

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

EL DERECHO A LA CALIDAD PERIODÍSTICA EN UN CONTEXTO DE  
INCERTIDUMBRE: NOTICIAS WEB EN COSTA RICA

Tesis sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de  
Posgrado en Comunicación para optar por el grado y título de Maestría Académica en  
Comunicación y Desarrollo

DIEGO PÉREZ DAMASCO

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2021

## **Dedicatoria y agradecimientos**

Dedicada a las y los innovadores del periodismo latinoamericano, que pese a la incertidumbre, escasez de recursos y desinterés de tomadores de decisiones, siguen tratando de ofrecer periodismo de calidad.

Agradezco a mi directora de tesis, Dra. Carolina Carazo, y a mis lectores, M.Sc. Yanet Martínez y Dr. Ignacio Siles, por su paciencia en mi proceso de investigación y su guía clara, atinada y rigurosa para llevar a buen puerto este documento.

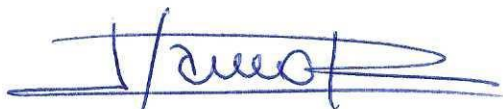
También al Dr. Carlos Sandoval, quien también me motivó a realizar una investigación en el área de los estudios académicos sobre el periodismo.

Al Dr. Micheál O'Connell, por ofrecerme perspectivas académicas distintas durante mi maestría en la Universidad de Sussex, las cuales me ayudaron a agilizar el proceso final de redacción de esta tesis.

A todo el personal académico que de una u otra forma contribuyó en este proceso.

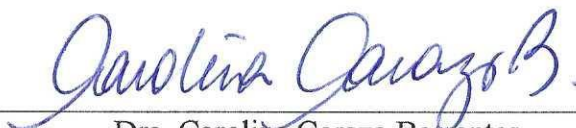
A mi familia y amigos, que estuvieron pendientes siempre, y que se alegran tanto como yo de que este documento finalmente exista.

“Esta tesis fue aceptada por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Comunicación de la Universidad de Costa Rica como requisito parcial para optar por el grado y título de Maestría Académica en Comunicación y Desarrollo”



---

Dra. Lidieth Garro Rojas  
**Representante del Decano**  
**Sistema de Estudios de Posgrado**




---

Dra. Carolina Carazo Barrantes  
**Directora de Tesis**



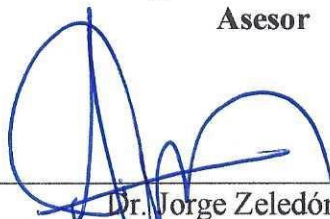
---

Msc. Yanet Martínez Toledo  
**Asesora**



---

Dr. Ignacio Siles González  
**Asesor**



---

Dr. Jorge Zeledón Pérez  
**Director del Programa de Posgrado en Comunicación**



---

Diego Pérez Damasco  
**Candidato**

## Tabla de contenido

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS .....	II
HOJA DE APROBACIÓN .....	III
TABLA DE CONTENIDO .....	IV
RESUMEN .....	VI
LISTA DE ESQUEMAS .....	VII
LISTA DE CUADROS .....	VII
LISTA DE GRÁFICOS.....	VII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS.....	4
3. ESTADO DE LA CUESTIÓN .....	5
2.1. CRISIS DE FINANCIAMIENTO Y CALIDAD .....	6
2.2. PERIODISMO DE CALIDAD EN LA ERA DIGITAL .....	11
2.3. PERIODISMO COMO SERVICIO PÚBLICO Y DERECHO A LA COMUNICACIÓN.....	16
3. PERSPECTIVA TEÓRICA: CALIDAD, CRISIS Y SERVICIO PÚBLICO EN EL PERIODISMO DEL SIGLO XXI.....	21
3.1. ¿QUÉ ES PERIODISMO Y CUÁL ES SU IMPACTO SOCIAL? .....	23
3.2. CALIDAD E INCERTIDUMBRE.....	27
3.2.1. <i>Calidad periodística</i> .....	27
3.2.2. <i>Incertidumbre</i> .....	33
3.3. <i>Condiciones para la existencia de periodismo de calidad</i> .....	35
3.4. CALIDAD Y DERECHO A LA COMUNICACIÓN .....	38
4. CAPÍTULO CONTEXTUAL: CONDICIONES PARA LA EXISTENCIA PERIODISMO DIGITAL DE CALIDAD EN COSTA RICA .....	42
4.1. CONTEXTO ECONÓMICO DE LOS MEDIOS .....	42
4.2. LIBERTAD DE PRENSA .....	44
4.3. CONDICIONES LABORALES DE LOS PERIODISTAS .....	45
5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	48
5.1. MÉTODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
5.1.1. <i>Método</i> .....	48
5.1.2. <i>Tipo de investigación</i> .....	48
5.2. DIMENSIÓN CUANTITATIVA DEL ESTUDIO.....	49
5.2.1. <i>Fuentes de información</i> .....	49
5.2.2. <i>Muestreo probabilístico</i> .....	50
5.2.3. <i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	52
5.2.3.1. <i>Indicador de calidad de las noticias</i> .....	52
5.2.3.2. <i>El instrumento</i> .....	53
5.3. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS: ÍNDICE DE CALIDAD DE NOTICIAS .....	56
5.4. ANÁLISIS CUALITATIVO DE DATOS .....	58

5.5.	CIERRE DEL CAPÍTULO METODOLÓGICO .....	59
6.	PRESENTACIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR DE CALIDAD PERIODÍSTICA .....	61
6.1.	LA PRENSA LIBRE.....	62
6.2.	CRHOY.COM .....	66
6.3.	LA NACIÓN.....	69
7.	EL CONTROL AL PODER Y EL FOMENTO DEL DEBATE SOCIAL.....	73
7.1.	CONTROL AL PODER.....	74
7.1.1.	Control al poder en La Prensa Libre.....	76
7.1.2.	Control al poder en CRHoy.com.....	78
7.1.3.	Control al poder en La Nación .....	80
7.2.	FOMENTO AL DEBATE SOCIAL .....	82
7.2.1.	Fomento al debate social en La Prensa Libre.....	84
7.2.2.	Fomento al debate social en CRHoy.com .....	86
7.2.3.	Fomento al debate social en La Nación .....	87
	Síntesis .....	89
8.	DIVERSIDADES, DESIGUALDADES Y DIGNIDAD .....	91
8.1.	RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA .....	92
8.1.1.	Respeto a la dignidad humana en La Prensa Libre .....	94
8.1.2.	Respeto a la dignidad humana en CRHoy.com.....	95
8.1.3.	Respeto a la dignidad humana en La Nación.....	97
8.2.	PRESENCIA DE REFERENCIAS CULTURALES DIVERSAS .....	99
8.2.1.	Presencia de referencias culturales diversas en La Prensa Libre .....	101
8.2.2.	Presencia de referencias culturales diversas en CRHoy.com .....	102
8.2.3.	Presencia de referencias culturales diversas en La Nación.....	102
8.3.	COMBATE A LA MARGINACIÓN SOCIAL.....	103
8.3.1.	Combate a la marginación social en La Prensa Libre .....	105
8.3.2.	Combate a la marginación social en CRHoy.com.....	107
8.3.3.	Combate a la marginación social en La Nación .....	108
	Síntesis.....	110
9.	EL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO A LA CALIDAD PERIODÍSTICA.....	112
9.1.	LA CALIDAD FORMAL VERSUS LA SOCIAL EN EL PERIODISMO DIGITAL .....	114
9.2.	RESULTADOS A LA LUZ DE LAS CONDICIONES EXISTENTES PARA EL PERIODISMO DE CALIDAD EN COSTA RICA .....	118
9.3.	¿SE CUMPLE CON EL DERECHO A LA CALIDAD PERIODÍSTICA? .....	121
	Síntesis.....	124
10.	CONCLUSIONES.....	125
11.	RECOMENDACIONES.....	130
12.	REFERENCIAS.....	132

## Resumen

La tesis hace un abordaje de la calidad de la producción periodística digital en Costa Rica, en un contexto de incertidumbre para el periodismo como profesión, el cual incluye retos en cuanto al modelo de financiamiento de la industria y la adaptación a las nuevas tecnologías de información y comunicación. Se propone que la calidad periodística debe entenderse como un derecho ciudadano, al comprender la comunicación como un bien público, sobre el cual la ciudadanía puede ejercer derechos.

Se analiza la calidad periodística de tres medios de comunicación digital costarricenses (*La Nación*, *La Prensa Libre*, *CRHoy.com*) durante tres semanas compuestas en 2017, con una muestra de 189 noticias, en un contexto pre-electoral y de escándalo de corrupción. Se utiliza un indicador de calidad basado en la perspectiva de *media performance* y responsabilidad social de la noticia de Dennis McQuail (1992) para conocer la calidad a partir del proceso de selección de la información, elaboración de la noticia y su aportación social.

Los resultados de la aplicación de dicho indicador de calidad son sopesados frente a un marco contextual del ecosistema mediático costarricense, que presupone una serie de condiciones para la existencia de periodismo de calidad (recursos, entorno legal y político y condiciones laborales de los periodistas).

Dicho análisis, fuertemente centrado en la aportación social de la noticia lleva a la conclusión de que dos de los tres medios analizados, *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*, no cumplieron con el derecho ciudadano a la calidad periodística, mientras que *La Nación* solo lo cumplió parcialmente.

## **Lista de esquemas**

Esquema 1. Indicador de calidad. P. 55.

## **Lista de cuadros**

Cuadro 1. Vinculación de categorías de análisis. P. 56.

Cuadro 2. Categorías para el análisis cualitativo de datos. P. 58.

## **Lista de gráficos**

Gráfico 1. Comportamiento del índice de calidad en los tres medios. P. 61.

Gráfico 2. Desempeño del proceso de selección de la información en *La Prensa Libre*. P. 63.

Gráfico 3. Desempeño del proceso de elaboración de las noticias en *La Prensa Libre*. P. 64.

Gráfico 4. Desempeño de la aportación social de las noticias en *La Prensa Libre*. P. 65.

Gráfico 5. Desempeño del proceso de selección de la información en *CRHoy.com*. P. 66.

Gráfico 6. Desempeño del proceso de elaboración de las noticias en *CRHoy.com*. P. 67.

Gráfico 7. Desempeño de la aportación social de las noticias en *CRHoy.com*. P. 68.

Gráfico 8. Desempeño del proceso de selección de la información en *La Nación*. P. 69.

Gráfico 9. Desempeño del proceso de elaboración de las noticias en *La Nación*. P. 70.

Gráfico 10. Desempeño de la aportación social las noticias en *La Nación*. P. 71.

Gráfico 11. Desempeño del control al poder en las noticias en los tres medios analizados. P.75.

Gráfico 12. Desempeño del control al poder en las noticias de *La Prensa Libre*. P. 76.

Gráfico 13. Desempeño del control al poder en las noticias de *CRHoy.com*. P. 78.

Gráfico 14. Desempeño del control al poder en las noticias de *La Nación*. P. 80.

Gráfico 15. Desempeño del fomento al debate social en las noticias en los tres medios analizados. P. 83.

Gráfico 16. Desempeño del fomento al debate social en las noticias de *La Prensa Libre*. P. 84.

Gráfico 17. Desempeño del fomento al debate social en las noticias de *CRHoy.com*. P. 85.

Gráfico 18. Desempeño del fomento al debate social en las noticias de *La Nación*. P. 87.

Gráfico 19. Desempeño del respeto a la dignidad humana en los tres medios analizados. P. 92.

Gráfico 20. Desempeño del respeto a la dignidad en las noticias de *La Prensa Libre*. P. 94.

Gráfico 21. Desempeño del respeto a la dignidad en las noticias de *CRHoy.com*. P. 95.

Gráfico 22. Desempeño del respeto a la dignidad en las noticias de *La Nación*. P. 97.

Gráfico 23. Desempeño de la presencia de referencias culturales diversas en los tres medios. *P. 100.*

Gráfico 24. Desempeño del combate a la marginación social en los tres medios analizados. *P. 104.*

Gráfico 25. Desempeño del combate a la marginación social en las noticias de *La Prensa Libre*. *P. 105.*

Gráfico 26. Desempeño del combate a la marginación social en las noticias de *CRHoy.com*. *P. 106.*

Gráfico 27. Desempeño del combate a la marginación social en las noticias de *La Nación*. *P. 108.*

Gráfico 28. Desempeño de la calidad formal en los tres medios analizados. *P. 115.*

Gráfico 29. Desempeño de la calidad social en los tres medios analizados. *P. 115.*





**Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.**

Yo, Diego Pérez Damasco, con cédula de identidad 1-1512-0878, en mi condición de autor del TFG titulado El derecho a la calidad periodística en un contexto de incertidumbre: Noticias web en Costa Rica

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI  NO \*

\*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: \_\_\_\_\_ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

**INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:**

Nombre Completo: Diego Pérez Damasco

Número de Carné: B04780 Número de cédula: 1-1512-0878

Correo Electrónico: diegopdamasco@gmail.com

Fecha: 21/9/1992 Número de teléfono: 8882-8169

Nombre del Director (a) de Tesis o Tutor (a): Dra. Carolina Carazo Barrantes

**FIRMA ESTUDIANTE**

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

## 1. Introducción

El periodismo vive globalmente y desde hace más de una década, un período de fuerte incertidumbre institucional que conjuga profundas debilidades en su modelo de financiamiento con una importante pérdida en su credibilidad y calidad (Freedman, 2019; Benson, 2017; Heflin, 2015; Nerone, 2015; Meyer, 2009). Este fenómeno ha sido estudiado ampliamente en Estados Unidos y algunos países de Europa occidental, pero en América Latina y en particular en Costa Rica existen pocos acercamientos académicos que permitan dar luces sobre las dimensiones, particularidades y consecuencias de esta situación, a nivel local, particularmente en términos similares a los esbozados en la literatura norteamericana y europea sobre esta coyuntura.

En Estados Unidos, a partir de 2008 una serie de periódicos impresos se acogen a las protecciones legales frente a la bancarrota (como *Tribune Company* y *Sun-Times Media Group*), mientras que otros son comprados por corporaciones más grandes (The Washington Post fue comprado por el CEO de *Amazon*, Jeff Bezos), o aplican medidas como recorte de personal (como el caso de *The Independent*, en el Reino Unido).

La crisis económica mundial de 2008 puede haber acelerado el proceso, pero distintos acercamientos sugieren que la poca preparación frente a los retos que establecieron las tecnologías de comunicación digitales -tanto en difusión de contenidos como en el modelo de financiamiento por publicidad-, así como la dependencia de pocas modalidades de ingresos ya sugerían desde antes un futuro poco promisorio (Meyer, 2009; Picard, 2008).

En Costa Rica también hay claros indicios de una “crisis” en los periódicos. Según datos de IBOPE-Media citados por Carazo (2015), entre 2011 y 2012 la audiencia de los periódicos cayó un 10%, mientras que la inversión disminuyó aproximadamente un 5% entre 2007 y 2013. Asimismo, corporaciones mediáticas como el *Grupo Nación* han cerrado algunos de sus medios (*Al Día*, *Soho*, *Ahora*, *ADN*) y han realizado despidos de personal, mientras que el *Grupo Extra* eliminó la edición impresa del diario *La Prensa Libre*, migrando el periódico a la plataforma digital, para finalmente cerrar el medio en 2020. Números más

recientes muestran que la audiencia de los principales periódicos de Costa Rica (*La Nación, Diario Extra, La República, La Teja*) se ha reducido en 44% entre 2011 y 2016, mientras que los cuatro han sufrido disminuciones en sus ingresos por publicidad, en diferentes niveles, entre 2007 y 2016 (Ramírez, 2018).

La nueva trinchera de batalla, tanto por la sostenibilidad económica como por alcanzar a la audiencia, está en los espacios de publicación digital; el periodismo web y los portales de noticias en línea. Desde allí, en un escenario en el que no siempre es sencillo monetizar, los intentos por generar audiencia e ingresos no están escritos en piedra, ni se terminan de definir. Por ello, vale la pena evaluar si el ejercicio del periodismo desde la web se está haciendo con el rigor necesario.

Esta investigación pretende estudiar si se ha visto afectado el periodismo digital en términos de calidad, en el contexto de una crisis de financiamiento de la actividad, que ha llevado a realizar recortes a innumerables medios que buscan subsistir como negocio. De esta forma, se pretende contribuir a los estudios de comunicación y en particular a los estudios sobre el periodismo en el país.

Además de ello, este estudio pretende incorporar la perspectiva del derecho a la comunicación como un eje transversal en el estudio del periodismo, un elemento prácticamente ausente en la literatura sobre el período de incertidumbre que vive el periodismo y su relación con la calidad. Este eje también es muy poco utilizado, en general, en los estudios académicos sobre periodismo, que suelen enfocarse más en la libertad de prensa -entendida como una forma de libertad empresarial (Curran, 1979)- que en el derecho comunicacional de la ciudadanía y la sociedad en general.

El propósito de introducir esta dimensión de análisis consiste en reconocer a los medios de comunicación, y en particular al ejercicio periodístico, como instituciones de interés público, en las cuales es más válido hablar de ciudadanía que de audiencias. En este sentido, el estudio busca entender el fenómeno tomando como premisa la relevancia social

del oficio, así como la importancia y significado de la inclusión ciudadana, a la vez que busca argumentar que la calidad del periodismo también es un derecho.

Para llevar adelante este proceso, se partió de las dimensiones teóricas de la relación entre periodismo y esfera pública, así como el derecho a la comunicación, teniendo en cuenta los conceptos de calidad en el ejercicio periodístico y sus posibles relaciones con la problemática que enfrenta la industria que sustenta el periodismo para financiarlo.

Desde estas dimensiones, el estudio pretende discutir, a partir de un diagnóstico de la calidad de medios digitales costarricenses, si existe un cumplimiento del derecho ciudadano a recibir información de calidad, así como las posibles consecuencias de lo encontrado en el debate público en una sociedad democrática con las características de la costarricense.

Metodológicamente, se realizó un análisis de contenido a notas periodísticas de medios digitales de referencia (*La Nación*, *La Prensa Libre* y *CRHoy*), y los resultados del índice de calidad que se aplicará a estas noticias fueron analizados cualitativamente. Siguiendo esta línea, el estudio pretende generar insumos para el ejercicio de un periodismo con mayor calidad, profundidad, diversidad y prácticas más inclusivas, que contribuya de manera más positiva al debate y al intercambio de ideas en el marco de un sistema democrático con las características del costarricense.

Por tratarse de un contexto cronológicamente muy reciente, y debido a sus características diferenciadas de la crisis económica anterior que vivía la industria periodística, esta investigación no considerará el impacto económico de la pandemia de COVID-19 sobre los medios de comunicación y la calidad informativa. Este impacto económico constituye, sin lugar a dudas, un tema de sumo interés para futuros estudios sobre financiamiento mediático y calidad.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo general:**

- Caracterizar el contenido de las noticias web en Costa Rica en un contexto de incertidumbre frente a los retos que enfrenta el periodismo, para determinar si se cumple el derecho ciudadano a información de calidad.

