles fortalezas posee el medio como para que el lector decida acudir a este para exponer y solucionar un problema que afecte a su comunidad? Asimismo, ¿cuáles áreas de mejora considera que se podrían trabajar en este aspecto?</p>	<p>Una ventaja que posee CRHoy es que al tratarse de un medio digital, es un medio que se está abriendo cada vez más a la posibilidad de recibir los casos de sus lectores. Desde adentro del propio medio se le pide a sus periodistas que estén siempre atentos a los comentarios del público en las redes sociales, para así lograr abordar sus casos, si estos resultan tener un impacto importante y poseen un aspecto noticioso.</p>
<p>Al exponer una denuncia comunal, ¿existe la posibilidad de que ella dirija a la creación de una serie de reportajes o al uso de otra técnica periodística para brindarle un seguimiento más detallado al caso y generar una guía a los lectores de cómo resolver una situación similar que puedan estar viviendo?</p>	<p>Pues sí, si el tema da para ello. Siempre hay que buscar cómo generar un mayor impacto en la población. Le pongo un ejemplo sin ir más lejos: el año pasado, cuando se cubrió los racionamientos de agua en los Hatillos, se sacó de ahí una nota subsecuente que exponía el caso de una familia que inclusive llegó a reciclar el agua sucia que quedaba después de lavar los platos, para poder utilizarla en el agua.</p> <p>Así que para responder a tu pregunta, sí, en CRHoy nosotros siempre intentamos mostrar el lado humano de las noticias para que la gente se pueda identificar con ella y sepa cómo actuar o que sepa que puede contar con nosotros para exponer su caso y presionar a la institución encargada a encontrar una solución.</p> <p>También una nota puede llevar a toda una investigación que obligue a crear toda una sección dedicada a ella, como lo fue con el caso del “cementazo”. Nosotros fuimos el primer medio en publicar una noticia al respecto y hasta el día de hoy todavía tenemos toda una sección dedicada a eso y que se sigue actualizando si vuelve a aparecer nueva información al respecto.</p>
<p>¿El medio considera viable la posibilidad de generar un espacio dedicado a resolver problemas sociales que</p>	<p>No es algo que se haya conversado en el medio, pero no creo que sea realmente necesario, ya que desde arriba tenemos la orden de intentar resolver cada caso que nosotros cubramos, así que cada periodista desde su fuente busca siempre la solución para cada</p>

sufren las comunidades de Costa Rica?	uno de los problemas que expone, entonces como que tener una sección dirigida solo a ello no sería necesario, porque ya de por sí tenemos la obligación de resolver cada nota que cubrimos.
---------------------------------------	---

<p style="text-align: center;">Tabla 9 Perfil de entrevistado: Juan Diego Córdoba Periodista La Nación</p>	
Preguntas	Respuestas
<p>¿Considera que su medio le brinda un espacio adecuado a sus lectores para exponer los problemas que sufren en sus comunidades?</p>	<p>Los medios nacionales llevan un proceso producto de la situación económica que enfrentan, dado el cambio del modelo de negocio, ya que antes se vendían grandes espacios publicitarios en los medios impresos. Ese proceso ha dado pie a un acortamiento de planillas en los medios de comunicación producto de ese cambio de modelo de negocio.</p> <p>Nos enfrentamos también ante una situación, en la cual los medios de comunicación comunitario han surgido a través de las redes sociales. Las mismas instituciones públicas también se comunican directamente con las comunidades a través de sus medios sociales. Eso ha hecho que cada vez se pierda un poco más de espacio en todos los medios de comunicación para las comunidades.</p> <p>Si usted me pregunta: ¿cuáles son los temas de interés para los medios nacionales, sobre eventos comunitarios? Son aquellos que trascienden el interés de esas comunidades. Por ejemplo, un caso muy común que se daba antes en los medios de comunicación era cuando cortaban el servicio de agua en alguna comunidad. Eso era importante porque era una nota de servicio para los usuarios, pero eso ya ha cambiado porque ahora esas empresas estatales tienen sus medios sociales, en donde se comunican con su público.</p> <p>Volviendo al tema. Los temas que nos interesan son aquellos que trascienden a esa comunidad, es decir, que no solo afectan a esa comunidad, sino que también puede generar repercusiones en otras comunidades. Un caso muy tangible es el de un pequeño barrio de Pavas, ubicado entre Rohrmoser y Mata Redonda, que</p>