### **Objetivos específicos:**

1. Explorar cómo la incertidumbre ha afectado las decisiones editoriales de los medios de comunicación seleccionados.
2. Analizar la calidad de la producción periodística digital en cada uno de los medios escogidos.
3. Determinar el tipo de debate social que promueven los medios seleccionados.

### 3. Estado de la cuestión

El periodismo vive un período de incertidumbre, que tiene múltiples causas, desde lo financiero hasta lo ético. La obsolescencia del modelo tradicional de financiamiento de la prensa ha causado que miles de compañías de periódicos alrededor del mundo tomen decisiones como recortar su personal, reducir el tiraje o el número de página, u optar por contenido más llamativo y menos profundo (Siles y Boczkowski, 2012).

Uno de los motivos de esta “crisis” se relaciona con el surgimiento y masificación del uso de Internet, en donde las personas pueden acceder de forma gratuita e inmediata a millones de fuentes de contenido, incluyendo noticias (Zelizer, 2015). Si bien los costos asociados a publicar en Internet son apenas una fracción de los que se requieren para imprimir un periódico o una revista, los medios tradicionales han fallado en encontrar un modelo de financiamiento que les permita tener la misma estabilidad económica con la que contaban en los tiempos dorados del impreso.

A la vez que algunos medios han nacido en este contexto (nativos digitales), los propios periódicos impresos en crisis han optado por fortalecer sus ediciones web o migrar totalmente a la red, procesos que tampoco han estado exentos de fallas (Siles y Boczkowski, 2012) o estrategias que no se centran necesariamente en la función de periodismo público que desde la perspectiva de este estudio se asume como necesaria para el buen ejercicio del periodismo.

A pesar de que la relación entre la calidad de la producción periodística y la crisis de financiamiento ya se ha estudiado (Meyer, 2009; Giles, 2010; Blumler, 2010; Downie y Schudson, 2009), la revisión de la literatura señala que esto no se ha hecho en el contexto costarricense ni centroamericano. Inclusive a nivel latinoamericano, los estudios son escasos y no incluyen todas las variables presentadas en esta investigación. Estudios similares se han realizado particularmente en Estados Unidos y en el continente europeo, en donde las condiciones económicas, sociales y mediáticas son radicalmente distintas al contexto nacional.

Teniendo en cuenta este contexto y antecedentes, la revisión de la literatura se centró en los estudios sobre las múltiples causas que llevan a un estado de incertidumbre sobre el futuro del periodismo, los estudios sobre la calidad de los contenidos periodísticos, el giro hacia el periodismo digital y el derecho a la comunicación. No se encontraron estudios que estudien la calidad del periodismo en función del derecho a la comunicación en el contexto de incertidumbre por el que pasa este oficio.

De entrada, se detectan carencias de investigación sobre el tema en América Latina, y en particular en Costa Rica, especialmente en lo que se refiere al estudio de la crisis de financiamiento de la actividad periodística y la calidad de la producción de contenidos noticiosos a nivel nacional.

### **2.1. Crisis de financiamiento y calidad**

Sobre la crisis del modelo de negocios del periodismo se ha escrito mucho, principalmente en Estados Unidos. Se han dado enfoques de carácter cuantitativo acerca de la disminución en la circulación de periódicos, así como la caída de los precios y cantidad de anunciantes y patrocinadores. Parte de las explicaciones sobre este fenómeno se centran en las nuevas dinámicas de consumo, producto del auge de Internet, que incentiva la rapidez y las noticias en tiempo real (Pickard, 2008).

Por otra parte, hay estudios que presentan la posibilidad de encontrar nuevas fuentes de financiamiento en línea, a través de fundaciones, patrocinios y nuevos modelos de negocios (Benson, 2017). Otros indican la necesidad del uso de recursos públicos para “reconstruir el periodismo”, en el sentido de que se trata de una práctica y oficio fundamental para vida democrática, y el modelo británico de la *BBC* se ha considerado un ejemplo para ello (Freedman, 2019; Downie y Schudson, 2009).

Para otros autores (Meyer, 2009; Siles y Boczkowski, 2012; Gómez-Mompart, Gutiérrez-Lozano y Palau-Sampio, 2015), el refuerzo en la calidad, la rigurosidad y los valores periodísticos tradicionales “fuertes” podrían salvar al periódico, en particular, de esta

crisis que conjuga financiamiento con empleo. Meyer (2009) expone cómo se han venido en picada la lectura y la confianza en los periódicos en Estados Unidos, de manera prácticamente proporcional, e indica que el principal problema que enfrenta el periodismo es que no ha sabido adaptarse a los cambios tecnológicos. Además, explica un enfoque bajo el cual el negocio del periodismo no es el contenido ni la publicidad, sino la capacidad de influencia que tiene sobre una comunidad:

“La mejor manera de asegurar el futuro de los periódicos habría sido conservar su influencia y pagar los costos de la experimentación radical requerida para cuáles nuevas formas de medios serán viables (...) los emprendedores de los medios, incluyendo las compañías de periódicos, deberían estar más interesados en capturar una cuota relevante de atención más que maximizar la rentabilidad de corto plazo”, (Meyer, 2009, p. 18).

Bajo esta perspectiva, Meyer propone un modelo teórico al cual denomina “teoría de la influencia”, el cual explica las relaciones entre periodismo de calidad, influencia en la opinión pública y rentabilidad económica, teniendo como premisa que se puede lucrar al mismo tiempo que ofrecer un servicio público con impacto positivo para la sociedad. Esta perspectiva se explica con más profundidad en el marco teórico de esta investigación.

Para otros autores, como Nerone (2015), la crisis del periodismo es una crisis de hegemonía. El periodismo hegemónico, entendido como el realizado desde medios de comunicación tradicionales, vive una crisis que tiene en el centro el debilitamiento de su poder simbólico. Nerone entiende al periodismo como una ideología, particularmente, una ideología de “observador experto”. Para Nerone, esta pérdida de poder tiene que llevar, irremediablemente, a la conceptualización de muchos “periodismos”, en lugar de uno solo que ejerce hegemonía sobre las noticias.

Desde la perspectiva de quienes ejercen el periodismo, el estudio de Gómez-Mompart, Gutiérrez-Lozano y Palau-Sampio (2015) analiza las opiniones de las y los periodistas españoles sobre la calidad del periodismo en ese país y cómo esta se ve afectada



por el contexto económico, tecnológico, empresarial, laboral y profesional actual. Para hacerlo, realizan una encuesta a 363 periodistas españoles con al menos tres años de experiencia. Entre los principales resultados, el 81% de los encuestados reconoce un empeoramiento de los patrones de calidad del producto periodístico, el cual relacionan a la crisis de la industria, y señalan como posibles causas la falta de independencia económica y política de los medios, la falta de inversión empresarial y los problemas derivados de los cambios tecnológicos, todo lo cual sucede en un contexto de precarización del mercado laboral periodístico.

Ramírez, Gorosarri, Aiestaran, Zabalondo, y Agirre (2014) ofrecen un estudio de gran valor para la presente investigación, en términos teóricos y metodológicos. Los autores investigan en un amplio rango de tiempo (2001-2012) la evolución de la prensa europea de referencia, en términos de lo que ha ocurrido con la calidad periodística en un contexto de crisis de financiamiento. El análisis se lleva a cabo en el *Financial Times*, *Corriere della Sera*, *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, *Le Monde* y *El País*. Para medir la calidad, emplean una metodología que se fundamenta en el concepto de *media performance* desarrollado por Denis McQuail (1992), el cual permite la utilización de parámetros transversales para evaluar la calidad de las noticias.

Como resultado, estos autores obtienen que el índice de la prensa europea de referencia supera muy ajustadamente los mínimos exigidos (5,39 puntos sobre 10). Asimismo, el índice medio manifiesta una moderada tendencia a la baja durante el periodo objeto de análisis, algo que –según advierten– no es aplicable a todos los diarios. Además de una calidad baja con leve tendencia a la baja, se observa que todos los diarios analizados parecen haberse olvidado de la función social que históricamente se ha atribuido al periodismo, pues obtuvieron malos resultados en el apartado denominado “aportación social de la noticia”.

Siempre dentro del contexto de investigación sobre la crisis de la prensa tradicional, González (2009) estudia cómo algunos periódicos regionales y locales han sobrevivido y salido fortalecidos gracias a estrategias adecuadas. El autor analiza el caso del periódico

norteamericano *News & Observer*, en el estado de Carolina del Norte, que ha apostado por un modelo híbrido papel-online, espacios de participación ciudadana y por una prensa hiperlocal, “dotada de personalidad propia”. González hace un análisis comparativo de este modelo respecto al diario *Información*, en Alicante, España, y concluye que ambos medios tienen una estrategia similar que está dando frutos, pero en el caso español hace falta el concepto de integración de las redacciones impresa y digital, y el enfoque del periodismo cívico o ciudadano.

Villamarín (2013) reflexiona sobre estándares de calidad en el manejo de la información periodística que incidan en la mejora de la calidad de la democracia, en el contexto ecuatoriano. Menciona valores y prácticas tradicionales del periodismo como el balance y contraste de fuentes, la no inclusión de opiniones, la precisión, la manipulación (como antivalor), y la rigurosidad en el manejo del idioma, a la vez que hace una revisión sobre faltas a estos lineamientos en varios textos de periódicos del Ecuador.

Zelizer (2015) se cuestiona más bien si el término “crisis” es el mejor acercamiento conceptual para describir lo que está sucediendo actualmente con la prensa tradicional. De acuerdo con la autora, la noción más adecuada sería la de “incertidumbre”, pues argumenta que este concepto explica de mejor manera la diversidad de retos tecnológicos, políticos, económicos, sociales, laborales, morales y legales a los que se enfrenta actualmente el periodismo, en la encrucijada por el modelo que definirá los tipos de periodismo del futuro.

Así, mediante un análisis discursivo, que compara las nociones de “crisis” e “incertidumbre”, aborda la manera en que las organizaciones mediáticas han hecho frente a este proceso, y cómo se han equivocado en valorarlo como una oportunidad de tomar nuevas y más arriesgadas decisiones en materia de innovación.

En una línea similar, Siles y Boczkowski (2012) hacen una revisión del estado actual de los estudios sobre la crisis del periódico y definen una agenda a futuro para la investigación respecto a este tema. En este sentido, definen al menos cinco “bloques” en los que debería enfocarse la investigación en este campo: adoptar un proceso de orientación con

respecto a la investigación de la crisis, situar la crisis del periódico dentro de contextos históricos, conducir más investigación internacional comparativa, examinar las consecuencias sociales, culturales y políticas de la crisis e implementar estrategias empíricas que ayuden a producir un mayor volumen de información.

De esta forma, los autores señalan que hace falta más sistematización de la investigación en este campo, y de la revisión de literatura que realizó, se apunta que la mayoría de los estudios ven en esta “crisis” un punto crucial para redefinir los valores, normas y prácticas del periodismo contemporáneo.

En otra línea, Barnett (2002) se cuestiona de qué maneras una crisis en el periodismo podría causar una crisis en la democracia, tomando en cuenta el papel de los medios de comunicación en brindar información a la gente para que delibere y tome decisiones, así como generar opinión pública en general. El autor estudia en caso británico, y cómo en la búsqueda por aumentar sus audiencias, el periodismo político ha bajado de calidad, cayendo en la presentación de los acontecimientos de esta índole casi como espectáculos. En este sentido, Barnett sugiere que la forma en que se está tratando la información política en el Reino Unido, como consecuencia de múltiples crisis en el periodismo, podría estar relacionada con el desencanto de la población con la política, y podría tener serias consecuencias en el sistema democrático.

En el escenario costarricense, Carazo (2015) realiza una radiografía de las redacciones en el país, en donde se mencionan valiosos datos acerca del descenso en la circulación de periódicos, una reducción de su audiencia y una menor inversión publicitaria, todas estas señales claras de una crisis económica en la industria. Sin embargo, el estudio es más de carácter descriptivo y se centra en una encuesta realizada a periodistas de diferentes medios de comunicación.

Según la encuesta, los y las periodistas costarricenses tienen en alta estima la calidad de la labor que realizan desde sus medios de comunicación y las organizaciones para las cuales trabajan están avanzadas en integrar las nuevas tecnologías a su quehacer diario. Sin

embargo, algunos de estas respuestas contrastan con lo que muestran los datos sobre el periodismo en el país.

La radiografía incluye un mapeo de utilidad sobre la reestructuración de grupos mediáticos, el despido de periodistas, el cierre de medios de comunicación impresos, la diversificación del modelo de negocio de los medios de comunicación y la entrada a un nuevo panorama mediático, atravesado por lo digital.

En este panorama, entrevistas con directores de medios de comunicación nacionales llevan a determinar que existe un creciente interés por el desempeño del contenido periodístico en las redes sociales, y en Internet en general, lo cual lleva a nuevas dinámicas de producción y nuevos perfiles profesionales. Esta dinámica implica un modelo periodístico de noticias y contenido de última hora, con periodicidad 24/7.

## **2.2. Periodismo de calidad en la era digital**

Grueskin, Seave y Graves (2011) señalan que la llegada de Internet y, consecuentemente, el paso de los medios escritos a la web, ha irrumpido de forma irremediable en el modelo de negocios tradicional de los periódicos, al punto de que, 15 años después de la llegada de la mayoría de los periódicos estadounidenses a la red –para cuando se escribió el estudio citado- los ingresos de los portales web ya sumaban una importante parte de los ingresos de los periódicos en general.

Los autores señalan que Internet significó la llegada de abundancia de información para las audiencias, lo cual redujo considerablemente el precio relativo del contenido periodístico, debido a la competencia. Sin embargo, uno de los mayores impactos fue el económico, debido a la incomparable diferencia entre las ganancias producidas por el modelo original de negocios –ya perdido- y la publicidad digital. A esto se suma el hecho de que la mayoría de los intentos de las organizaciones periodísticas por lograr que los usuarios paguen por contenido han sido infructuosos y mal ejecutados, con contadas excepciones.

El estudio concluye que los periodistas, y en general los medios de comunicación, no han entendido bien su negocio bajo las nuevas condiciones de mercado y que falta aún mucho camino por recorrer para que los medios creen contenido de valor y calidad para sus nuevas audiencias en este contexto de cambio atravesado por las nuevas tecnologías digitales:

“(La búsqueda incesante de más tráfico ha llevado a las organizaciones de noticias a) un pico de azúcar de audiencias gordas e ingresos flacos. También ha devaluado su periodismo, ya que han recurrido a tácticas como presentaciones de diapositivas de fotos de celebridades para impulsar el tráfico desde motores de búsqueda. Al depreciar sus marcas y mercantilizar su contenido, se han quedado cortos en el objetivo fundamental de atraer usuarios comprometidos y leales”, (Grueskin et al., 2011).

Por otra parte, Santos-Sainz (2013) asegura que el periodismo está en un proceso de “revolución sistémica”, atravesada por los cambios en las tecnologías de comunicación, que urgen a la necesidad de reinventar el ejercicio de la profesión mediante fuertes innovaciones. Para lograrlo, la autora sugiere tomar nota de las tendencias y tener conciencia de que se está en un proceso de transición, en el cual algunas formas de hacer periodismo morirán, mientras otras están naciendo. La autora asegura que frente a la información de “bajo costo” (*low cost*) que impera en la red, el nuevo periodismo en línea debe competir ofreciendo profundidad y capacidad de orientación, si desea sobrevivir.

Suárez-Villegas (2015) aporta una perspectiva interesante al realizar una comparación entre las percepciones que los periodistas de medios tradicionales con versión *online* y los de medios nativos digitales, a la vez que analiza la participación ciudadana en los procesos informativos. El autor aplica una encuesta a periodistas de ambos tipos de medios, y en el análisis hace una fuerte crítica a los nativos digitales en el entorno español, señalando que están más propensos a caer en el sensacionalismo y la falta de rigor.

En sus conclusiones, Suárez-Villegas (2015) observa que, con base en los resultados de la encuesta y de su análisis, los periodistas de medios tradicionales están más

comprometidos con los valores de la profesión, el rigor, y la participación ciudadana bajo parámetros determinados. Si bien se observa un sesgo a favor de los medios tradicionales a lo largo del texto de este autor, coloca sobre la mesa un tema fundamental para el presente estudio: la calidad en los medios digitales, para no caer en mesianismo del periodismo web.

En una línea similar, Almiron (2013) hace un análisis reflexivo sobre los valores del periodismo dentro de lo que denomina la convergencia digital, haciendo mención al periodismo 3.0 (participación ciudadana). Para la autora, la convergencia digital mediática ha implicado una profunda modificación de los patrones de producción, distribución y consumo de la información. También ha creado una nueva versión de periodismo: el periodismo cívico.

Almiron (2013) asegura que todo ello repercute sobre la crisis de credibilidad que vive el periodismo tradicional. Por ello, reflexiona acerca de si la convergencia digital fortalece o debilita los valores del periodismo y si puede considerarse que las nuevas tecnologías favorecen la creación o consolidación de un nuevo periodismo y de un quinto poder, entendido este como una plataforma en posición de multiplicar la transparencia informativa al convertirse en vigilante de los vigilantes. Para la autora la actual crisis de valores del periodismo solo se resolverá protegiendo el ejercicio de esta profesión, por su responsabilidad social, o bien asumiendo la pérdida de su función democrática —con las consecuencias que ello puede tener para los diferentes sistemas sociopolíticos.

Fondevila Gascón (2014) propone el uso de hipertexto, multimedia e interactividad en el periodismo digital, como la base para una propuesta metodológica de ranking de calidad de los productos periodísticos digitales. El autor propone escalas de 1-5, que permiten una otorgar una calificación final con carácter objetivizador, que tiene el objetivo de mejorar la praxis periodística. Si bien estos dos enfoques aportan valiosísimas herramientas de medición en términos de forma, se quedan cortos en estudiar en cuanto al fondo la calidad del periodismo digital.

Otra área de investigación encontrada fue la de la aplicación de las estrategias de optimización en buscadores (*Search Engine Optimization*, o SEO) en el periodismo digital. Carazo (2015b) explora la operacionalización de estas prácticas en el periodismo en Costa Rica a través del caso de los medios del *Grupo Nación* (GN). Según la revisión de la literatura realizada por la autora, el problema con el SEO y la asimilación de los datos de analíticas, es que se da una constante búsqueda de consumo, de tráfico en el sitio web y “clicks” en la mayor cantidad de notas, lo cual puede llegar a sacrificar el buen periodismo.