	<p>es el caso de la calle 78. Resulta que hay un conflicto con la muni porque se les pretende cobrar un impuesto adicional para financiar unas obras constructivas que ellos no pidieron.</p> <p>Te expongo este caso porque genera repercusión en otras comunidades del cantón central de San José, que están bajo el amparo de esa municipalidad, porque como lo hicieron en esa calle, lo pueden hacer a futuro en otras comunidades de la capital.</p> <p>Otros ejemplos muy tangibles, aquellos que generan repercusiones nacionales. La situación del desempleo en el cantón central de Limón, producto del debilitamiento de Japdeva. Cómo surge la violencia, el narco y el desempleo en Golfito, son temas que comienzan a trascender.</p> <p>También está el caso de los coligalleros de Abangares, que ellos tienen una actividad lícita, pero tenían una prohibición, producto de unas reformas que les prohibía vender los productos que ellos mismos extraían y cuando bloquearon la carretera, dejando gente atrapada en sus carros, se convirtió en un tema de interés nacional.</p> <p>Creo que lastimosamente, los medios de comunicación y los periodistas hemos fallado al exponer problemas comunitarios antes de que exploten en forma de protestas o bloqueos de carreteras. Pero sí se les da el campo necesario, cuando son de relevancia nacional, porque hay otros que son abordados por los medios comunitarios, ya que son problemáticas que quedan dentro de la misma comunidad, causando que no interese tanto al país, quedando relegados de la agenda de los medios nacionales.</p>
<p>¿Puede un lector contactar directamente al periodista para exponerle su problema y que, a partir de ahí, ustedes decidan darle seguimiento a ese tema?</p>	<p>Definitivamente, ese es un canal de comunicación con nosotros. La Nación también tiene corresponsales por todo el país, así que tenemos dos canales importantes para alertarnos de lo que está pasando en las comunidades del país.</p> <p>A como nos llegan denuncias de algo que está sucediendo en una comunidad o se nos solicita ayuda para difundir hechos positivos que impactan a la sociedad, también nos llega información que no tiene espacio en un medio nacional como La Nación.</p>
<p>Ante un problema que afecta a toda una comunidad, ¿existe</p>	<p>Eso depende de cada tema. Cuando adquiere una relevancia importante, por supuesto que se le dedica el tiempo. En algunos</p>

<p>la posibilidad de que el periodista, por su propia voluntad, pueda brindarle seguimiento a una familia afectada por alguno de estos fallos, para que así el lector se sienta más identificado y sepa cómo defenderse ante una situación similar?</p>	<p>casos se envía a un corresponsal o un equipo periodístico para hacer la cobertura necesaria. Si hay tiempo y hay recursos, se le brinda el tiempo necesario a una nota si su relevancia lo amerita.</p>
<p>¿El medio o el periodista, tras reproducir estas noticias, se convierte en un agente proactivo para buscar una solución al problema o simplemente se expone el caso, esperando que la institución correspondiente actúe de oficio?</p>	<p>La labor del periodista es exponer el caso objetivamente, es el principio básico de nuestra profesión. Lo cierto es que también hay casos que son muy evidentes en donde se puede presentar un abuso de autoridad o un incumplimiento de algún servicio público, por ejemplo, en donde eso queda a criterio de cada periodista buscar esas posibles vías de solución para las personas afectadas.</p> <p>Con el hecho de dar a conocer una información y llegar a preguntarle al jerarca de la institución qué es lo que está fallando con su servicio, ya eso genera un estado de alerta en ellos. El periodismo comunitario es muy positivo en cuanto a las consecuencias que se producen a raíz de sus publicaciones.</p> <p>Hay medios de comunicación mucho más abocados a estos temas, en donde se le da un seguimiento al por menor a los alcances de sus respuestas. Esto se ve más en televisión, en donde dan un constante monitoreo y si tienen que volver en 15 días al mismo lugar para verificar que realmente la institución correspondiente resolvió el problema, ellos regresan.</p> <p>Nosotros no entramos en este papel, porque son noticias que no toman relevancia para la sociedad nacional. Son noticias que delegamos a los medios digitales.</p>
<p>¿Cuáles fortalezas posee el medio como para que el lector decida acudir a este para exponer y solucionar un problema que afecte a su comunidad? Asimismo, ¿cuáles áreas de mejora</p>	<p>Creo, a modo de introspección, que La Nación es el medio de referencia en Costa Rica. Entonces, cuando La Nación publica algo, se generan repercusiones, así que la labor que haga La Nación en las comunidades es muy importante.</p> <p>Evidentemente y lastimosamente, no es lo mismo que un medio de comunicación comunitario haga una denuncia a que lo haga un medio nacional y del calibre de La Nación. Porque, ¿quiénes leen La Nación? Los diputados, el presidente, los ministros, las</p>

<p>considera que se podrían trabajar en este aspecto?</p>	<p>personas tomadoras de decisiones. En cambio que llegue al escritorio de una persona con un grado de influencia política alguna información de un medio regional, es mucho más difícil, entonces creo que esa es una de las fortalezas.</p> <p>Otra de las fortalezas son las corresponsalías, que también han ido en disminución, porque los medios de comunicación están tratando de subsistir en un modelo de negocio en el que los ingresos se hacen insuficientes para la cantidad de cosas que hay que hacer, entonces esa es a la vez, una de las cosas que hay que mejorar, no solo en el medio de comunicación, sino en el gremio en general.</p> <p>Conseguir recursos se ha vuelto muy difícil para llegar de una mejor manera a las comunidades y eso es preocupante. No solo para nosotros como periodistas, sino para la sociedad en sí, porque el periodismo ejerce algún grado importante de influencia en la toma de decisiones de las personas que están en puestos políticos.</p>
<p>Al exponer una denuncia comunal, ¿existe la posibilidad de que ella dirija a la creación de una serie de reportajes o al uso de otra técnica periodística para brindarle un seguimiento más detallado al caso y generar una guía a los lectores de cómo resolver una situación similar que puedan estar viviendo?</p>	<p>Sí se hace. Lo tratamos de replicar en todos nuestros contenidos de servicio. Las denuncias comunitarias son contenido de servicio y siempre intentamos encontrar soluciones y recomendar, tanto a las personas, como a las instituciones involucradas, vías alternas de conflicto, consultando a terceras fuentes, por ejemplo, como abogados o especialistas en la materia. Yo creo que ese trabajo sí se realiza dentro de la mayoría de nuestras notas de servicio.</p>
<p>¿El medio considera viable la posibilidad de generar un espacio dedicado a resolver problemas sociales que sufren las comunidades de Costa Rica?</p>	<p>Honestamente, no es una conversación que haya entre pasillos. Evidentemente, en este momento tenemos una situación muy delicada que es la pandemia del coronavirus y esto ha exprimido por completo los recursos de las salas de redacción de los medios nacionales y hasta mundiales. No es una conversación que se tenga.</p> <p>Siempre estamos muy abocados a escuchar y a tratar de ver las denuncias que las personas nos envían por correos, la situación de los corresponsales, que son nuestros ojos en estas zonas, pero</p>

	<p>también hay que tratar de entender que La Nación está en un proceso de venta de suscripciones, un cambio de modelo económico, en donde hay notas restringidas a suscriptores.</p> <p>Es muy posible que nosotros podamos hacer una nota de denuncia, pero no tenga el alcance suficiente porque no tenemos suscriptores en la zona, ya sea porque no quieren pagar el servicio o porque no lo pueden pagar, porque no les interesa leer el medio o cualquier medio por Internet en general, entonces por eso hemos decidido cerrar filas a cubrir noticias que sean de interés nacional.</p>
--	---