Tandoc y Thomas (2015, p. 249, citados por Carazo, 2015) citan investigaciones de Boczkowski y colegas (del 2010, y 2011) que indican que, ante la posibilidad de escoger, las audiencias preferirán noticias “suaves” en vez de duras. En el caso estudiado por la autora, esta concluye que el *Grupo Nación* “está consciente que algunas decisiones que privilegian lo periodístico, lo editorial y el cuidado de las marcas significan un sacrificio en el tráfico, pero se trata de un sacrificio que están dispuestos a pagar” (Carazo, 2015, pp. 22-23). También apunta que las métricas, más que poner sobre la mesa una lucha incesante por el tráfico, deben servir para caracterizar a las audiencias y saber qué ofrecerles con base en la creación de lealtad.

Otra línea de estudio sobre calidad y financiamiento en el periodismo digital tiene que ver con las suscripciones y pagos por contenido periodístico en línea. Gómez y Sandoval-Martín (2016) entienden que, a partir de los cambios transversales que Internet ha generado sobre los modelos tradicionales de negocio de los medios de comunicación, la gratuidad de la información periodística en línea fomenta la competencia de los medios tradicionales con actores no profesionales que se integran a la difusión de información y noticias. En el entendido de que el periodismo de investigación ofrece un valor diferenciado a las audiencias y que su costo es elevado, los autores estudiaron en el contexto de la ciudad de Madrid la disposición de las audiencias de pagar por este tipo de periodismo, mediante las modalidades de micro pago, donación y suscripción anual. El estudio concluye que los índices de predisposición a pagar son bajos, entre un 15% y un 30%, en el mejor de los casos, a pesar de que se detectó un gran apetito por periodismo de investigación.

Por su parte, Benson (2017) se refiere a cómo las fundaciones filantrópicas cada vez más juegan un papel fundamental en el periodismo en los Estados Unidos, como una fuente alternativa de financiamiento. Sin embargo, esto implica una serie de consecuencias para los emprendimientos periodísticos independientes. En muchos casos, los termina direccionando a las prácticas de los medios de comunicación tradicionales, tanto en contenido como en modelo de negocio, o los convierte en medios de nicho que intentan llegar a audiencias de élite. Pero, principalmente, la competencia por este tipo de fondos hace que las fundaciones tengan un papel central en definir el tipo de temas que van a cubrir estas organizaciones periodísticas.

Sin embargo, esta preocupación no es exclusiva de los Estados Unidos. En América Latina, algunos de los medios de comunicación considerados “alternativos” más premiados, como *El Faro* (en El Salvador) y *Ojo Público* (en Perú) tienen una alta dependencia de los fondos provenientes de fundaciones internacionales. Quevedo (2019) estudia en su tesis el caso de *Ojo Público* y, justamente, el impacto que tienen sus fuentes de financiamiento en los temas que cubre el medio de comunicación. La investigación concluye que en el 53% de los proyectos de investigación de *Ojo Público*, sus ejes temáticos están determinados por la agenda-setting que tienen las entidades filantrópicas que subsidian al medio.

Siempre en el ámbito digital, la calidad y su relación con la credibilidad en el periodismo digital también es otra vertiente de investigaciones. Gutiérrez-Coba et al. (2012) estudiaron, en Colombia, si existe una correlación entre la calidad percibida de los medios de comunicación digitales y el hábito de consumo por parte de las audiencias. Las autoras determinaron que el consumo de un medio de comunicación digital tiende a estar determinado por el posicionamiento de su versión tradicional, cuando esta existe, y que la costumbre generada por consultar un determinado medio incide más sobre los hábitos de consumo de las audiencias que la calidad percibida sobre el medio de comunicación en cuestión.

En la línea de la credibilidad, pero con una perspectiva histórica, Heflin (2015) hace un análisis sobre los orígenes de la crisis de credibilidad que vive el periodismo. Heflin critica



la perspectiva de que el periodismo digital puede ofrecer una salida directa a la crisis de credibilidad del periodismo, la cual se ha propuesto por el supuesto carácter “democratizante” de la Red. En su lugar, Heflin evidencia que desde los años 90, en Internet ha habido una creciente y gradual aceptación de contenido noticioso no profesional. La autora concluye que Internet no puede ofrecer una salida a la crisis de credibilidad del periodismo, porque este no se trata de un problema técnico, sino de uno epistemológico y, posiblemente, irreconciliable entre los valores de la libre deliberación de ideas y la verificación de la información.

Finalmente, una última perspectiva en este campo la agregan Siles y Boczkowski (2012). De la amplia revisión literaria que realizan, evidencian un debate entre dos visiones opuestas sobre el periodismo digital: quienes lo ven como la alternativa a la crisis del periódico y aquellos que lo caracterizan como una amenaza a la calidad, o como una práctica sin la suficiente fuerza como para contraponer el declive de la prensa tradicional.

En la primera perspectiva, algunos autores (Jones, 2009; Nguyen, 2008; Usher, 2010; Xiong, 2009, citados por Siles y Boczkowski, 2012), valoran el periodismo digital como el espacio óptimo para innovar en forma y contenidos, interacción con las audiencias y valores de la profesión, dejando de lado el viejo modelo de negocio. En el otro extremo (Curran, 2010, Schudson, 2010, Downie y Schudson, 2009, Starr, 2009, citados por Siles y Boczkowski, 2012), levantan la preocupación sobre el hecho de que la calidad de los contenidos publicados en Internet no sea la suficiente como para permitir conversaciones que contribuyan al proceso democrático, a la vez que todavía no se ha llegado a una respuesta concluyente con respecto al modelo económico que sustente el periodismo digital.

### **2.3. Periodismo como servicio público y derecho a la comunicación**

Otra línea de estudios que puede ser de utilidad para esta investigación es la del periodismo público, que une las nociones de estudio de calidad de producción periodística con el derecho a la comunicación. Uno de los primeros aspectos definidos desde esta visión es el concepto de ciudadanía comunicativa.

Tamayo (2012), en concordancia con Mata (2006), define la ciudadanía comunicativa como el reconocimiento de la capacidad de ser sujeto o sujeta de derecho en el ejercicio de la comunicación pública. Se trata de una noción compleja que envuelve varias dimensiones y que reconoce la condición de público de los medios que los individuos tenemos en las sociedades mediatizadas.

En su investigación, Tamayo busca ir más allá y desarrollar un nuevo concepto de ciudadanía comunicativa, con un modelo y unas herramientas metodológicas que permitan abordar de manera comprensiva e integradora la relación entre comunicación, ciudadanía y derechos. Para ello, hace un análisis de los regímenes socio-comunicativos en Colombia, en el contexto de su conflicto armado, en Reino Unido, en su contexto multicultural y de políticas migratorias, y en Italia, en donde el control político afecta la libertad de expresión. El autor concluye que las dimensiones comunicativas de la ciudadanía deben romper los límites de las categorías políticas estáticas, así como de los derechos sociales y culturales para introducir relaciones sociales más complejas y ver los derechos de la comunicación como una categoría independiente y central.

Sandoval (2010) también se refiere al concepto de ciudadanía comunicativa, considerando la comunicación y la información como bienes públicos, sobre los cuales la ciudadanía puede ejercer derechos.

Los estudios sobre periodismo público conjugan aspectos como la participación ciudadana como elemento fundamental de la práctica periodística, la posesión de medios estatales, que sean independientes y que garanticen un nivel mínimo de calidad y educación, así como la democratización de la creación, circulación y consumo de contenidos (Rothberg, 2011).

Zepeda y Prieto (2007) vinculan la noción de derecho a la comunicación con la responsabilidad social del periodismo. De manera superficial y anecdótica, los autores abordan la reducción de las planillas de las redacciones de los diferentes medios de comunicación en todo el mundo, pero principalmente hacen mención a la pérdida de la

calidad en los contenidos, debido a que los grandes medios tradicionales tienen características monopólicas u oligopólicas, y se dirigen desde una visión de capital y lucro.

A modo reflexivo, estos autores plantean la necesidad de recuperar el periodismo como un bien público y necesario para la vida en democracia y proponen que las soluciones para incorporar el derecho a la comunicación en el ejercicio periodístico deben plantearse desde el papel del Estado, de las empresas, de la sociedad civil, de los monopolios informativos, de las tendencias culturales y desde la necesaria voluntad e integridad personal de cada profesional de la comunicación.

Como grandes faltantes en la revisión de literatura, se encontró la ausencia de estudios que vinculen las prácticas periodísticas y en particular la crisis de esta profesión con el derecho a la comunicación. Se podría considerar que existen elementos tangenciales en los estudios que analizan el impacto de la crisis en la democracia. Por otra parte, uno de los faltantes más importantes es el estudio de este fenómeno desde la realidad Latinoamericana y costarricense, pues resulta difícil extrapolar resultados del contexto mediático estadounidense al regional.

Jurado (2010) hace una revisión de la nueva legislación en materia de comunicación en muchos países de la “corriente progresista latinoamericana”, y determina que el discurso “alternativo del derecho a la comunicación tiene un carácter revolucionario pues busca fracturar la línea de continuidad conceptual y de gestión práctica que gobierna actualmente a los derechos relativos a la comunicación y sustituirla por una nueva, que en adelante pretende institucionalizar” (p. 90). Desde su propuesta, actualmente se está instaurando en la región un nuevo paradigma jurídico de consecuencias sociales y económicas que busca ser un nuevo “establishment” que sitúe el derecho humano a la comunicación como “el eje de un nuevo orden mundial de la información y la comunicación” (ídem).

Por su parte, Lamuedra (2011) pone de manifiesto la preocupación que representa el papel de los medios tradicionales y hegemónicos –por su carácter monopólico u oligopólico y la pérdida de calidad en el contexto de una crisis de financiamiento- y asegura que los

medios alternativos y los medios públicos convergen como alternativas a estas fuentes de información.

Para la autora, los medios digitales tienen el potencial de democratizar más el debate público, con mayor participación y más pluralidad de ideas, sin embargo, concluye que hace falta un marco conceptual que relacione el periodismo clásico que desde los años 1960 ha sufrido constantes críticas en foros académicos y periodísticos con la democracia participativa y deliberativa.

En una línea similar, que también integra el derecho a la comunicación con el periodismo, de Oliveira (2011) analiza el papel de los periódicos alternativos de Brasil (*Caros Amigos, Brasil de Fato, Le Monde Diplomatique y Revista Fórum*) en la esfera pública de ese país y bajo la luz de los conceptos de opinión pública de Walter Lippmann, el de construcción de consenso de Noam Chomsky y la distinción entre libertad de expresión y libertad de prensa, concluye que el hecho de que estos periódicos amplíen la agenda y la gama de fuentes normalmente ofrecidas por los medios hegemónicos, contribuye a fortalecer la democracia, lo cual fortalece la noción de diversidad de voces y medios que se propone desde el derecho a la comunicación.

En el escenario costarricense, Garro y Solís (2020) estudian cómo el sistema mediático del país se caracteriza por su concentración geográfica en las áreas urbanas, particularmente en la Gran Área Metropolitana (GAM), y dentro de esta, predominantemente en San José. Además, existe una importante exclusión en el uso del espectro radioeléctrico. Las autoras concluyen que es necesario realizar más estudios enfocados en la identificación de prácticas que promuevan el ejercicio de la libertad de expresión y el derecho a la información pública en un marco de diversidad de pluralismo en el contexto de Costa Rica.

Siempre en Costa Rica, Boza (2020) hace un análisis sobre cómo se ha entendido la libertad de expresión en el país, a lo largo de las dos décadas que llevamos del siglo XXI, particularmente desde el punto de vista normativo y legal. La autora concluye que, si bien durante los años 2018 y 2019 el país no ha reportado graves violaciones a la libertad de

expresión de las personas, no existen garantías que promuevan “la diversidad de las voces y de los contenidos en el diálogo social” (Boza, 2020, p. 42). Si bien Boza reconoce que existe valiosa jurisprudencia en la Sala Constitucional, en particular sobre la eliminación de restricciones en el ejercicio del periodismo, hay grandes retos para que exista en Costa Rica una mayor democracia comunicativa.

### **3. Perspectiva teórica: Calidad, crisis y servicio público en el periodismo del siglo XXI**

¿Qué tiene que ver el derecho a la comunicación con la calidad del periodismo? Desde lo que se plantea en esta propuesta de investigación, la vinculación está en la necesidad de rendición de cuentas por parte de los medios de comunicación, así como en la vigilancia que idealmente debería ejercer la ciudadanía sobre los medios.

Elementos que se consideran desde la perspectiva del derecho a la comunicación – como la independencia de los medios, pluralidad de voces y el acceso de la ciudadanía (Saffon, 2007) son factores que además se vinculan directamente con la calidad del contenido periodístico, y así se refleja en los parámetros de evaluación que se emplearán en la estrategia metodológica de este estudio (Ramírez, Gorosarri, Aiestaran, Zabalondo, y Agirre, 2014).

Tradicionalmente, el estudio del periodismo se fundamenta más en la libertad de prensa. Sin embargo, para este caso se tiene en cuenta la conceptualización de ciudadanía comunicativa (Mata, 2006). Sandoval (2010) también se refiere al concepto de ciudadanía comunicativa, considerando la comunicación y la información como bienes públicos, sobre los cuales la ciudadanía puede ejercer derechos.

Sobre este particular, citando a Ferrajoli (2007), Sandoval plantea que existe una confusión entre los límites de la libertad de pensamiento e información y la propiedad de los medios de comunicación. Esta confusión ha creado un vacío legal, que dificulta precisamente que los medios de comunicación estén sujetos a una rendición de cuentas.

Así, el problema que se estudia en esta investigación tiene que ver con la necesidad de supervisión de los medios, la calidad como un derecho ciudadano en el ejercicio periodístico, y el período de incertidumbre multicausal que vive la prensa como un elemento contextual que tiene el potencial de amenazar ese derecho ciudadano, si se privilegia el lucro sobre el servicio público que debería prestarse.

Desde el eje del desarrollo, resulta imprescindible tener en cuenta el papel del periodismo en el debate democrático, y la forma en la que estos contenidos pueden ayudar a implementar uno u otro modelo de desarrollo. Cytrynblum (2009) plantea que en América Latina los medios de comunicación y así como los y las periodistas contribuyeron con la instalación de los modelos neoliberales que han aumentado la pobreza y la desigualdad en la región.

A partir de esta crítica que culpa a los medios y a las y los periodistas por promover un modelo de desarrollo que caracteriza como perjudicial, Cytrynblum señala que el periodismo puede contribuir al cambio y menciona el margen de acción y de libertad que tienen los profesionales en esta área en la mayoría de las empresas de comunicación. La selección y proposición de temas, de fuentes, de enfoques y de estilos de redacción es un margen limitado desde el cual un periodista formado con esta conciencia puede contribuir a nuevos imaginarios para el cambio social.

De esta forma, se articulan los ejes de calidad e incertidumbre del futuro del periodismo con el eje transversal del estudio: el derecho a la comunicación, como elemento integrador que debería estar presente a la hora de hacer cualquier tipo de práctica profesional en esta área, y en particular el periodismo.

Teniendo en cuenta los anteriores elementos, la perspectiva teórica de esta investigación se integra por cuatro ejes: el periodismo y su impacto social, la calidad del periodismo en momentos de incertidumbre, las condiciones necesarias para que exista periodismo de calidad, y la calidad en función del derecho a la comunicación. Estos cuatro ejes permiten explicar qué se entiende por periodismo y su función dentro de la esfera pública, qué importancia tiene el contexto de la crisis de financiamiento del periodismo para la investigación, y por qué el derecho a la comunicación es un factor importante al considerar la calidad de la producción periodística.

### 3.1. ¿Qué es periodismo y cuál es su impacto social?

Los desarrollos tecnológicos de la Revolución Industrial, en particular los relacionados a la comunicación, aceleraron la globalización de una forma sin precedentes en la historia de la humanidad. De acuerdo con Thompson (1998), “la globalización de la comunicación estuvo entrelazada con otros procesos constitutivos de las sociedades modernas” (p. 18), lo cual ha tenido consecuencias en las vidas cotidianas de su ciudadanía.

Una de esas consecuencias es la aparición de **la esfera pública y de su dimensión mediática**, como nuevos espacios para la discusión de asuntos de interés común. Para Habermas (citado por Fraser, 1992), la esfera pública, de carácter burgués, surge como contrapeso a los Estados absolutistas de la Europa de finales del siglo XVIII, cumpliendo una función de mediación entre estos y la sociedad vía la publicidad y la exigencia de escrutinio.

En este contexto, Gomis (1989) señala que surge el **discurso periodístico**, como un “campo textual que ha de contextualizar la confluencia de opiniones” (p. 87), es decir, la prensa es un vehículo de opinión. El periodismo original no pretendió informar objetivamente, sino propagar causas con las que sus autores estaban comprometidos.

Schudson (1981) dice que la **objetividad** no era una cuestión para el periodismo antes de la década de 1830. De acuerdo con este autor, la objetividad empezó a tomar relevancia a partir de la década de 1840, con el surgimiento del telégrafo, y con este invento la creación de los cables de noticias. Associated Press fue la primera, y como sus clientes eran medios de diferentes tendencias políticas y afiliaciones partidarias, sus contenidos tenían que ser lo más cercano a “objetivos” para satisfacerlos. Schudson argumenta que la práctica de Associated Press pasó a considerarse como el ideal del periodismo.

Además del discurso de la objetividad, otro de los discursos recurrentes sobre el papel del periodismo es el de su rol de “perro guardián” o “*watchdog*”, en inglés. Bennett y Serrin (2005) definen el rol de “perro guardián” del periodismo como el escrutinio independiente por parte de la prensa de las actividades del gobierno, las empresas y otras entidades de



carácter público, con el propósito de documentar, cuestionar e investigar sus actividades y así proveer a las audiencias y a las autoridades información oportuna de interés público (p. 169). Esta definición incluye múltiples niveles de recopilación, procesamiento y verificación de la información, que van desde la simple documentación hasta el periodismo de investigación de mayor profundidad. Bennett y Serrin aseguran que este rol o discurso sobre el periodismo, a pesar de ser de suma importancia para las sociedades democráticas, es uno de los menos institucionalizados en las organizaciones noticiosas contemporáneas (2005).

En la evolución histórica del discurso periodístico, el rol de “perro guardián” de la prensa lleva su papel mucho más allá de la simple confluencia de ideas y opiniones. Bajo esta noción, el periodismo se vuelve una especie de moderador de la discusión, con tintes de detective. El rol de “*watchdog*” se relaciona directamente con la variable de “control al poder” que pueden ejercer las y los periodistas en la elaboración de las noticias. Esta variable es parte del indicador de calidad que utiliza esta investigación para evaluar la producción periodística y será detallada con mayor profundidad en el siguiente apartado de este capítulo.