Tabla 10 Perfil de entrevistado: Ronald Matute Jefe de información de La Nación	
Preguntas	Respuestas
<p>¿Considera que su medio le brinda un espacio adecuado a sus lectores para exponer los problemas que sufren en sus comunidades?</p>	<p>La pandemia ha venido a dar una transformación importante a la forma en la que los medios de comunicación informan y ha acentuado ciertas especializaciones. Entonces, La Nación es un medio de carácter nacional y brinda espacios adecuados para que los lectores planteen sus puntos de vista e inquietudes. Hay foros como cartas a la columna, está la posibilidad de que los lectores opinen y comenten sobre las publicaciones que se hacen, que expresen sus puntos de vista.</p> <p>El periódico está circunscrito a temas de carácter nacional; sin embargo, se escuchan opiniones y sugerencias del público en general y estas opiniones se van filtrando y atendiendo conforme con la línea editorial del periódico.</p>
<p>¿Puede un lector contactar directamente al periodista para exponerle su problema y que, a partir de ahí, ustedes decidan darle seguimiento a ese tema?</p>	<p>La ventaja que tenemos ahora los medios de comunicación es que los nombres de los periodistas y sus correos electrónicos están a disposición de los lectores, entonces ahí hay un canal directo que se ofrece para que los lectores le puedan escribir a los periodistas, puedan plantear sus observaciones y temas.</p> <p>También está la opción de ingresar a la redacción, aunque ahora la pandemia ha cambiado la dinámica y la redacción es ahora 99% virtual. Pero al aparecer el nombre y correo de los</p>

	<p>periodistas en cada nota, es una ventana directa para que los lectores puedan contactar a los periodistas sin ningún tipo de intermediario.</p>
<p>Ante un problema que afecta a toda una comunidad, ¿existe la posibilidad de que el periodista, por su propia voluntad, pueda brindarle seguimiento a una familia afectada por alguno de estos fallos, para que así el lector se sienta más identificado y sepa cómo defenderse ante una situación similar?</p>	<p>Hay un proceso de filtro. Primero, el redactor que recibe información hace un primer ejercicio de valoración del tema, si le ve potencial, continúa con la fase dos, que es plantearle el tema al jefe. Si el jefe también le ve potencial, entonces se acuerda una línea de investigación en el reporte y entra ya dentro de la dinámica propia de la redacción y se convierte en un tema más.</p> <p>El primer filtro es el redactor. Él primero evalúa si lo que le están comentando tiene potencial o no y una vez que él considera que sí, lo eleva al jefe y si el tema es avalado, ya se prosigue con todo el proceso de un reporte.</p>
<p>¿El medio o el periodista, tras reproducir estas noticias, se convierte en un agente proactivo para buscar una solución al problema o simplemente se expone el caso, esperando que la institución correspondiente actúe de oficio?</p>	<p>Eso depende de muchas cosas. Lo ideal siempre es que haya un seguimiento, eso es en el mundo ideal, pero en el mundo real, lo que pasa es que la actualidad y los proyectos propios consumen la dinámica de la redacción.</p> <p>Entonces ocurre que aunque haya una buena disposición para poder darle seguimiento a un tema, puede ser que alguno se quede rezagado porque la actualidad lo consume. Lo ideal es que haya un seguimiento, pero lo real es que va a depender mucho de la dinámica del acontecer noticioso y de las posibilidades que pueda tener la redacción para asignar los recursos necesarios para darle seguimiento al hecho.</p> <p>La posición de nosotros es presentar los hechos y consultar a las partes involucradas y dar un seguimiento. Yo entiendo la labor que cumplen otros medios de comunicación, sobre todo los televisivos, de querer ser ellos los promotores de la solución. Ese tipo de protagonismo nosotros no lo buscamos.</p> <p>Nosotros creemos que nuestro papel es presentar los hechos, ojalá que esa presentación de hechos tenga resultados positivos favorables a las personas afectadas, pero no es nuestro papel agarrar al funcionario y decirle o agarrar a la institución y decirle qué es lo que tiene que hacer.</p> <p>Presentamos los hechos, informamos sobre ellos e intentamos pedir cuentas sobre estos hechos y en los seguimientos ver qué pasó, pero nuestro papel no es ser un tribunal de justicia ni</p>