Siguiendo esta evolución histórica, tiene sentido entender el periodismo no solo como el acto de contar historias, sino también como una **ideología ocupacional**, como lo plantea Deuze (2005), en el contexto de sociedades democráticas con prácticas electorales.

Deuze plantea –desde los aportes de Kovach y Rosenstiel (2001)- que la ideología del periodismo es una predominante, basada en los siguientes valores: servicio público (los periodistas son vigías, buscadores de noticias y difusores activos de información), objetividad (los periodistas son imparciales, neutrales, justos y por lo tanto creíbles), autonomía (el trabajo de los periodistas debe ser independiente), inmediatez, y ética (p. 447).

Para Deuze, estos valores muchas veces son inconsistentes y contradictorios con la práctica real del periodismo, lo cual argumenta no es un problema para los periodistas, quienes ya tienen asimilada esta ideología.

Sin embargo, desde su función en la **esfera pública**, hasta los valores que idealiza, lo que plantea el discurso no ha sido necesariamente la realidad. La **exclusión** de distintos actores de la esfera pública hegemónica ha sido constante, en particular la mitad de la población, las mujeres -aunque Fraser (1992) reconoce la existencia de diferentes esferas públicas que podrían considerarse “subalternas”-, así como “minorías” raciales y étnicas y personas sexualmente diversas.

Esta exclusión, que Fraser define en términos de clase y género, también se presenta a nivel discursivo a través del incipiente periodismo. Como señalan Atton y Hamilton (2008), el surgimiento del periodismo es inseparable del surgimiento de la clase burguesa y de la expansión del capitalismo, por lo cual su estado inicial justifica y es justificado por las mismas características de estos, como se observa en este extracto, que constituye una traducción libre del texto original:

“Hacia mediados del siglo XVIII, el periodismo burgués estaba firmemente establecido como la "moneda del reino" para el debate público en los países y colonias europeas, una que fue empleada por todas las partes que buscaban ser consideradas "legítimas". Y, sin embargo, estos lados eran decididamente unilaterales, con barreras de clase, propiedad, raza, género y otros que se filtraban de las sociedades solo a aquellos que se consideraban capaces o dignos de tal participación”, ”, (Atton y Hamilton, 2008, p. 15).

Efectivamente, el espacio mediático periodístico burgués, al igual que la esfera pública burguesa, se constituyó en un espacio excluyente, pues los medios de comunicación, como negocio, rechazan la participación de los grupos sociales subordinados (Fraser, 1992).

Esta preocupación se mantiene actualmente. Herman y Chomsky (1988, citados por Lamuedra, 2011), explican cómo los medios sirven los intereses de las élites políticas y económicas, desarrollando la noción de Gramsci de que la circulación de productos culturales “es uno de los mecanismos mediante los cuales las clases dirigentes consiguen el

consentimiento de la población general para realizar su proyecto” (p. 28). Posiciones similares desarrollan autores como Castells (2010, citado por Lamuedra 2011).

Con el surgimiento de **Internet**, pero en particular a partir de su popularización durante la década de los 90 del siglo XX, se habla de una nueva “revolución” en las comunicaciones, que permite realizar nuevos cuestionamientos y proyecciones acerca de la discusión de los asuntos públicos, **la participación plural, la representación y el papel de los medios de comunicación y el periodismo.**

Según Couldry (2011), la revolución mediática producto de Internet, que se vive actualmente, es comparable en su profundidad, y aún más masiva en velocidad, con la revolución de la imprenta. Si bien este postulado es debatible, la afirmación abre preguntas sobre qué implicaciones tiene esta “revolución” digital en la participación ciudadana en el debate público, así como en los discursos y representaciones de los grupos históricamente oprimidos.

La Red permite a cualquier persona con acceso a un dispositivo con conexión divulgar sus opiniones e informaciones, lo cual podría llevar a una revisión como la propuesta por Fraser (1992) acerca de la multiplicidad de esferas públicas frente a una única, entendida esta en su dimensión mediática. Sin embargo, Couldry (2011) echa agua fría a estas esperanzas, señalando que, al menos en términos de impacto de lo publicado en Internet, el tráfico en línea se concentra en una cantidad relativamente pequeña de sitios.

En estos términos, se entiende el periodismo como una práctica basada en una ideología ocupacional, que ha ido evolucionando históricamente, y que está en proceso de nuevos cambios a raíz de los ajustes tecnológicos que llevan a la convergencia, así como por el reconocimiento social cada vez más amplio de las diversidades.

## 3.2. Calidad e incertidumbre

### 3.2.1. Calidad periodística

**¿Qué se entiende por calidad periodística?** Para Meyer (2009) se trata de aspectos formales, como el “fairness” (equilibrio en las fuentes), la exactitud y precisión, la facilidad de lectura, y como consecuencia de esta suma de factores, la credibilidad por parte de las audiencias. De acuerdo con Meyer, la credibilidad por parte de las audiencias ha sido asociada con la percepción del cumplimiento por parte de los medios noticiosos de valores periodísticos como la exactitud, la imparcialidad y el “vigilar” los intereses de la ciudadanía. Así, existiría un círculo virtuoso entre calidad, credibilidad y posicionamiento e influencia de los medios de comunicación.

Sin embargo, Gómez Mompert y Sampio (2013) señalan que no existe un consenso académico acerca de la definición de calidad del contenido periodístico, pues pese a la cantidad de estudios sobre el tema, es difícil encontrar un fundamento para esta definición que sea ampliamente aceptado. Los autores señalan que el entendimiento de la calidad periodística varía, desde quienes la entienden relacionada con la noticiabilidad del hecho relatado, hasta quienes la encuentran en el carácter de interés público. Gómez Mompert y Sampio (2013) describen otro grupo, el de quienes subrayan que el ideal de la calidad periodística, que englobaría los valores periodísticos ya descritos en el apartado anterior de este capítulo (independencia, diversidad y objetividad) se sustenta en valores democráticos. Esta línea de pensamiento figura Dennis McQuail, quien señala que existen tres condiciones que permiten el ejercicio periodístico de calidad: “los recursos, el orden político y legal y los estándares profesionales” (Gómez Mompert y Sampio, 2013). Las condiciones para que exista periodismo de calidad serán más ampliamente abordadas en los próximos apartados de este capítulo.

Para efectos de este estudio, la calidad se entenderá desde la perspectiva de *media performance* de Dennis McQuail (1998, 2000), que pone en el centro la **responsabilidad social de la noticia**. Para cumplir con esta responsabilidad social, la noticia debe cumplir

con una serie de parámetros que no se limitan a los formales indicados por Meyer, sino que tienen que ver con su relevancia social (aportación más allá del hecho curioso), la diversidad de voces, el respeto a la dignidad humana (o derechos humanos), el fomento del debate social y el control al poder.

Gorosarri (2011) desarrolla la perspectiva de calidad de McQuail, quien entiende la calidad periodística en relación con los valores democráticos de las sociedades occidentales modernas, en un esquema de calidad de noticias (*news quality scheme*). A pesar de que este entendimiento de la calidad pone en el centro la responsabilidad social de la noticia, también contempla otros factores. La calidad, desde esta visión, se comprende en tres etapas: la calidad formal, la calidad de contenido y la calidad social. La calidad formal tiene que ver con la presencia o no de errores de construcción del texto, del lenguaje y de la estética del contenido. La calidad de contenido se relaciona con los valores de independencia y objetividad del periodismo, y contempla la diversidad de temas, fuentes y voces, así como el origen de la información y los criterios periodísticos utilizados para depurarla. La calidad social, por su parte, tiene que ver con la forma en la que la noticia atribuye valores positivos, negativos o neutrales a hechos, personas o grupos sociales, y cómo eso evidencia -o no- el compromiso social del texto.

Esta perspectiva de la calidad, en etapas, imita el proceso en que una noticia es construida, para así analizarla retrospectivamente, deconstruyéndola. La calidad formal es transversal a las otras dos, y tienen que ver con aspectos de forma presentes a lo largo de una noticia. La calidad de contenido, a su vez, tienen dos momentos: el **proceso de selección** de la información y el **proceso de elaboración** de la noticia. La selección de la información implica las decisiones sobre el hecho que se va a narrar y qué tipo de voces utiliza el o la periodista para contar dicho hecho. Tanto el hecho, como las fuentes de información pueden dar cuenta sobre la calidad. Para los hechos, Gorosarri (2011) pone sobre la mesa las categorías de **relevancia**, **factualidad**, y **actualidad**. Para las fuentes, la autora diferencia entre **fuentes documentales**, **expertos**, **atribución por cargo** y **omisión**. Asimismo, la actualidad tiene que ver con el valor inmediatez, entendido como el tiempo transcurrido entre la sucesión del hecho y la publicación de la noticia.

La **relevancia** suele ser definida como como la principal característica de la noticia, y es descrita como el producto de los valores de prominencia y significancia (Dernbach, 2010; Gutiérrez Coba, 2006). Según Gorosarri (2011), la significancia se define cuantitativamente como el número de personas que enfrentarán las consecuencias de la noticia. Por su parte, la prominencia tiene que ver con la magnitud de dichas consecuencias, y por lo tanto está estrechamente ligada a la factualidad. La autora clasifica la relevancia en cuatro niveles: relevancia social, relevancia de indicadores, relevancia individual y personificaciones (sin relevancia). La **relevancia social** implica eventos noticiosos que contienen los valores periodísticos más tradicionales de proximidad, un gran beneficio o daño social, así como controversia y consternación, afectando a un número considerable de personas dentro de la potencial audiencia del mensaje (Gorosarri, 2011, p. 324). La **relevancia de indicadores** es un punto intermedio entre la relevancia social y la individual, y tiene que ver con noticias reportadas acerca de hechos con o actores con influencia y prominencia, pero sin llegar a un nivel de consternación social similar al de la relevancia social. Por ejemplo, puede ser una noticia acerca de una discusión entre actores políticos, cuyo alcance es limitado a su arena política sin traducirse inmediatamente a una afectación social. Por su parte, la **relevancia individual** se refiere a hechos noticiosos o noticias interesante o amenazantes, para un número más reducido de personas, o información de servicio (clima, tráfico). Dentro de esta categoría entran las noticias sobre crimen y curiosidades (Gorosarri, 2011). Para efectos de su clasificación numérica dentro del indicador de calidad, existe una diferenciación entre categorías de la relevancia individual que será desarrollada en el capítulo metodológico. Finalmente, las personificaciones son aquellas noticias cuyo eje central es una persona o hecho en particular, pero sin afectación a terceros en las audiencias. Por ejemplo, chismes de farándula o personalidades públicas en el ámbito de su vida personal. Estas personificaciones no tienen relevancia, en cuanto a que no cumplen con los valores periodísticos tradicionales de proximidad y consecuencias, es decir, no son ni cercanas al lector y sus consecuencias en sus vidas son limitadas (Gutiérrez Coba, 2006).

La **factualidad**, a su vez, tiene que ver con el grado de verificación del hecho noticioso. En este sentido, una noticia puede ser basada en hechos comprobados, en declaraciones no comprobadas de las fuentes, o inclusive en especulaciones o conjeturas, esta última posibilidad siendo la que no contiene ningún grado de factualidad. Diversos académicos cuestionan la objetividad -o al menos, el *fairness*- de la actividad periodística basada en declaraciones. Las noticias que se derivan de eventos o de investigación periodística, por lo tanto, tienen una clasificación de calidad más elevada que el periodismo basado en declaraciones (Gomis, 2008, pp. 77-78; Schirmer, 2001, p. 94).

La **actualidad** tiene que ver con la temporalidad de los hechos reportados, y Gorosarri (2011) la clasifica en permanente, reciente y diferida. La actualidad permanente designa a eventos relacionados a temas de regularidad prevalente, por su valor social particularmente elevado. La actualidad reciente se refiere al periodo entre que el evento ocurre y el momento en que es reportado en una noticia. La actualidad diferida alude a la frecuencia de evento cuyos elementos o consecuencias se pueden extender a lo largo del tiempo (Gorosarri, 2011, p. 316).

Los elementos finales para considerar dentro de la calidad periodística, desde la etapa del proceso de selección de la información, son los **tipos de fuentes**. Esta categoría se centra en cuáles informantes son empleados para obtener los elementos básicos que componen la noticia (Gorosarri, 2011, p. 309). La perspectiva del *news quality scheme* contempla informantes atribuidos y no atribuidos, en el entendido del papel central de la transparencia que deberían tener los medios periodísticos respecto al origen de sus informaciones, lo cual, a su vez, permite formar una actitud crítica sobre las noticias mismas (Arnold, 2009). Los tipos de fuentes, en este momento de la evaluación de la calidad, no se refiere a la diversidad de fuentes sino al tipo de actividad periodística que denotan, la transparencia y credibilidad de estas. Los tipos establecidos son fuentes documentales, fuentes expertas, fuentes atribuidas por nombre y cargo, fuentes atribuidas de manera indirecta y fuentes off-the-record u omitidas. Las fuentes documentales son las de mayor rango, debido a que implican un trabajo periodístico activo en la búsqueda de información; le siguen las fuentes expertas, entendidas como especialistas en una materia similar, bajo la misma lógica (Gorosarri, 2011).

Por su parte, las fuentes atribuidas por nombre y cargo están en un punto intermedio. Esto se debe a que implican un trabajo periodístico que puede ser influenciado por actores de poder -oficiales de gobierno, empresarios, etc.- o caer bajo la categoría de periodismo de declaraciones. En último lugar quedan las fuentes atribuidas de forma indirecta u omitidas, debido a la falta de transparencia y dificultad de establecer la credibilidad de la información si no se contrasta o complementa con otras fuentes (Gorosarri, 2011).

En el proceso de la elaboración, Gorosarri (2011) distingue las variables de **exactitud**, **profundidad** y **diversidad de voces**. La **exactitud**, entendida también como consistencia interna, explora la correspondencia entre lo que anticipa el titular de la noticia y lo desarrollado en el cuerpo del texto. En una era de sobrecarga de información, diversos autores señalan que el titular debería resumir lo más posible la noticia, para que los lectores puedan obtener la mayor cantidad de información en el menor tiempo posible (Armentia y Caminos, 2009; Gomis, 2008). Una falta de consistencia, resultando en titular ambiguos, engañosos, o del todo falsos, plantea una clara falta a estándares de calidad periodística. La falta de exactitud o correspondencia entre titular y cuerpo de la noticia también puede implicar la presencia de un fenómeno común en el periodismo digital, el *clickbait*, es decir, un titular engañoso cuyo propósito es atraer al lector a la noticia. Orosa et al. (2017) señalan que el *clickbait* surge en un contexto en el cual el titular periodístico suma, a sus funciones informativas tradicionales la nueva función hipertextual. Sin embargo, este intento por atraer audiencias se hace a costas de caer en prácticas “extraperiodísticas”, en detrimento de valores y estándares como la “exhaustividad, la diversidad, la imparcialidad y, sobre todo, la precisión” (Orosa et al., 2017, p. 1270).

La **profundidad** se refiere al nivel con que el texto responde a las preguntas clásicas que debe contestar un texto periodístico, las 5W (qué, quién, cuándo, dónde y cómo). Gorosarri (2011) defiende que las 5 o 6W (añadiendo por qué) es lo básico que se puede esperar del periodismo, y por lo tanto establece como la meta máxima responder 7Ws, añadiendo la pregunta, “desde dónde”. Desde dónde implica un nivel más elevado de transparencia y rigor periodístico, en el tanto hace explícitas las posiciones desde las cuál los interlocutores están expresando sus puntos de vista y perspectivas. La **diversidad de voces**



se refiere a los valores de confluencia de distintas opiniones que deben componer el discurso periodístico, contrapuestos a los antivalores de exclusión, desarrollados en el apartado anterior de este capítulo (Gomis, 1989; Fraser, 1992).

Finalmente, la última etapa de la noticia considerada en el *news quality scheme* es la **calidad social**, central para el entendimiento de calidad periodística en esta investigación, en particular en su relación con el derecho propuesto a la calidad periodística. Gorosarri (2011) define calidad social como el nivel en que los medios cumplen con su deber social, a través del manejo que hacen de la información (pp. 344-345). Siguiendo a McQuail (1922), Gorosarri (2011) señala que, desde la perspectiva de calidad social se evalúa noticia asume o no una actitud beligerante en contra de las injusticias, al entender que, aunque la objetividad periodística -con sus limitaciones- debe ser una meta siempre, el objetivo social del periodismo implica un posicionamiento frente a situaciones injustas y desiguales (p. 345). La calidad social incluye variables como **control al poder, fomento del debate social, respeto a la dignidad humana, presencia de perspectivas culturales diversas, y combate a la marginación social**. El control al poder, el fomento al debate social y la presencia de perspectivas culturales diversas se corresponden con las funciones o roles periodísticos de “perro guardián” y espacio de confluencia de opiniones, desarrollados en el apartado anterior de este capítulo. El respeto a la dignidad humana, y el combate a la marginación social son variables relacionadas con el concepto de responsabilidad social de la noticia (McQuail, 1998, 2000). La marginación social y el irrespeto a la dignidad humana a través del discurso periodístico suelen darse especialmente a través de herramientas discursivas de estereotipos y otredad. Para efectos de este estudio, dichas categorías se entenderán desde la visión de Pickering (2001), quien define los estereotipos como un problema central en la política de la representación. Pickering dice que el “otro” es construido como un objeto para el beneficio del sujeto que tiene la necesidad de otro objetivado para definirse a sí mismo (2001, p. 71). Esto significa que el “otro” estereotipado está en una relación de poder desigual en comparación con quienes construyen la otredad en términos de categorías como raza, etnia, género y orientación sexual, las cuales están legitimada por las construcciones ideológicas de las diferencias que se colocan sobre sus espaldas (Pickering, 2001, p. 73). Estas relaciones de poder desiguales e injusticias sociales, que se pueden ejercer desde el producto

periodístico de la noticia son justamente elementos que McQuail considera que el periodismo debe combatir, desde su responsabilidad social. Por lo tanto, la presencia de estos elementos en textos periodísticos se entiende como características que disminuyen su calidad social, y por lo tanto, su calidad general.

Para efectos de este estudio, la calidad debe ser entendida en un contexto de incertidumbre financiera y tecnológica del periodismo, que puede afectarla. Además, se entiende tanto desde la formalidad elemental (exactitud de los hechos, confiabilidad de las fuentes, precisión) como desde la aportación social que hace el contenido periodístico.