	somos una institución pública, somos un medio de comunicación y nuestra actividad es la información.
<p>¿Cuáles fortalezas posee el medio como para que el lector decida acudir a este para exponer y solucionar un problema que afecte a su comunidad? Asimismo, ¿cuáles áreas de mejora considera que se podrían trabajar en este aspecto?</p>	<p>La Nación es muy fuerte exponiendo problemas sociales. En temas comunales, nosotros teníamos espacios para el desarrollo a profundidad de estos temas, pero hoy no los tenemos a causa de la situación económica. Ojalá que en el futuro tengamos la oportunidad de retomar esos espacios de nuevo, pero tomando también en cuenta el interés que podamos generar en nuestras audiencias.</p> <p>La irrupción de los medios digitales ha generado que haya uno en cada cantón y se han convertido en canales que la gente utiliza mucho para informarse de qué acontece en la zona, entonces, sería necesario en este momento incursionar en una área donde los medios de comunicación locales han logrado incursionar con éxito. Incluso ya hay canales de televisión locales, mucho medio digital, que para la gente cumple una gran necesidad porque se identifican con ello, ya que hablan de una forma muy cercana a la gente y un medio nacional tendría muy complicado conseguir esa cercanía.</p> <p>Nosotros seguimos cubriendo temas comunales, pero ha quedado un poco relegado respecto a la cobertura de temas de interés nacional. Ese es el enfoque en este momento de La Nación.</p>
<p>Al exponer una denuncia comunal, ¿existe la posibilidad de que ella dirija a la creación de una serie de reportajes o al uso de otra técnica periodística para brindarle un seguimiento más detallado al caso y generar una guía a los lectores de cómo resolver una situación similar que puedan estar viviendo?</p>	<p>Todo depende del tema. Habrá temas que se prestan para dar ese contenido de servicio y de valor agregado, utilitario para otras personas, depende mucho de las circunstancias y del tema.</p> <p>Por ejemplo, aunque no es una denuncia social como tal, pero ahorita estamos con la cobertura del caso de un señor que se perdió en el cerro Danta. Ya esta es la tercera ocasión en el año que un excursionista se pierde en una montaña, entonces estamos haciendo un reportaje sobre la preocupación de las autoridades sobre esta tendencia. Entonces se piensa incluir una información de servicios, si se piensa ir a la montaña, qué debe llevar y cómo debe prepararse.</p> <p>Otro ejemplo, si hacemos trabajos sobre bonos de vivienda, explicar cómo aplicar por uno o si hay personas afectadas por gavilanes de viviendas, enseñamos a la gente cómo los puede</p>

	<p>identificar. Ese tipo de servicio de la información sí se da, pero depende mucho de las características del tema.</p>
<p>¿El medio considera viable la posibilidad de generar un espacio dedicado a resolver problemas sociales que sufren las comunidades de Costa Rica?</p>	<p>En este momento no se descarta nada. En el periodismo nos encontramos en una etapa de prueba y error, porque además de la irrupción de los medios digitales, ha generado un profundo cambio en los medios tradicionales, la pandemia también nos obliga a estar experimentado para encontrar aquellos contenidos que nos logren conectar más con nuestros lectores.</p> <p>De hecho, La Nación tenía en el pasado espacios en específico para temas comunales. Hace algunos años teníamos suplementos especiales para cada provincia, eran semanales y era dirigido específicamente a ello. Teníamos una sección que se llamó “A su servicio”, la idea era enfocarse a temas comunales y plantear cuáles eran los hechos que les afectaba y conversar con los protagonistas. Tuvimos también un proyecto de noticias regionales con un cuerpo de corresponsales que generaban contenidos específicos de las regiones que cubrían.</p> <p>Con el devenir de la caída de los ingresos por publicidad en toda la industria del periodismo y con la pandemia, los recursos se comprimen. Por eso, como le mencionaba durante la conversación, los medios de comunicación han tenido que afinar, en este momento, cuál es su “target” y cuáles son sus puntos fuertes, para enfocar sus baterías en ello. Más adelante, porque estamos en una fase de prueba y error, se podría considerar retomar con mayor intensidad esos espacios. La puerta está abierta</p>
<p>¿Es rentable para un medio de comunicación nacional poseer una sección que trate únicamente denuncias comunitarias?</p>	<p>Más que en términos de rentabilidad, yo lo vería en términos de interés noticioso y de línea editorial. Por ejemplo, la mina de Crucitas. Es un problema muy focalizado en un sector de la zona norte de Costa Rica, pero existe toda una problemática social y comunal que incluso trasciende a la comunidad y se convierte en un tema nacional, porque tiene que ver con la extracción ilegal de oro, con la contaminación del ambiente, con el desempleo y con la seguridad.</p> <p>¿En qué momento un tema comunal como Crucitas se convierte en algo de interés para La Nación? En este caso, un hecho comunal sumó una serie de factores como actualidad, cercanía,</p>

	<p>prominencia, interés público y veracidad, convirtiéndolo en un hecho de interés nacional.</p> <p>Otro ejemplo es lo que está sucediendo en una urbanización en Desamparados, donde una calle se está desplomando a causa de un deslizamiento, 30 casas han desaparecido en ese lugar. Es un tema comunal; sin embargo, ha abierto con foto de portada en La Nación y con un título grande mostrando el drama de estas personas, porque reúne muchos ingredientes, como drama humano, un problema de riesgo y que tiene a las autoridades muy preocupadas, convirtiéndolo en un tema de interés nacional.</p> <p>Como esos, podría contar un montón de casos, por lo que no puedo decir que no cubrimos denuncias comunitarias, porque sí las cubrimos, lo que pasa es que ya no tenemos un espacio específico para ello, la propia agenda del medio ha absorbido esos temas y son mostrados dentro de diversas secciones en el medio, porque el carácter que le queremos dar, es el de convertirlo en un tema de interés nacional.</p>
--	---

Tabla 11
Perfil de entrevistada: Rebeca Ballester
Periodista de Repretel

Preguntas	Respuestas
¿Cuáles aspectos se toman en cuenta para que una denuncia comunitaria se pueda dar a conocer en un medio nacional como en el que usted labora?	Primero hay que fijarse que tenga interés público y luego analizar cuál es la afectación que están teniendo los vecinos de la comunidad. Por ejemplo, en algún puente dañado. Tal vez esté sucediendo que el cierre de esta infraestructura esté provocando que los vecinos deban trasladarse a través de otra comunidad, provocando ya una afectación en ellos.
En promedio, ¿cuánto tiempo de elaboración conlleva preparar una denuncia comunitaria antes de publicarla en el medio?	Es muy demandante, ya que en este espacio publicamos una nota nueva cada día, así que tenemos solamente la noche para analizar los casos y la mañana para prepararlos, ya que la nota debe salir en vivo al mediodía.

<p>¿Cuáles son los mayores retos que enfrenta un periodista al brindar cobertura a este tipo de sucesos?</p>	<p>Hacer que la sección siempre sea diferente, original y creativa. Al ser una sección de denuncias comunitarias, los temas son muy parecidos, como alcantarillados, fugas de agua o abandonos de casas, que provocan basureros a cielo abierto. Si el periodista no intenta hacerlo diferente, va a cansar al televidente o al lector.</p>
<p>¿Cuáles considera usted que sean los mayores beneficios que obtiene el medio al reproducir este tipo de denuncias? ¿Tiene un impacto notable en la credibilidad y preferencia del pueblo hacia ustedes?</p>	<p>Sí, por supuesto (que impacta la credibilidad del medio). Esta es una sección muy importante porque es la sección que le permite al pueblo dar a conocer sus problemas. Nosotros le damos el espacio a las diferentes personas del país para que ellos puedan manifestar cuáles son los diferentes problemas que ellos están teniendo en sus respectivas comunidades, lo que lo convierte en un espacio muy querido e interesante para las personas.</p>
<p>Como periodista, ¿cuáles enseñanzas considera usted que los medios escritos pueden obtener al ver las coberturas televisivas que se realizan sobre este tipo de acontecimientos?</p>	<p>Todos los medios de comunicación sin duda alguna, son muy importantes y se puede aprender bastante de cada uno de ellos. Considero que el periodista de prensa escrita lo que podría tomar de las coberturas televisivas es el estar siempre en el lugar de los hechos, para poder transmitir las imágenes con las que se encuentra en estas coberturas.</p>

Apéndice B: Ejemplos obtenidos en el análisis de contenido

1.