### 3.2.2. Incertidumbre

Como se introduce de forma esbozada en el apartado anterior, el periodismo como práctica profesional vive un período de **incertidumbre**, en el cual una diversidad de factores, como los cambios tecnológicos, nuevos contextos sociales y legales ponen de manifiesto la necesidad de cambios en su práctica, cómo se señala en este extracto que constituye una traducción libre del texto original:

“Políticamente, la noticia sigue amenazada desde la derecha y la izquierda. Económicamente, los viejos modelos de negocios están en caída libre, mientras que las nuevas alternativas aún no han solidificado un camino hacia la recuperación. Moralmente, los escándalos y las violaciones del comportamiento ético mantienen la confianza del público en los medios de comunicación en mínimos históricos. Ocupacionalmente, la visión tradicional de lo que debería ser el periodismo — objetivo, distante, equilibrado— ya no se sostiene. Y tecnológicamente, el auge y el afianzamiento de los medios digitales hacen más explícito lo que el periodismo siempre ha tratado de mantener en segundo plano: sus problemas con la narración autorizada, la separación del público, la respuesta reacia a los llamados a la transparencia, la intimidad con los funcionarios” (Zelizer, 2015, p. 894).

En una línea similar, Deuze (2005) señala que el periodismo –como ideología- tiene grandes retos a la luz de las **nuevas tecnologías y de las sociedades multiculturales** y diversas de hoy en día. Uno de ellos, es que tradicionalmente los periodistas prefieren el trabajo individual y la consulta a sistemas cerrados de expertos, en vez del trabajo en equipo y el compartir conocimiento.

En ese sentido, se plantea que actualmente el periodismo vive un momento de tensión en su evolución histórica, pasando de un modelo individualista, “de arriba hacia abajo”, “monomediático” a uno de trabajo en equipo, multimedia y participativo (Deuze, 2005, p. 452).

Uno de estos puntos cruciales es la **obsolescencia del modelo tradicional de financiamiento de la prensa**, que puede vincularse con el impacto de los cambios tecnológicos en la industria mediática. Couldry (2011) señala que, si bien los primeros afectados han sido los periódicos impresos, la generación de ingresos para noticieros y medios masivos mediante publicidad está en jaque frente a la Red, en donde la publicidad es más barata y cada vez les llega a más personas. Además de ello, el internauta tiene la capacidad de decidir si consume o no páginas cargadas de este tipo de anuncios, lo cual amenaza en particular al periodismo en su concepción tradicional.

Meyer (2009) señala que la crisis de financiamiento ha llevado a que algunos medios de comunicación adopten la práctica de bajar costos operativos –con el impacto que ello tiene en la calidad- con el fin de obtener ganancias de corto plazo, sacrificando las de largo plazo, que su modelo de la influencia prevé se perderán. Según este modelo, en el largo plazo la baja calidad lleva pérdida de credibilidad y a un mayor impacto económico, mientras que la inversión en periodismo de calidad se traduce en credibilidad y una mayor influencia sobre las audiencias, lo cual atrae inversiones.

Otro punto crucial es la relación con las audiencias –o ciudadanía, en términos de este estudio. Domingo, Quandt, Heinonen, Paulussen Singer y Vujnovic (2008) plantean este elemento adicional de incertidumbre desde dos perspectivas: el potencial de las nuevas

tecnologías de cambiar la relación e interacción entre periodistas y audiencias, y también cómo esto va de la mano del aumento en la complejidad de las sociedades contemporáneas.

Los autores señalan que el periodismo es un fenómeno social que sigue principios fundamentales de la comunicación, y que a la vez se encuentra en un estado de desarrollo que no se puede considerar finalizado, pues evolucionará en conjunto con los cambios sociales. En este sentido, señalan que, desde una perspectiva más participativa, tiene más sentido pensar en la construcción de noticias como una conversación y no como una “lectura” por parte de quienes ejercen el periodismo de manera profesional. Esto pone en jaque valores tradicionales del periodismo, como la perspectiva del “gate-keeping” –ser quiénes deciden qué debe conocer la ciudadanía-, y borra las fronteras entre periodistas profesionales y audiencias, pues –aunque los medios mantienen una fuerte hegemonía- existe la posibilidad técnica de que múltiples actores se dirijan a grandes audiencias.

### **3.3. Condiciones para la existencia de periodismo de calidad**

La incertidumbre que vive el periodismo actualmente a nivel global, en los términos definidos en el apartado anterior, se comprende como un elemento que puede incidir de forma negativa sobre la calidad periodística. Esto sucede debido a que las condiciones que generan dicha incertidumbre afectan directamente una serie de condiciones que, según diversos autores, deben existir para que pueda existir periodismo de calidad en un determinado medio de comunicación o inclusive dentro de una sociedad específica.

Schulz (2000) considera que existen tres precondiciones que determinan la calidad y el desempeño del periodismo en una sociedad libre y abierta. Estas son: los **recursos disponibles** que pueden abrir o restringir el margen de acción de los periodistas, el **orden legal y político** que garantiza libertad y protección a los periodistas, y los estándares profesionales con los cuales los periodistas llevan a cabo sus actividades diarias. Para efectos de este estudio, y considerando que dichos estándares se observarán dentro del análisis de la calidad periodística ya existente, este último elemento no será tomado en consideración como una precondición para la existencia de periodismo de calidad. En su lugar, se considerarán

las **condiciones laborales de los periodistas** como la tercera precondition para la existencia de periodismo de calidad, tomando en consideración las perspectivas de Gómez-Mompart et al. (2015) y el propio Schulz (2000), quien considera elementos relacionados con las condiciones laborales de los periodistas dentro de su descripción de recursos.

Para Schulz (2000), los **recursos** se deben entender en un sentido amplio. Desde la perspectiva económica, el presupuesto disponible en una empresa periodística influye directamente en su capacidad de tener mejor equipo técnico, más periodistas y mejores instalaciones, todo lo cual contribuye a un reporte más preciso y diverso. Además del recurso económico, Schulz considera el talento humano como un recurso adicionalpreciado: la capacidad de un medio de contar con periodistas talentosos y bien entrenados. En el contexto de incertidumbre actual, los recursos económicos, y muchas veces, consecuentemente humanos, se ven limitados dentro de las empresas periodísticas. Para Meyer (2009), la respuesta de los medios de comunicación ante la crisis económica tiene resultados contrarios a los esperados. Meyer coincide con Schulz en la importancia de los recursos como precondition para la existencia de periodismo de calidad. En su visión, aunque suene contra intuitivo, los medios de prensa que deseen sobrevivir deben aumentar su inversión económica y experimentar radicalmente nuevas formas de ofrecer productos de calidad. Su modelo de la influencia establece una relación directa entre calidad y aumento de ingresos por parte de los medios de comunicación, pero dicha calidad solo se alcanza cuando hay más recursos disponibles, a través de una significativa inversión inicial.

Por su parte, el **orden legal y político** que protege a los periodistas se puede entender en términos de la categoría conocida como libertad de prensa. Aunque Curran (1979) y Ferrajoli (2007) consideran que el concepto de libertad de prensa se ha degradado y atado a intereses de poder político y económico al punto de entenderse más como una libertad de los propietarios de los medios de comunicación que de la ciudadanía, el concepto retiene valor en tanto que considera el entorno legal y político de un país que permite que los periodistas puedan ejercer su trabajo con relativa libertad.

De acuerdo con el *think tank* Freedom House (2017) la libertad de prensa se enfoca en la habilidad de proveer y acceder a noticias e información, y es atañe a periodistas y medios de comunicación formales o informales, en el tanto que funcionen como fuentes de noticias. Freedom House realiza informes periódicos en los cuales evalúa la libertad de prensa en 199 países del mundo. Para determinar el grado de libertad de prensa que existe en una sociedad considera tres elementos: el **entorno legal**, el **entorno político**, y el **entorno económico**. La categoría de entorno legal engloba una examen de las leyes y regulaciones que pueden influenciar en contenido mediático, así como el nivel en el que son usadas en la práctica para permitir o restringir la habilidad de los medios de operar. El entorno político considera el nivel de influencia política que existe en el contenido mediático, la independencia editorial y el acceso que tienen los medios a información y fuentes; así como la censura y la autocensura, la diversidad de medios que existen en un territorio, y la existencia o no de ataques a periodistas y otras formas de intimidación. La categoría de entorno económico incluye variables como la estructura de la propiedad de los medios, la transparencia y concentración de la propiedad, los costos de establecer medios nuevos así como impedimentos para la producción y distribución de noticias. También se considera el manejo de la publicidad oficial, o de otros actores con poder político o económico que pueden utilizarla como medio para influir en el contenido periodístico (Freedom House, 2017).

Por su parte, la organización Reporteros sin Fronteras (2020) definen la libertad de prensa como el grado de libertad con el que cuentan los periodistas. Dicha organización, elabora su propio índice de libertad de prensa, en el cual evalúan el pluralismo, la independencia de los medios de comunicación, la calidad del marco legal, y la seguridad de los periodistas en los diferentes países y regiones. Reporteros sin Fronteras hace un especial énfasis en las agresiones que sufren los periodistas. Sus definiciones de las variables que consideran para la medición coinciden con las Freedom House.

Finalmente, se considera que las **condiciones laborales de los periodistas** es una conjunción del marco legal y el respeto hacia este, la disponibilidad de recursos, y también la pugna entre actores económicos con notables diferencias de poder. Gómez-Mopart et al. (2015) consideran que las condiciones laborales de los periodistas son una precondition para

la existencia del periodismo de calidad, en tanto que reporteros agotados, con exceso de trabajo y bajos salarios producirán contenidos de menor calidad debido a dichas limitaciones. Los autores consideran las siguientes condiciones laborales como elementos que inciden sobre la calidad del trabajo de un reportero: “estabilidad en el puesto de trabajo; salario justo; jornadas laborales racionales” (Gómez-Mompart et al., 2015, p. 46).

Estas condiciones para la existencia de periodismo de calidad se entenderán como un elemento contextual adicional y complementario al de incertidumbre, pues en muchos casos hay puntos de intersección entre ambos contextos, y se deben entender de forma transversal al nivel de calidad periodística que se encuentre en un momento, sociedad y medio de comunicación determinado.

### **3.4. Calidad y derecho a la comunicación**

El punto de cierre e integrador de este marco teórico es el **derecho a la comunicación**. Este punto pone sobre la mesa el porqué es importante discutir acerca de la calidad del periodismo. Y en este caso **la calidad se entiende como un derecho de la ciudadanía**, al comprender **la comunicación como un bien público** (Sandoval, 2010).

La propia Constitución Política de Costa Rica, establece en su artículo 46 que “los consumidores y usuarios tienen derecho (...) a recibir información adecuada y veraz”. Y aunque el planteamiento de este estudio busca hablar no de consumidores de contenidos, sino de ciudadanías activas, no se puede negar que también existe un rol de consumo de información, que obliga a los medios a actuar en consecuencia de este artículo.

Para María Paula Saffon (2007), las nuevas tecnologías digitales han hecho que la información se convierta en el centro de la organización social, y su grado de importancia es tal que:

“el acceso en condiciones de igualdad material a la información y al conocimiento producido por las mismas debe convertirse en un derecho subjetivo de todas las

personas, no puede simplemente estar sometido a las leyes del mercado y requiere de una protección jurídica específica” (Saffon, 2007, p. 16).

Lamentablemente, este no es el caso en Costa Rica. Con una ley de radio que data de 1954 y altos índices de concentración mediática en todos los tipos de medios (Segnini, 2009), tanto radio, como televisión, prensa y telefonía. No pareciera haber indicios de caminar hacia una mejor regulación mediática.

Este panorama también entra en conflicto con la concepción de **ciudadanía comunicativa**. Como se planteó en la revisión de la literatura, Tamayo (2012), en concordancia con Mata (2006), define la ciudadanía comunicativa como el reconocimiento de la capacidad de ser sujeto o sujeta de derecho en el ejercicio de la comunicación pública. Se trata de una noción compleja que envuelve varias dimensiones y que reconoce la condición de público de los medios que los individuos tenemos en las sociedades mediatizadas.

Sandoval (2010) también se refiere al concepto de ciudadanía comunicativa, como se había explicado en el estado de la cuestión, considerando la comunicación y la información como bienes públicos, sobre los cuales la ciudadanía puede ejercer derechos. Sobre este particular, citando a Ferrajoli (2007), Sandoval plantea que existe una confusión entre los límites de la libertad de pensamiento e información y la propiedad de los medios de comunicación. Esta confusión ha creado un vacío legal, que dificulta precisamente que los medios de comunicación estén sujetos a una rendición de cuentas:

“Los medios acaban siendo “representantes no electos de la ciudadanía”, como apunta La Auditoría Ciudadana sobre la calidad de la democracia (PNUD, 1999:85) en el caso de Costa Rica. No se trata, desde luego, de asociar la rendición de cuentas de los medios a alguna forma de control o limitación de la libertad de expresión, pero sí de reconocer que cualquier institución debería ser sujeta de derechos y los medios no son una excepción, pues la información es un bien público imprescindible en una sociedad que aspira a ser democrática”. (Sandoval, 2010, p. 11).



Es cierto que la propiedad de los medios de comunicación tiene una importante relación con el ejercicio práctico del periodismo, por más que la profesión se aferre a sus mitos fundacionales de objetividad e imparcialidad. Sin embargo, ¿cómo se ajustan estas nociones del deber ser de la propiedad y participación ciudadana en los medios al periodismo?

El enfoque del derecho a la comunicación se relaciona también con la teoría democrático-participativa de la prensa, según lo explicado por McQuail (2000). Esta teoría se basa en la necesidad de nuevos medios de comunicación, frente a la realidad de que los principales medios suelen ser monopolios u oligopolio públicos o privados (p. 210).

La teoría hace un llamado a que existan medios que proporcionen “información local y pertinente”, que permitan usar las nuevas tecnologías y sus capacidades de interacción con comunidades pequeñas y grupos de interés específicos. Este enfoque rechaza el mercado como forma institucional adecuada para los medios:

“El término democrático-participativo expresa una especie de desencanto con los partidos políticos establecidos y con los sistemas mediáticos, que parece que han perdido la confianza de la gente. También tiene cierto elemento de reacción contra la ‘sociedad de masas’, excesivamente organizada y alienante. Se considera que la teoría de la prensa libre ha fracasado a causa de que se ha visto subvertida por las fuerzas del capitalismo, y que la de la ‘responsabilidad social’ ha quedado reducida a una forma más de complicidad con el Estado burocrático”, (Burgelman, 1986, citado por McQuail, 2000, p. 211).

Esta visión coincide con los postulados de la corriente latinoamericana del derecho a la comunicación, pues pone en el debate la necesidad no solo de más voces, sino de voces alternativas, locales, disidentes, en donde el espacio mediático es visto desde la participación e interacción como procesos y conceptos clave.

En síntesis, la visión del derecho a la comunicación es entendida como transversal en este estudio, desde la visión de que la calidad del periodismo es un derecho ciudadano, al comprender la comunicación como un bien público. La supervisión ciudadana de los medios, la inclusión de sus voces y su participación es un “deber ser” del periodismo, y está directamente relacionado con su calidad.

## **4. Capítulo contextual: Condiciones para la existencia periodismo digital de calidad en Costa Rica**

En el capítulo anterior se explicaron una serie de condiciones que, desde la perspectiva teórica, pueden determinar las condiciones existentes en un entorno para que el periodismo de calidad pueda darse. A partir de esos tres elementos, este capítulo contextual hará una revisión del estado de dichas condiciones en Costa Rica. La presentación de este contexto servirá de insumo para analizar los resultados del indicador de calidad de periodismo digital en Costa Rica, a la luz de las condiciones que existen en el país para el ejercicio periodístico de buena calidad.

### **4.1. Contexto económico de los medios**

Los medios de comunicación de Costa Rica tienen como accionistas, dueños y miembros de juntas directivas a algunas de las personas y familias más adineradas del país, o vinculadas a los intereses económicos de dichos grupos (Robles y Voorend, 2011). A pesar de ello, la capacidad de generación de ingresos del negocio periodístico por sí mismo, independientemente de las actividades económicas adicionales de sus propietarios, se ha visto seriamente deteriorada. Como se ha señalado anteriormente, entre enero de 2011 y septiembre de 2013 la lectura de periódicos cayó en un 10%, al mismo tiempo que el consumo de Internet se incrementó en 7% (Carazo, 2015). Más recientemente, el Centro de Investigación y Estudios Políticos (CIEP) de la UCR encontró que solo 55,6% de las personas se informa a través de periódicos, el segundo medio menos utilizado después de la radio, mientras 75,8% se informa mediante Internet, el segundo medio más utilizado después de la televisión (CIEP, 2021). Esto representa un reto para los periódicos y su transición al entorno y negocio digital, el cual tiene enormes dificultades de monetización (Gómez y Sandoval-Martín, 2016).

Entre 2013 y 2014, el Grupo Nación cerró los periódicos y revistas *Al Día*, *SoHo*, *Ahora y Su Casa* (Morales, 2013; CRHoy.com, 2014), dejando sin trabajo a más de 100 trabajadores. En el 2015, el *Grupo Nación* realizó más despidos con el cierre de *ADN Radio*,

y realizó un cambio en su estrategia de negocios, para diversificar sus ingresos más allá de aquellos producidos por las suscripciones físicas y digitales y la publicidad (Pomareda, 2015). Entre estas estrategias se encuentra la creación de la escuela de cocina *Sabores* y el *Parque Viva* como centro eventos.

El Grupo Nación y su crisis económica y de modelo de negocios es el caso más estudiado en el contexto costarricense. Esto se debe a que, al participar de la Bolsa Nacional de Valores, el grupo está obligado a hacer públicos sus estados financieros (Ramírez, 2018). Ramírez (2018) estudió los estados financieros de *Grupo Nación* de 2005 a 2016, y sus descubrimientos pintan un escenario negativo sobre las finanzas del grupo: “disminución de ingresos, pérdidas en las utilidades netas, bajo rendimiento de los activos, crecimiento de deudas” (Ramírez, 2018, p. 2). Sin embargo, el autor encontró problemas en cuanto a ingresos publicitarios en los principales medios impresos del país. Según datos de Kantar IBOPE Media, analizados por Ramírez (2018), entre 2007 y 2016 los periódicos *La Nación*, *La República*, *Diario Extra* y *La Teja* han presentado una tendencia a la baja en estos ingresos. La reducción más pronunciada de ingresos (de entre 20% y 40%, respectivamente) se dio en los medios del *Grupo Nación* (*La Nación* y *La Teja*). *Diario Extra* y *La República* tuvieron reducciones de ingresos cercanas al 20% en 2014, y en 2016 un crecimiento de 0%. Estos datos indican importantes limitaciones en el modelo de financiamiento publicitario para la prensa en Costa Rica.

En 2015, el *Canal 9* cerró sus contenidos informativos, despidiendo a 120 empleados, y achacando la decisión a la baja inversión en publicidad (Méndez, 2015), un indicativo adicional de problemas económicos en la industria, más allá de los medios de comunicación impresos.

También en 2015, el *Grupo Extra* migró a *La Prensa Libre*, el periódico más antiguo del país, al formato 100% digital, una decisión que no se atribuyó a motivos económicos (Telenoticias, 2014), pero que, sin dudas, implica un ahorro en papel. Asimismo, en dicha transición, el medio de comunicación despidió a sus fotógrafos, encargando la tarea de tomar

imágenes y videos a los reporteros. Finalmente, el medio cerró sus puertas en 2020, según el *Grupo Extra* por la imposibilidad económica de mantenerlo (Cerdas, 2020).

En el campo nativo digital, el medio líder, *CRHoy.com*, prácticamente no ha sido estudiado desde la perspectiva de su modelo de negocios y el estado de sus finanzas. Dicha información tampoco es pública en las plataformas oficiales del medio. La fundación Sembramedia (2019) cita como la fuente de ingresos del medio como publicidad nacional, internacional y local a través de banners. Sin embargo, ha trascendido en el propio sitio web del medio, que este cuenta con una empresa madre, *Grupo Medios CRHoy S.A.*, que cuenta con capital para inyectarle a las operaciones periodísticas (CRHoy.com, 2020). Sin embargo, el origen de este capital es poco claro, lo cuál es difícil determinar la situación económica real del medio.

#### **4.2. Libertad de prensa**

Según los índices de *Freedom House* (2017) y *Reporteros sin Fronteras* (2020), Costa Rica se encuentra en las mejores posiciones a nivel global en cuanto a libertad de prensa, según los parámetros definidos en la perspectiva teórica de esta investigación. En el último informe de *Freedom House* (2017), Costa Rica ocupa el puesto 13 de 199 en el mundo en libertad de prensa, liderando el continente americano. Según dicho informe, el país tiene un buen rendimiento en los tres criterios (legal, político y económico) que componen su índice, pero su mejor posicionamiento es en el aspecto legal, consideran la poca regulación que existe al ejercicio de la prensa y sobre los medios en general.

El ranking más reciente de *Reporteros sin Fronteras* (2020) coincide con *Freedom House* en la valoración de que el entorno legal y político de Costa Rica es favorable a la libertad de prensa. En este índice, el país ocupa la posición 7 de 180 a nivel mundial, y la primera de América continental, solo superado por Jamaica en el hemisferio, que ocupa la posición 6. Sobre las condiciones para el ejercicio del periodismo en Costa Rica, el informe señala:

“Costa Rica, el país mejor calificado de América Latina en libertad de expresión y derechos humanos, constituye una excepción en una región corroída por la corrupción, la inseguridad y la violencia cotidiana contra la prensa. Los periodistas del país pueden ejercer su oficio tranquilamente y cuentan con un sólido marco jurídico en materia de libertad de expresión” (Reporteros sin Fronteras, 2020, párr. 1).

Asimismo, la organización señala que en Costa Rica se registran muy pocos casos de agresiones o intimidaciones a periodistas, y que el Estado no suele interferir en el trabajo de la prensa directamente, a pesar de que se reconoce que los periodistas suelen encontrar dificultades para tener acceso a la información pública en ciertas ocasiones. A pesar de los halagos, el informe reconoce que la concentración de los medios en el país representa un freno significativo para el pluralismo (Reporteros sin Fronteras, 2020).

Aun considerando el buen puntaje que otorga al país en libertad de prensa la baja regulación de medios, a nivel nacional el tema regulatorio causa preocupación en algunos sectores de la academia. La desactualizada ley de radio de 1954, que regula el espectro radioeléctrico, favorece la concentración de frecuencias y la poca diversidad de voces (Segnini, 2009). La concentración de medios no solo está presente en el espectro radioléctrico, sino también en la prensa, con vínculos encontrados entre los principales periódicos y grupos de interés económicos del país (Robles y Voorend, 2011).

### **4.3. Condiciones laborales de los periodistas**

Gómez-Mompart y Sampio (2015) establecen como criterios de las condiciones laborales de los periodistas la estabilidad laboral, un salario justo y jornadas razonables. En el caso costarricense, Carazo (2015) ofrece una radiografía sobre el estado en 2013 de dichas variables, mediante una amplia encuesta aplicada a periodistas de televisión, prensa escrita, radio y medios digitales. Uno de los primeros elementos encontrados por la autora es la inestabilidad de la industria en el país, ya que 47% de los encuestados afirmó tener tres años

o menos de laborar en el mismo medio y solo 26% tenía más de 10 años con el mismo patrono (p. 47).

Si se observan los datos de la última década, los salarios de los periodistas venían subiendo, para luego tener una caída súbita. En 2013, el salario mínimo de un periodista que trabajaba jornada completa (un máximo de 48 horas, según la legislación laboral costarricense) era de ₡692.620, siendo sustancialmente más elevado que el de otros profesionales con estudios universitarios en aquel momento -el salario mínimo de los bachilleres universitarios, según el Ministerio de Trabajo, era de ₡468.630, y el de los licenciados universitarios era de ₡562.375- (Carazo, 2015). El 46% de los encuestados contaba con un salario de ₡500.000 y ₡800.000, dentro del rango del salario mínimo, y un 25% contaba con salarios superiores al ₡1.000.000, con lo cual se puede suponer que, mayoritariamente, existían condiciones salariales adecuadas. No obstante, Carazo (2015) encontró casos preocupantes de personas que decían trabajar más de 48 horas semanales y ganar menos de ₡300.000, y siete personas que trabajaban más de 40 horas semanales y ganaban entre ₡300.000 y ₡500.000 al mes. Recientemente, una modificación en las regulaciones del Ministerio de Trabajo sobre el salario mínimo de los periodistas generó preocupaciones con respecto a la condición de remuneración apropiada para estos trabajadores. El Ministerio eliminó, a finales de 2019, la categoría de “periodista” de su lista de salarios mínimos fijados. En aquel momento, el salario mínimo de periodista se encontraba en ₡817.500 mensuales. Al eliminarse la categoría, el salario de los reporteros quedaría equiparado al de otros profesionales, dependiendo de si cuenta con bachillerato universitario o licenciatura, ocasionando una caída salarial de entre ₡153.000 y ₡484.000 (Madrigal, 2019).

Esta la encuesta de Carazo (2015) se encontraron jornadas laborales que podrían considerarse mayoritariamente razonables, de acuerdo con la legislación laboral costarricense. Sin embargo, se encontró un importante incumplimiento al pago de horas extra, pues solo 9% afirmó recibir pagos por este rubro.

La inestabilidad laboral de los periodistas en Costa Rica por una elevada cantidad de profesionales en esta área, en comparación con los puestos de trabajo disponibles. Según el Colegio de Periodistas, el desempleo de periodistas en el país era de 22% en 2019 (Castillo, 2019), un poco menos del doble de la tasa de desempleo nacional en dicho año (INEC, 2019).

En términos generales, aunque de entrada se registran condiciones salariales y de jornada laboral relativamente favorables, se encuentra un contexto de preocupaciones e incertidumbre con respecto, principalmente, a la estabilidad laboral y las condiciones salariales de los periodistas.



## **5. Estrategia metodológica**

### **5.1. Método y tipo de investigación**

#### **5.1.1. Método**

El método de investigación que se utilizó para el presente estudio es de carácter mixto, pues se recolectaron, analizaron y vincularon datos tanto cuantitativos como cualitativos para responder al problema planteado (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista, 2006, p. 755).

El *news quality scheme* desarrollado por Gorosarri (2011) contempla un índice de calidad que recolecta datos cuantitativos y cualitativos sobre las características que componen un noticia, según lo desarrollado en la perspectiva teórica de esta investigación. Lo resultante de la aplicación de dicho índice de calidad, fue sopesado mediante análisis cualitativo de datos (Cruz, 2009), con el objetivo de entender la calidad encontrada a la luz de la teoría y el contexto local.

En vista del uso de los métodos ya descritos, el estudio tiene un carácter deductivo, pues las conclusiones a las que se llegaron sobre los casos particulares, con base en parámetros aceptados como válidos, fueron utilizadas para llegar a conclusiones investigativas de carácter general (Bernal, 2010, pp. 59-60).

#### **5.1.2. Tipo de investigación**

Este estudio es de tipo no experimental, puesto que para responder a las preguntas de investigación no se manipularon en forma intencional las variables para observar el efecto que se produce; sino que, por el contrario, se buscó observar el fenómeno en su contexto habitual, para posteriormente analizarlo (Hernández Sampieri et al., 2006, p. 205).

Se decide este tipo de investigación, porque las variables que se estudian no pueden ser manipuladas ni se puede influir sobre ellas (Ibíd., 2006, p. 206), ya que la calidad periodística de un producto comunicativo es un hecho ya sucedido y materializado, al igual que sus efectos.

Además de no experimental, el estudio es de alcance descriptivo, pues tiene como objetivo describir la relación o contextual entre tres elementos: la incertidumbre frente a los retos que enfrenta el periodismo, la calidad de la producción digital costarricense, y la incidencia de lo anterior en la función de servicio público del periodismo en Costa Rica, entendiendo la calidad del periodismo como un derecho ciudadano.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2006), la principal utilidad de los estudios descriptivos es especificar las propiedades, características y perfiles de un problema, para encontrar tendencias (p. 102). Justamente, esto es lo que se pretende hacer en esta investigación, ya que se caracteriza la calidad de la producción periodística digital en medios costarricense en un contexto de incertidumbre frente a los retos que enfrenta la prensa.

## **5.2. Dimensión cuantitativa del estudio**

### **5.2.1. Fuentes de información**

Las principales fuentes de información para este estudio son primarias. En este caso se tomaron en cuenta los artículos y notas de *CRHoy*, *La Prensa Libre* y *La Nación* (nacion.com) que se seleccionen para el análisis de prensa.

Estos textos, que fueron escogidos a través del método de semana compuesta que más adelante se explicará, fueron la base de análisis que permitió sacar conclusiones sobre la calidad del periodismo digital en Costa Rica.

Estos tres medios se tomaron como fuentes de información, debido a que cumplen con los siguientes criterios de selección:

1. Son medios de referencia y de gran alcance en redes sociales, reconocidos por la población costarricense.
  - a. *La Nación* tiene 834.826 seguidores en *Facebook* (a agosto de 2020), y es considerado el medio de referencia de las élites en el país (Robles y Voorend, 2011). En el momento en que se tomaron las muestras de noticias (2017), era el segundo sitio de noticias más visitado del país según el ranking de Alexa.
  - b. *La Prensa Libre* es el medio más antiguo de Costa Rica (fundado en 1889), tiene 383.904 seguidores en *Facebook* (a agosto de 2020) y era el cuarto sitio de noticias más visitado en el país (según el ranking de *Alexa*) en el momento en que se tomaron las muestras de noticias (2017)
  - c. *CRHoy.com* tiene 1.241.918 seguidores en *Facebook* (a agosto de 2020) y es el sitio de noticias más visitado en el país (según el ranking de *Alexa*) desde 2017 y lo continúa siendo a actualmente. En agosto de 2020 era el segundo sitio web más visitado en el país, solo detrás de *Google*.
2. Han tenido especial interés en el desarrollo de contenidos pensados para las plataformas digitales.
3. Uno es un medio nativo digital (*CRHoy.com*), otro un medio tradicional impreso que cuenta también con su versión en línea (*La Nación*) y el último es un medio tradicional de larga trayectoria que migró 100% a la web (*La Prensa Libre*).

Esta variedad de selección permite tener medios que se consideran representativos del entorno periodístico digital, masivo y hegemónico, del país, para tener un mejor panorama de lo que ocurre con este tipo de periodismo en Costa Rica.

### **5.2.2. Muestreo probabilístico**

Para obtener los datos cuantitativos y cualitativos de las fuentes de información (artículos y notas de medios digitales), se realizó un muestreo probabilístico con el método de la semana compuesta. Bajo este método, se toma al azar un día de la semana, y luego el

día consecutivo de la siguiente semana hasta completar una semana entera (Zabaleta 1997, p. 197).

En este caso, se tomaron como muestra tres notas diarias, al azar, para cada uno de los días de semana compuesta y para cada uno de los medios seleccionados (*CRHoy.com*, *La Prensa Libre* y *La Nación*). La selección al azar se hizo de las secciones de entre las noticias destacadas en el *landing page* o página inicial del sitio web del sitio web en el día determinado, así como de entre las noticias más leídas. Se tomaron las cinco primeras notas destacadas y las 5 notas más leídas de cada día de la semana compuesta, para un universo total de 10 notas por día por medio, de las cuales se seleccionarían tres notas por día por medio.

En total, se tomaron en cuenta 21 días de semana compuesta en un lapso de cuatro meses. Esto lleva a una muestra de 189 notas (63 por medio), la cual se considera representativa para evaluar la calidad de los medios digitales en dicho año. El período seleccionado fue del 2 de mayo al 18 de septiembre de 2017. Este período fue seleccionado debido a dos motivos: 1) estaba arrancando la precampaña electoral para las elecciones presidenciales de 2018, 2) este arranque de la precampaña coincidió con la revelación del escándalo de corrupción conocido como “El cementazo”. Debido al contexto político y social nacional de dicho momento, este período se considera oportuno e ideal para analizar la calidad y periodística y determinar de qué forma la prensa digital cumplió o no con su rol de fomentar el sano debate democrático. Es importante destacar que, al realizarse una selección al azar, el análisis de calidad pretende encontrar notas de todo tipo, y no solo sobre la precampaña y “El cementazo”, para determinar el estado de la calidad de los productos noticiosos como un todo. Como señala Gorosarri (2011), esto implica encontrar diversidad temática, pero también un amplia cobertura de temas relevantes. Al realizar la selección al azar, el potencial hallazgo de una extensa cantidad de noticias que se clasifiquen, según el *news quality scheme* como irrelevantes, es un indicador de baja calidad el medio de comunicación en cuestión, particularmente teniendo en cuenta la relevancia de los acontecimientos sociales y políticos en el período seleccionado para análisis.

### 5.2.3. Técnicas de recolección de datos

#### 5.2.3.1. Indicador de calidad de las noticias

El elemento central del *news quality scheme* descrito en este apartado, y desglosado teóricamente en el capítulo teórico, es el indicador de calidad de las noticias que lo compone. Este consiste, a grandes rasgos, en un instrumento de análisis de contenido ajustado a las condiciones y necesidades del análisis de la calidad periodística, que va más allá de lo meramente cuantitativo. Según Gorosarri (2011), se ha comprobado que el análisis de contenido es útil para evaluar la calidad de las noticias construidas con los valores de las democracias occidentales, pues este método porque dicho método pone en evidencia el modelo periodístico empleado, con el sustento de una gran cantidad de datos (p. 285).

Por ello, para la evaluación de la calidad de las noticias muestreadas con el método de la semana compuesta se utilizó este indicador de calidad de las noticias, construido con base en el concepto de *media performance* de Dennis McQuail (1998), y el aporte metodológico de Ramírez, Gorosarri, Aiestaran, Zabalondo y Agirre (2014) y Gorosarri (2011) quienes construyen un instrumento con base en dicha noción.

El método utilizado aporta numerosos datos relativos tanto sobre la calidad del formato del ítem analizado (aspectos técnicos, estéticos y funcionales, entre otros), como acerca de su índice de calidad, evaluando de forma precisa y diferenciada los procesos de selección y elaboración de la noticia, así como la aportación social que esa noticia genera al conjunto de la sociedad, de la forma en que se describió teóricamente en el capítulo conceptual.

Ramírez et al. (2014), señalan que el concepto de *media performance* está particularmente vinculado a la “responsabilidad social”, y lo combinan con la necesidad de una alta exigencia de parámetros de calidad en términos estrictamente profesionales. El instrumento que ellos desarrollan une aspectos cualitativos y cuantitativos. Primero, se incluyen cuestiones relacionadas con la calidad del formato.

“Los aspectos cuantitativos reflejan el índice de calidad de la noticia, valor que se evalúa de 0 a 10 puntos y que se divide en tres segmentos bien diferenciados: proceso de selección (2,5 puntos como máximo), elaboración (5 puntos) y aportación social de la noticia (2,5). El proceso de selección incluye cinco aspectos evaluados cada uno de ellos con 0,5 puntos como máximo: Cita del origen de la información, carácter de las fuentes, factualidad del hecho relatado (acontecimiento o declaraciones), grado de actualidad y noticiabilidad (grado de interés de la noticia)”, (Ibíd., 2014, p. 253).

Por otro lado, se toman en cuenta aspectos cualitativos, que se evalúan de manera similar:

“[E]l apartado relativo a la aportación social incluye, a su vez, otras cinco secciones valoradas con 0,5 puntos como máximo cada una de ellas: control al poder, fomento del debate social, respeto a la dignidad humana, presencia de referencias culturales distintas a la del país donde se edita el diario y combate a la marginación social. Sumando la puntuación de todas esas variables se obtiene un valor de 0 a 10 para cada una de las noticias”, (Ibíd., 2014, p. 254).

Estos elementos fueron revalorados a la luz de adecuarlos aún más a los intereses del presente estudio, pasándolos por criterios del derecho a la comunicación (ciudadanía comunicativa, pluralidad de voces...), e incluyendo variables como género y perspectiva de derechos humanos.

Con este indicador se evaluaron las 189 noticias propuesta en la sección de muestreo, a partir de las fuentes de información seleccionadas.

### **5.2.3.2. El instrumento**

El indicador de calidad de los medios es el instrumento con el cual se recogieron datos analizados y se aplicó a la muestra de 189 notas, que se seleccionaron con el método de la semana compuesta de *CRHoy*, *La Prensa Libre* y *La Nación*.

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue se base en el aporte metodológico de Ramírez, Gorosarri, Aiestaran, Zabalondo y Agirre (2014), el cual a su vez adapta un método desarrollado por Gorosarri (2011) en su tesis doctoral. Este método tiene como fundamento la teoría de media performance de Dennis McQuail (1998).

Este índice da una calificación de 0 a 10 y se divide en tres partes: proceso de selección -elementos que el medio o periodista decidió incluir en la noticia (Gorosarri, 2011, p. 305)-, elaboración -forma en que se moldean los elementos seleccionados, denota la intervención y contribución del periodista (Gorosarri, 2011, p. 326)- y aportación social de la noticia –cumplimiento de la función de servicio público.

La puntuación que se otorga al proceso de selección (2,5 de 10) se adapta a la base de 5 puntos propuesta por Gorosarri (2011), mientras que la puntuación para el proceso de elaboración se toma tal cual. La puntuación total (2,5) del segmento de aportación total de la noticia se toma de la adaptación de Ramírez et. al (2014); sin embargo, los criterios para evaluar cada segmento constituyen una elaboración propia con base en la teoría de media performance de Dennis McQuail (1998) y la perspectiva del derecho a la comunicación.