A screenshot of a Facebook post from the page 'crhoy.com'. The post is dated '5 de febrero de 2020' and features a close-up photograph of a dripping faucet. The text of the post reads: 'Gran cantidad de puntarenenses amanecieron sin agua debido a un derrame de combustible'. Below the image, the post title is 'Puntarenenses sin agua tras contaminación por derrame | Crhoy.com' and the description starts with '(CRHoy.com) Desde el martes, varios vecinos de Puntarenas se mantienen sin agua tras la cont...'. The post has 93 reactions (likes, love, wow, sad) and 91 shares.

crhoy.com 
5 de febrero de 2020 · 

Gran cantidad de puntarenenses amanecieron sin agua debido a un derrame de combustible






CRHOY.COM 

Puntarenenses sin agua tras contaminación por derrame | Crhoy.com
(CRHoy.com) Desde el martes, varios vecinos de Puntarenas se mantienen sin agua tras la cont...


   93


9 comentarios 91 veces compartido

2.

 **crhoy.com** 
11 de marzo de 2020 · 




La cliente quedó alarmada por el cobro excesivo





CRHOY.COM

Sin justificación pasó de pagar \$12 mil a \$400 mil en recibo de agua | Crhoy.com
(CRHoy.com). -Doña Ana Zúñiga es vecina de Calle Fallas de Desamparados, en San José. Ahor...

   1,7 mil

791 comentarios 397 veces compartido

3.

 **crhoy.com** 
12 de marzo de 2020 · 

La señora incluso vendió los bienes de su casa para poder pagar dos cuotas del centro de cuidado donde está su hijo



CRHOY.COM 

Adulta mayor clama para que no la separen de su hijo, quien sufre esquizofrenia | Crhoy.com

   1 mil

87 comentarios 118 veces compartido

4.

 **crhoy.com** 
12 de marzo de 2020 · 

Catalina Crespo visitó a los vecinos afectados por la escasez de líquido vital.






CRHOY.COM 

Defensora encuentra vecinos "desesperados" en Hatillo por falta de agua | Crhoy.com

   110


32 comentarios 15 veces compartido

5.


 **crhoy.com** 
17 de marzo de 2020 · 

El sur de la capital tiene un serio problema de escasez de agua.



CRHOY.COM 

Alertan a magistrados sobre "gravísima" realidad al sur de San José | Crhoy.com
(CRHoy.com). -La Defensoría de los Habitantes describió como una "gravísima problemática" l...

   66

26 comentarios 16 veces compartido

6.

 **nacion.com** 
5 de febrero de 2020 · 

60.000 personas afectadas.





NACION.COM

Derrame de combustible en río Barranca afecta suministro de agua del hospital Monseñor Sanabria

   36

5 comentarios 12 veces compartido

7.

 **nacion.com** 
23 de febrero de 2020 · 

Pérez Zeledón y Alajuela son los cantones donde más se reportaron estudiantes en estado de gravidez y donde más aumentaron los embarazos en los últimos ocho años. Por el contrario, hay seis cantones en donde no se reportó ninguna adolescente embarazada en escuelas y colegios en 2018.





NACION.COM

Embarazo adolescente aumenta en las aulas de once cantones pese a baja nacional

   150

151 comentarios 60 veces compartido

8.

nacion.com 
5 de marzo de 2020 · 

La vía josefina fue cerrada este jueves en horas de la tarde, con el propósito de exigirle a las autoridades que se estableciera un horario para el suministro del líquido en las zonas del sur de San José.



NACION.COM

Vecinos de Hatillo y Barrio Cuba levantan protestas en Circunvalación al llegar a un acuerdo con el AyA

 17  2 comentarios  2 veces compartido

9.

 nacion.com 
11 de marzo de 2020 · 



NACION.COM 

Vecinos de Hatillo bloquean Circunvalación como protesta por falta de agua
Lea más sobre este tema en La Nación

   118

34 comentarios 23 veces compartido

10.

 **nacion.com** 
26 de marzo de 2020 · 



NACION.COM

Falta de agua persiste en barrios al sur de San José, denuncian vecinos. AyA explica las razones

   18