Al igual que lo hacen Ramírez et. al (2014), es importante señalar que la calidad de un medio también depende de las noticias no publicadas y el diseño estético, elementos que se excluyen de este análisis. El indicador tampoco permite, per se, determinar que la calidad está siendo afectada por la crisis económica del modelo de financiamiento de los medios:

“Igualmente, se podría especular sobre la forma en que la crisis del periodismo de investigación está afectando a la función de watch-dog que este oficio debe ejercer sobre el poder y que también forma parte de lo que entendemos por

calidad de la información. Todas esas variables, y otras más, no forman parte de nuestro estudio”, (Ramírez et. al, 2014, p. 252).

A continuación, el desglose del **indicador de calidad**:

### **Esquema 1. Indicador de calidad.**



Proceso de selección (2,5 puntos)	Elaboración (5 puntos)	Aportación social de la noticia (2,5 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○Cita el origen de la información (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Se menciona explícitamente (0,5)</li> <li>▪Se menciona indirectamente (0,25)</li> <li>▪Se omite (0)</li> </ul> </li> <li>○Carácter de las fuentes (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Fuente documental (0,5)</li> <li>▪Fuentes personales <ul style="list-style-type: none"> <li>●Expertos (0,375)</li> <li>●Fuentes atribuidas por nombre y cargo (0,25)</li> <li>●Fuentes identificadas de forma indirecta (0,125)</li> <li>●Se omite o es off the record (0)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○Factualidad del hecho relatado (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Con base en hechos (0,5)</li> <li>▪Con base en declaraciones (0,25)</li> <li>▪Especulaciones o conjeturas (0)</li> </ul> </li> <li>○Grado de actualidad (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Inmediato -ayer, hoy, mañana- (0,5)</li> <li>▪2-7 días (0,25)</li> <li>▪Más de una semana (0,125)</li> <li>▪Fecha sin especificar (0)</li> </ul> </li> <li>○Noticiabilidad o relevancia (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Relevancia social – consternación, consecuencias, riesgo, daño o beneficio social, controversia, conflicto- (0,5)</li> <li>▪Indicadores –influencia, prominencia- (0,375)</li> <li>▪Relevancia individual – información de servicio [tráfico, clima], daño o beneficio individual- (0,25)</li> <li>▪Relevancia individual –crimen, violencia, tragedias; “lo interesante”, diversión, curiosidades, voyeurismo- (0,125)</li> <li>▪Personificaciones sin relevancia (0)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○Exactitud (1) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Correspondencia entre titular y cuerpo de la noticia (1)</li> <li>▪El titular amplifica una característica de la noticia (0,5)</li> <li>▪El titular es ambiguo, irrelevante, engañoso, y no coincide con la noticia (0)</li> </ul> </li> <li>○Profundidad (1) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪7W’s (1)</li> <li>▪5W’s o 6W’s (0,5)</li> <li>▪4W’s o menos (0)</li> </ul> </li> <li>○Presencia de diferentes perspectivas dentro de la noticia (1) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Tres perspectivas (1)</li> <li>▪Dos perspectivas (0,5)</li> <li>▪Una perspectiva (0,25)</li> <li>▪Una perspectiva, sin explicar la línea de razonamiento (0)</li> </ul> </li> <li>○Aportación que realizan otros elementos informativos (1) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Altamente significativo - responde 4-5W- (1)</li> <li>▪Significativo –responde 2-3W- (0,5)</li> <li>▪Relleno -1W- (0)</li> <li>▪Sin significado (-0,5)</li> <li>▪Sin significado y técnicamente mediocre (-1)</li> </ul> </li> <li>○Corrección del lenguaje periodístico (1) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪-0,2 por cada error ortográfico o de gramática en cualquier parte de la noticia</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○Control al poder (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Verifica la información entregada por fuentes con poder político o económico (0,5)</li> <li>▪Cuestiona la información entregada por fuentes con poder político o económico (0,25)</li> <li>▪Reproduce sin cuestionamientos informaciones de fuentes con poder político o económico (0)</li> </ul> </li> <li>○Fomento del debate social (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Fomenta el sano debate y la formación de criterios propios (0,5)</li> <li>▪Ofrece sola una parte de la información necesaria para el debate (0,25)</li> <li>▪Manipula con intenciones políticas o de entretenimiento (0)</li> </ul> </li> <li>○Respeto a la dignidad humana (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Respeto todo tipo de diversidades mencionadas (0,5)</li> <li>▪No contempla diversidades ni desigualdades (0,25)</li> <li>▪Perpetúa estereotipos (0)</li> <li>▪Hierde de forma deliberada o explícita la dignidad de algún grupo(-0,5)</li> </ul> </li> <li>○Presencia de referencias culturales diversas (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Más de una referencia cultural (0,5)</li> <li>▪Solo una (0)</li> </ul> </li> <li>○Combate a la marginación social (0,5) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Denuncia la marginación o injusticia cometida contra alguna comunidad o colectivo, o deja explícita la situación de desigualdad (0,5)</li> <li>▪Sugiere una relación de desigualdad (0,25)</li> <li>▪Ignora las situaciones de desigualdad (0)</li> <li>▪Perpetúa de forma deliberada o explícita la marginación social (-0,5)</li> </ul> </li> </ul>

Fuente: Ramírez et. Al (2015), Gorosarri (2011)

### 5.3. Interpretación de los datos: índice de calidad de noticias

El índice de calidad de noticias, explicado en el apartado de instrumentos de la propuesta metodológica, permitió otorgar una calificación de calidad a cada nota periodística evaluada, así como una calificación para cada uno de los apartados evaluados.

Los datos recogidos fueron tabulados en Excel, en donde posteriormente fueron interpretados para conocer los diferentes datos de interés: la calidad de cada medio estudiado, según la muestra, la relación entre temas y calidad, los apartados en que las notas tienen mayor y menos puntaje, entre otros.

Para ello, se hace un análisis descriptivo y un análisis estadístico de los datos obtenidos, mediante las herramientas informáticas que ofrece este software.

Para este análisis, las categorías se vincularon de la siguiente forma:

**Cuadro 1. Vinculación de categorías de análisis**

Variable	Subvariables	Categorías	Subcategorías
Decisiones editoriales	Criterios para la elaboración de contenidos e informaciones.	Proceso de selección	Origen de la información
			Carácter de las fuentes
			Factualidad
			Actualidad
Calidad de la producción periodística.	Calidad del contenido periodístico digital costarricense.	Elaboración	Exactitud
			Profundidad
			Corrección del lenguaje
Efectos en la función del periodismo como servicio público.	Función de servicio público del periodismo	Proceso de selección	Noticiabilidad o relevancia
		Elaboración	Presencia de diferentes perspectivas
			Aportación de otros elementos
		Aportación social de la noticia	Control al poder
			Fomento del debate social
			Respeto a la dignidad humana
			Referencias culturales diversas
	Combate a la marginación social		

*Fuente: Elaboración propia*

La descripción de frecuencias, puntos bajos y altos en los datos recolectados que conforman las subcategorías, así como los índices que se componen de estos elementos, permitieron observar qué pasa con las subvariables y las variables (es decir, el nivel de calidad del periodismo digital en los casos seleccionados y el cumplimiento con la función de servicio público del periodismo, desde la perspectiva del derecho a la comunicación).

Esta interpretación permitió conocer los puntos fuertes y débiles de los medios de comunicación digitales costarricenses, tanto en los aspectos técnicos de la calidad, como en el cumplimiento de su responsabilidad pública, complementándolo con el análisis cualitativo de estos mismos datos.

#### **5.4. Análisis cualitativo de datos**

Cruz (2009) señala que lo cualitativo se constituye “en un proceso activo y sistemático orientado a la comprensión e interpretación en profundidad de fenómenos” sociales (p. 57). Para el propósito de esta investigación, los resultados del indicador de calidad, se cruzaron y debatieron mediante un análisis cualitativo, para tratar de comprender dichos hallazgos dentro del contexto de incertidumbre del periodismo y la realidad mediática costarricense. Asimismo, el análisis cualitativo de los datos permite dilucidar, a luz de la teoría, cómo se están comportando las diferentes variables atribuidas a la calidad periodística en los medios de comunicación y el período analizados.

Siguiendo a Cruz (2009), existen tres momentos en el análisis cualitativo de los datos y en su interpretación. El primero es el proceso de reducción de datos y generación de categorías, en donde el investigador “debe dejar claro el procedimiento a través del cual se ordena la información registrada” (p. 62). El segundo momento es la comparación, relación y clasificación de categorías, en el cual el investigador debe realizarse preguntar como “¿qué debe hacerse con las categorías genéricas y las sub-categorías surgidas en el proceso anterior?, ¿qué debe obtenerse, ahora, al aplicar los procesos mentales de comparación, relación y clasificación de las categorías?” (p. 63). En esta etapa surgen las primeras conclusiones, a partir de la relación de categorías y su comparación. El tercer momento es la

interpretación y la discusión de los resultados. Este momento final requiere la elaboración de un discurso interpretativo, el cual debe estar “caracterizado por la crítica y la reflexión” el cual debe, por un lado, revelar “el producto logrado de la relación entre los grupos emergentes de categorías y, por supuesto, de las conclusiones aproximativas, y por el otro, la debida contrastación con los referentes teóricos” (p. 64).

Las variables y categorías descritas en el cuadro 1, así como las categorías emergentes que surgen de las mismas mediante la aplicación del instrumento de indicador de calidad, constituyen un primer momento de categorización y reducción de datos para el posterior análisis cualitativo. Estas, a su vez, se relacionaron con una serie de categorías contextuales y teóricas, señaladas en el cuadro 2. La relación entre las categorías y resultados de ambos cuadros constituyen la base para el segundo momento del análisis cualitativo de datos descrito por Cruz (2009).

**Cuadro 2. Categorías para el análisis cualitativo de datos**

<b>Categorías de calidad periodística</b>	Proceso de selección
	Elaboración
	Aportación social de la noticia
<b>Categorías de contexto mediático</b>	Recursos
	Orden legal y político
	Condiciones de los periodistas

*Fuente: Elaboración propia*

Las relaciones establecidas entre las categorías y variables esbozadas en los cuadros 1 y 2, dan los insumos para realización del debate y la discusión final, las cuales fueron constatadas a la luz de las referencias teóricas definidas y elaboradas en el capítulo tres de esta investigación.

## 5.5. Cierre del capítulo metodológico

En este capítulo se describieron los métodos e instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo esta investigación, así como para el análisis y la interpretación de los resultados. Dichos resultados y análisis serán desarrollados en los siguientes cuatro capítulos. En el capítulo seis, se presentarán los resultados generales del indicador de calidad. En el capítulo siete, se analizarán las deficiencias generalizadas encontradas en los tres medios en cuanto a cumplir su rol de control al poder, así como las diferencias entre cada uno. Esto se sopesará con las teorías normativas de los roles de los medios de comunicación, así como las condiciones de la política económica de los medios en Costa Rica. Se discutirán las implicaciones de esta debilidad en el debate democrático. Esto se hará cruzando las categorías de calidad periodística, con las categorías contextuales de orden legal y político y de recursos, mediante análisis de datos cualitativos. En el capítulo ocho, se analizarán las deficiencias generalizadas encontradas en los tres medios en cuanto a la representación de diversidades y visibilización de desigualdades, así como las diferencias entre cada uno. También se enfatizarán los casos en los que se perpetúan estereotipos o se hiere la dignidad de grupos específicos. Se discutirán las implicaciones de esta debilidad en el debate democrático. Finalmente, en el capítulo nueve, se hará un balance final de los hallazgos del análisis de los capítulos anteriores, para determinar si los medios analizados están cumpliendo o no con el derecho planteado en esta tesis a la calidad periodística. Este análisis se sopesará con las condiciones existentes en Costa Rica, en las fechas estudiadas, para la existencia de un periodismo digital de calidad, así como a la luz de las teorías normativas sobre el rol social del periodismo.

## 6. Presentación general de los resultados del indicador de calidad periodística

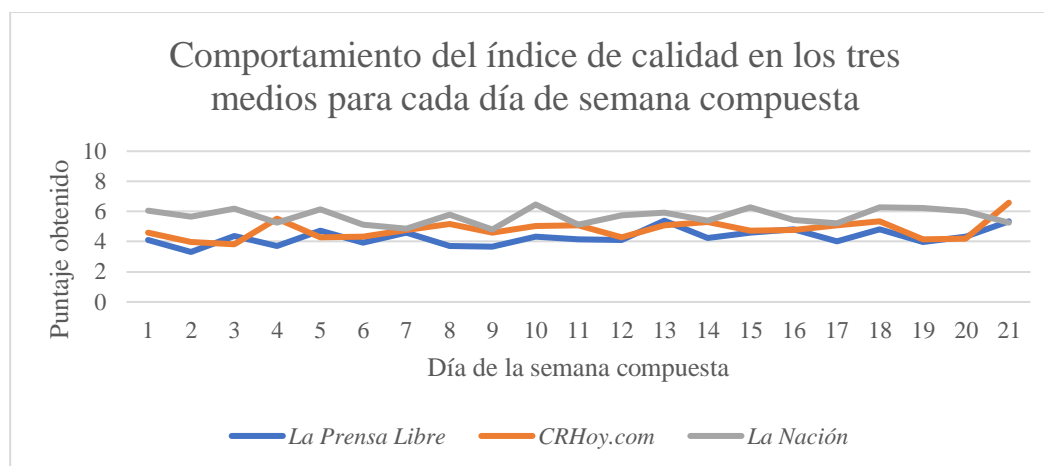
Luego de aplicar el índice de calidad periodística, según los parámetros explicados en el capítulo metodológico, en un período de 21 días de semana compuesta, los resultados generales muestran deficiencias en la calidad medida en los tres medios de comunicación. La calificación del indicador, promediada entre los tres vehículos de comunicación, para el período analizado entre el 18 de mayo y el 18 de septiembre de 2017, es de 4,9 puntos, ligeramente por debajo del mínimo aceptable de 5, establecido por Ramírez et al. (2014) en su utilización de este indicador, y muy por debajo de un mínimo ideal de 6, definido para efectos de la presente investigación.

El mínimo ideal contempla que, aunque es normal que haya notas periodísticas con baja calificación en cualquier medio de comunicación (debido a factores como la cobertura de temas de entretenimiento y farándula, o errores ocasionales)- como un todo, los medios de comunicación deberían ofrecer también otros contenidos periodísticos de mayor calidad que balanceen dichas calificaciones inferiores, al considerar una muestra mayor, como la tomada para este estudio. Al tener en cuenta la responsabilidad social del periodismo (McQuail, 1998, 2000), su función de “perro guardián” (Bennett y Serrin, 2005), y su papel de esfera pública en la mediación del debate democrático (Fraser, 1992), para efectos de este estudio, idealmente, en promedio, la calidad del periodismo digital no debería estar por debajo de 6, una calificación que implica la pérdida de 4 puntos. Una pérdida mayor a 4 puntos podría implicar no solo perder todos los puntos correspondientes a la aportación social de la noticia, sino múltiples errores en el proceso de selección de la información y el proceso de elaboración de la noticia. Calificaciones inferiores a 6 son particularmente preocupantes considerando el momento convulso políticamente que constituye la muestra estudiada, en el cual el país vivía el escándalo conocido como el “Cementazo”, en medio de la precampaña política para las elecciones de 2018.

El medio que registró el promedio absoluto más bajo fue *La Prensa Libre*, con un promedio de 4,3 puntos en el indicador para los 21 días estudiados. Le sigue *CRHoy.com*,

con una calificación de 4,8 puntos, un poco más cercano al mínimo aceptable de Ramírez et al. (2014). El promedio más alto lo tuvo *La Nación*, con un promedio de 5,7 puntos para la muestra analizada, siendo el único medio que sobrepasa el mínimo aceptable y se acerca - aunque sin alcanzarlo- al mínimo ideal de 6 puntos. En este sentido, se observa una diferencia marcada entre el nivel de calidad observado en *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*, en comparación con el observado en la versión digital de *La Nación*.

**Gráfico 1.** Comportamiento del índice de calidad en los tres medios



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

A continuación, se procederá a desglosar los resultados del indicador por medio de comunicación, detallando los fallos y aciertos más comunes de cada uno en cuanto a las variables medidas por el índice. Posteriormente, el capítulo concluirá con una síntesis comparativa de los hallazgos encontrados para los tres medios.

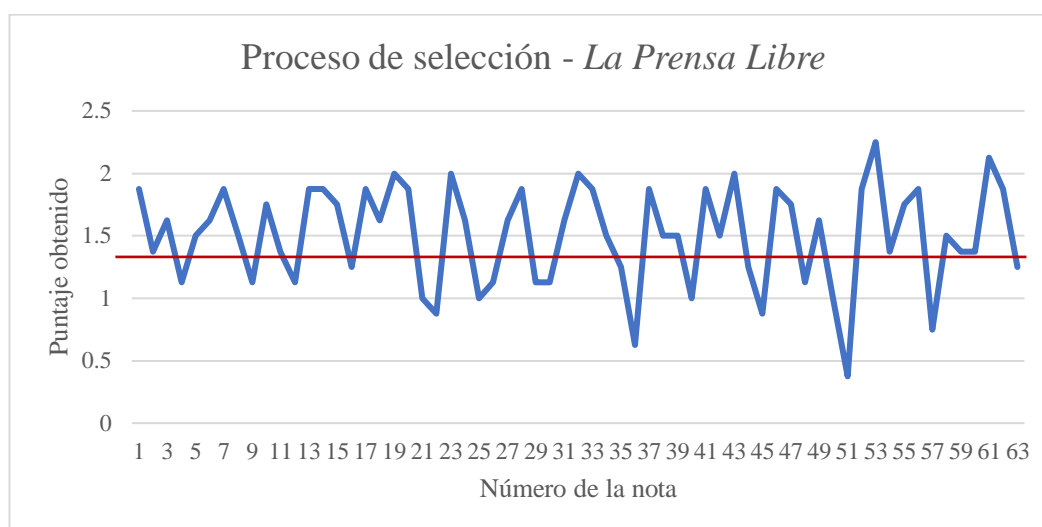
### 6.1. *La Prensa Libre*

*La Prensa Libre* fue el medio digital con la calificación promedio más baja en el período estudiado. Solo en dos de los 21 días de semana compuesta analizados su calificación diaria promedio superó el umbral de 5 puntos, entendido como mínimo aceptable, y nunca alcanzó el mínimo ideal de 6. Tampoco ninguna de las 63 notas periodísticas evaluadas de este medio alcanzó el mínimo ideal de 6 puntos.

Con el objetivo de dar sentido a las calificaciones obtenidas por este medio digital, resulta útil, además de considerar una calificación mínima aceptable y una mínima ideal, un rango de calificaciones que se denominarán “alarmantes”, pues implican fallos generalizados en las tres categorías de medición que emplea el indicador de calidad (proceso de selección, proceso de elaboración y aportación social de la noticia). Se entenderá como una calificación alarmante aquella que se encuentre por debajo de los 4 puntos. En casi una tercera parte de los 21 días de semana compuesta (en seis días), *La Prensa Libre* promedió menos de 4 puntos en el indicador de calidad, con notas periodísticas evaluadas con calificaciones tan bajas como 1,45, de un máximo de 10 puntos. Asimismo, casi una tercera parte de las notas evaluadas (20 de 63) presentaron una calificación “alarmante”.

De entre las tres categorías que evalúa el indicador de calidad, *La Prensa Libre* quedó mejor posicionada en la de proceso de selección de la información. El proceso de selección de la información incluye aspectos como la atribución de la información, la correcta citación de fuentes y la relevancia del hecho reportado. A pesar de que fue la categoría en la que el medio se posicionó mejor, su desempeño tampoco fue sobresaliente, obteniendo 1,5 de 2,5 puntos posibles, como mediana. Con más constancia que los otros dos medios, las notas de *La Prensa Libre* cumplieron con mencionar explícitamente el origen de la información y atribuir las fuentes, aunque rara vez hicieron uso de fuentes documentales. La inmediatez de la información también fue otro punto que contribuyó al mejor desempeño relativo del medio en este apartado.



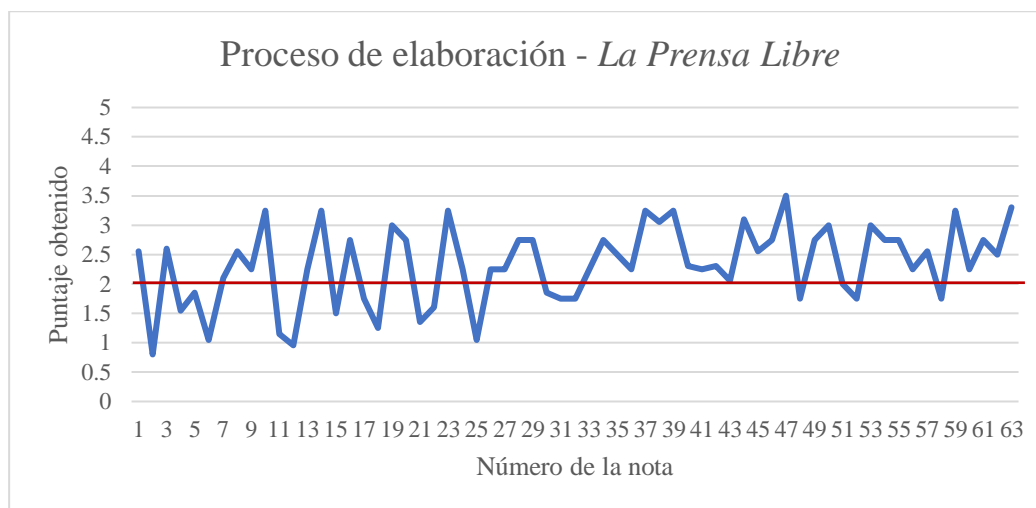
**Gráfico 2.** *Desempeño del proceso de selección de la información en La Prensa Libre*

*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

En un punto intermedio, *La Prensa Libre* tuvo un desempeño regular en la categoría de proceso de elaboración de la noticia, con una mediana de 2,3 puntos de un total de 5. En donde más falló este medio de comunicación en este apartado fue en el de la aportación que realizan otros elementos informativos a la noticia, en donde de forma muy frecuente obtuvo 0 puntos. Con frecuencia, las imágenes utilizadas para ilustrar una noticia eran de “relleno”, es decir, respondían solo una “w” o pregunta noticiosa, y muchas veces también se trataba de imágenes de archivo. Fuera de imágenes, el medio también utilizó, en algunos casos videos, pero nunca estuvieron presentes otros elementos audiovisuales que contribuyen a la explicación de un hecho, como mapas, infografías o cuadros. Asimismo, el medio también, con frecuencia, empleó solamente una fuente o perspectiva en sus notas, en vez de dos o tres, como se recomienda para el buen ejercicio periodístico. Con alguna regularidad, las notas de *La Prensa Libre* amplificaron en el titular una característica de la noticia, un factor relacionado con la estrategia denominada “clickbait”, en la cual los medios amplifican o sacan de contexto un elemento de la historia, para volver su nota más llamativa de lo que en realidad es (Orosa et al., 2017). *La Prensa Libre* también es el medio peor evaluado en profundidad, con una mayor frecuencia de notas que responde cuatro o menos “w’s”. Una variable del proceso de elaboración de las noticias en la cual *La Prensa Libre* salió mejor posicionado que los otros dos medios fue en la corrección del lenguaje periodístico, presentando pocos errores ortográficos y de gramática. Cabe resaltar que, en el período

evaluado, *La Prensa Libre* era el único de los tres medios estudiados que contaba con correctores estilo en su planilla.

**Gráfico 3.** *Desempeño del proceso de elaboración de las noticias en La Prensa Libre*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Finalmente, el apartado en el cual *La Prensa Libre* quedó peor calificado, al igual que los otros dos medios estudiados, fue en el de aportación social de la noticia. En este, el medio contó con una mediana de 0,5 puntos de un total de 2,5. Inclusive, dos notas periodísticas obtuvieron un puntaje negativo en su aportación social de la noticia, por aspectos como el refuerzo de estereotipos. Esto será analizado a mayor profundidad en los siguientes capítulos. Al igual que sucede con los otros dos medios de comunicación, con frecuencia *La Prensa Libre* perdió puntos por no ofrecer toda la información necesaria para el sano debate democrático, no cuestionó información ofrecida por fuentes con poder político y económico, y no presentó referencias culturales diversas. Rara vez se sugirieron o hicieron explícitas las relaciones de desigualdad presentes detrás de los hechos noticiosos.

**Gráfico 4.** Desempeño de la aportación social de las noticias en La Prensa Libre



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística

## 6.2. CRHoy.com

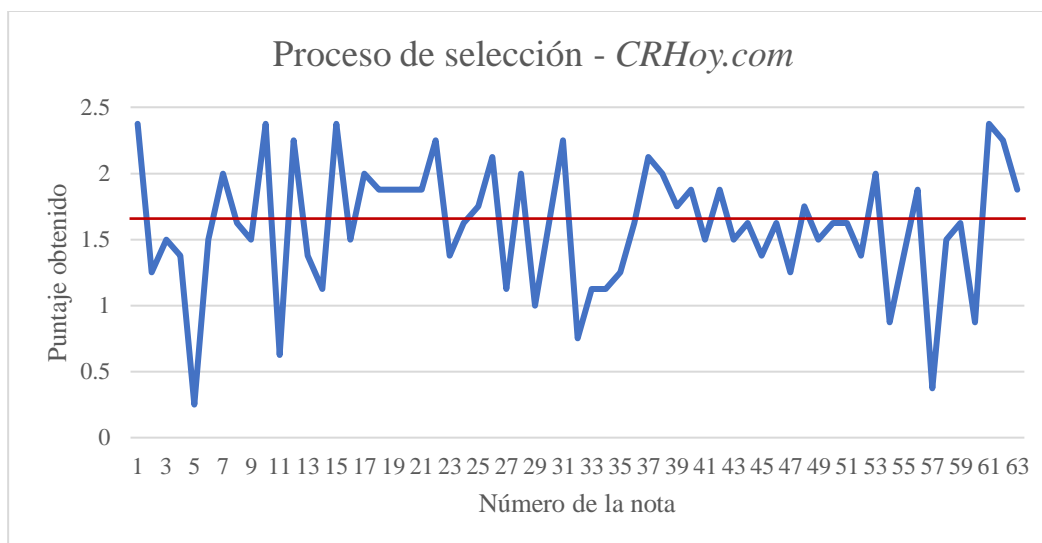
Al igual que *La Prensa Libre*, *CRHoy.com* obtuvo un promedio para los 21 días de semana compuesta que no alcanzó siquiera el mínimo aceptable de 5 puntos. Sin embargo, en casi la mitad de los 21 días (en 9) alcanzó o superó el umbral de 5 puntos, y en uno 1 superó el mínimo ideal de 6 puntos. Asimismo, casi una décima parte de las notas evaluadas (6 de 63) superaron el mínimo ideal de 6 puntos, con lo cual presenta un contexto de calidad periodística, en general, superior al presentado por *La Prensa Libre*, aunque sus promedios absolutos no disten tanto.

Por otra parte, solamente en dos días de la semana compuesta el promedio diario de *CRHoy.com* se situó en el nivel “alarmante”, por debajo de los 4 puntos, mientras que 11 de 63 notas registraron una puntuación en este nivel, con calificaciones tan bajas como 1,65. Cabe resaltar que, en comparación con *La Prensa Libre*, *CRHoy.com* presentó una mayor volatilidad en su índice de calidad, con una amplia diferencia entre sus notas mejor evaluadas y las peor evaluadas. Como elemento contextual relevante, en el 2017 *CRHoy.com* recibió el *Premio Nacional Pío Víquez de Periodismo*, por su cobertura acerca del “Cementazo”. Sus notas periodísticas relacionadas con este tema fueron las que obtuvieron una mayor

puntuación general, mientras que sus notas sobre entretenimiento y sucesos obtuvieron las calificaciones más bajas.

Al igual que *La Prensa Libre*, *CRHoy.com* salió mejor puntuada en la categoría de proceso de selección de la información, con una mediana de 1,63 puntos, de un total de 2,5. En comparación con *La Prensa Libre*, *CRHoy.com* obtuvo más puntos debido a un uso relativamente más frecuente de fuentes documentales, y la presencia de noticias relativas a temas de alta relevancia en la discusión política nacional, los cuales fueron más comunes que en *La Prensa Libre*. En algunas ocasiones, sin embargo, existieron noticias sin fuentes atribuidas de forma directa, lo cual ocasionó pérdida de algunos puntos para el medio de comunicación nativo digital.

**Gráfico 5.** Desempeño del proceso de selección de la información en *CRHoy.com*

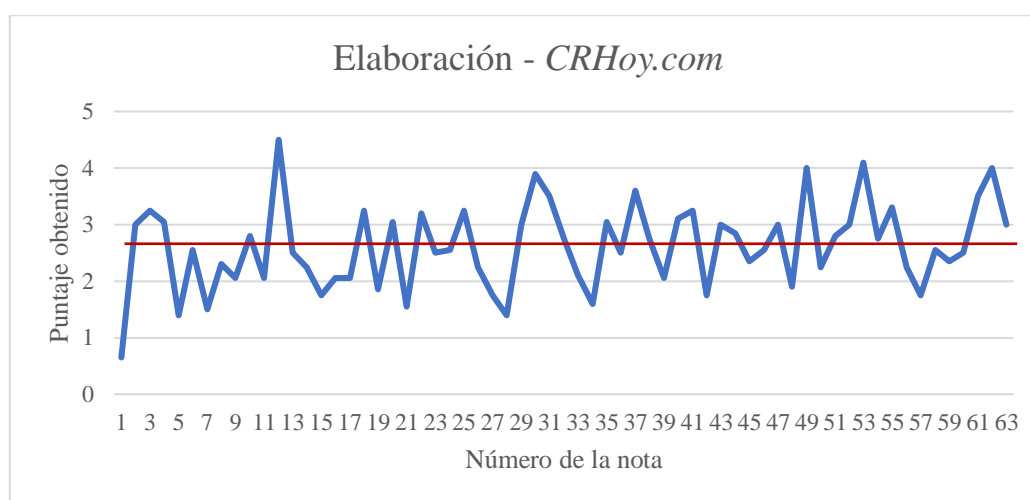


*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

En el proceso de elaboración de las noticias, *CRHoy.com* tuvo una mediana de 2,55, de un total de 5 puntos. En este apartado, el desempeño del medio también fue variado. Presentó más errores de lenguaje que *La Prensa Libre*, y aunque en más ocasiones utilizó más de una fuente en sus notas periodísticas, también se presenta una cantidad considerable con una sola perspectiva respaldando la narrativa. De la misma forma, aunque en algunas

ocasiones se incluyeron elementos informativos audiovisuales relevantes, como infografías y mapas, en la mayoría de los casos las notas fueron ilustradas por imágenes de relleno de archivo, que solo responde a una “w”. También fueron comunes los titulares “clickbait” que amplifican una característica de la noticia, con un par de ocasiones inclusive en la que se observaron titulares del todo engañosos, que no coincidían con el cuerpo de la nota. En términos de profundidad, las notas evaluadas de *CRHoy.com* se encuentran en una posición intermedia, con una gran mayoría ubicadas en el rango de responder cinco o seis “w’s”.

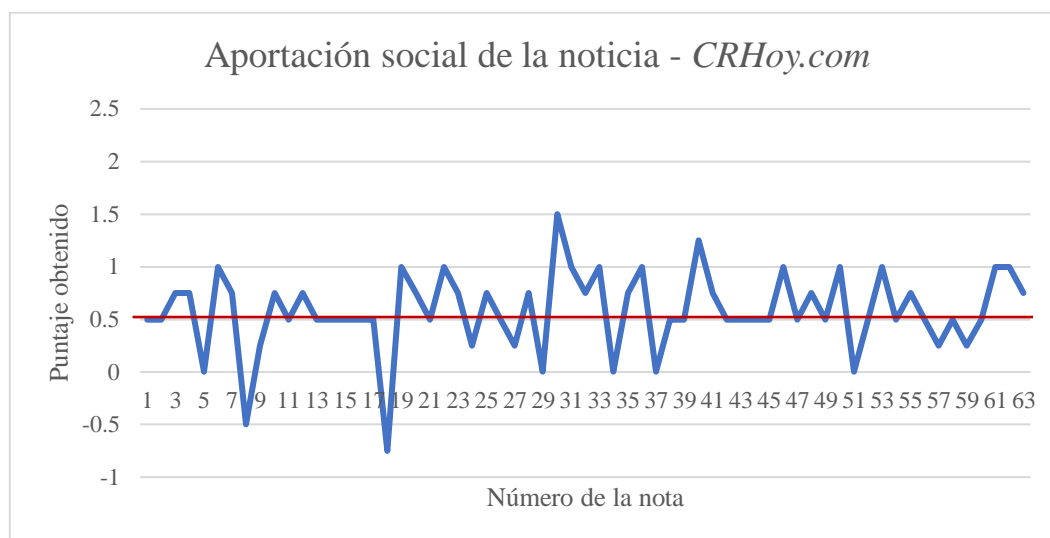
**Gráfico 6.** *Desempeño del proceso de elaboración de las noticias en CRHoy.com*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Como sucede en los tres casos, *CRHoy.com* obtuvo sus peores puntajes en la aportación social de la noticia, con una mediana de 0,5 de un total de 2,5 puntos. Al igual que *La Prensa Libre*, *CRHoy.com* registró dos calificaciones negativas, por faltas como refuerzo de estereotipos, que serán analizadas a mayor profundidad en los próximos capítulos. Las faltas recurrentes en los tres medios en cuanto a presentar más aristas para formarse un criterio de un tema, referencias culturales diversas y relaciones de desigualdad también estuvieron presentes.

**Gráfico 7.** *Desempeño de la aportación social de las noticias en CRHoy.com*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

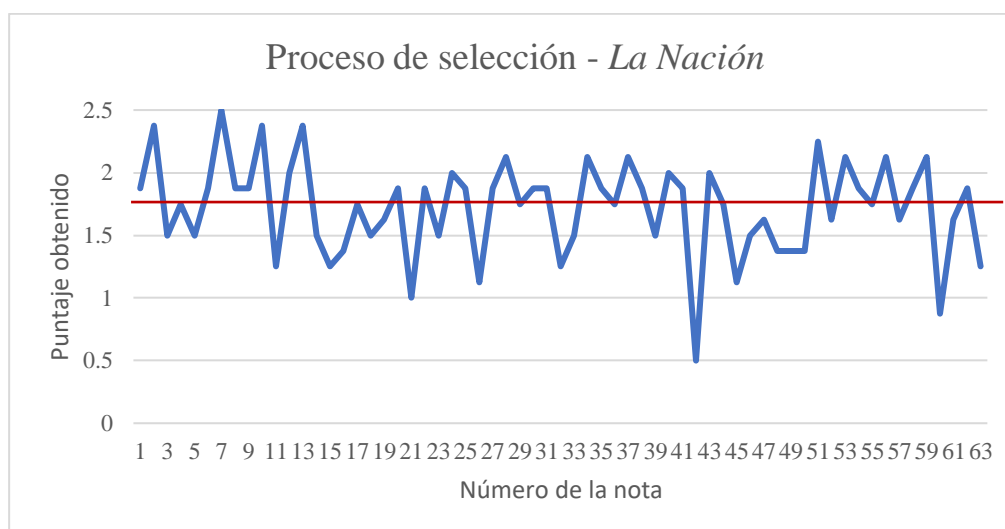
### 6.3. La Nación

La versión digital de *La Nación* fue el medio que obtuvo las calificaciones promedio más altas, superando el mínimo de 5 puntos, pero sin alcanzar el mínimo ideal de 6 puntos. Además, solamente en dos de los 21 días de semana compuesta *La Nación* tuvo un promedio inferior al mínimo aceptable de 5 puntos, y en casi la mitad (nueve de 21), tuvo promedios alcanzaron o superaron el promedio ideal de 6 puntos. Aunque como un todo, las calificaciones que obtuvo este medio en el período no cumplen a cabalidad con los estándares que se esperarían según la perspectiva de responsabilidad social de la noticia, la diferencia promediada con respecto a los otros dos medios es notable. No obstante, cabe destacar que *CRHoy.com* tuvo calificaciones diarias con puntajes que *La Nación* no alcanzó en ninguno de los 21 días.

En ninguno de los días analizados *La Nación* tuvo calificaciones promedio que calzaran en el rango de “alarmante”, siendo el único de los tres medios que no tuvo estas calificaciones. Sin embargo, al entrar a observar notas periodísticas puntuales, 2 de las 63 estudiadas para este medio sí tuvieron una calificación inferior a los 4 puntos. Como se puede observar en el gráfico 1, en la introducción de este capítulo, *La Nación* mantuvo en general una tendencia constante de calificaciones más altas en relación con los otros dos medios.

En el proceso de selección de la información, al igual que en los otros dos indicadores, *La Nación* tuvo la mediana más alta, en comparación con los otros dos medios, con un valor de 1,75. Este valor es positivo, y es la puntuación relativa más alta que obtuvo el medio, en comparación con las otras dos categorías del índice. En particular, *La Nación* se distinguió por ser el medio que más hizo uso de la fuente documental, así como de expertos. También, fue el medio que más se apegó a la factualidad, es decir, relatar historias basadas en hechos en vez de historias basadas en declaraciones. Curiosamente, fue el medio que con más frecuencia tuvo notas con un grado de actualidad menor, lo cual abre el debate sobre inmediatez versus calidad, que se profundizará más adelante en esta investigación.

**Gráfico 8.** *Desempeño del proceso de selección de la información en La Nación*

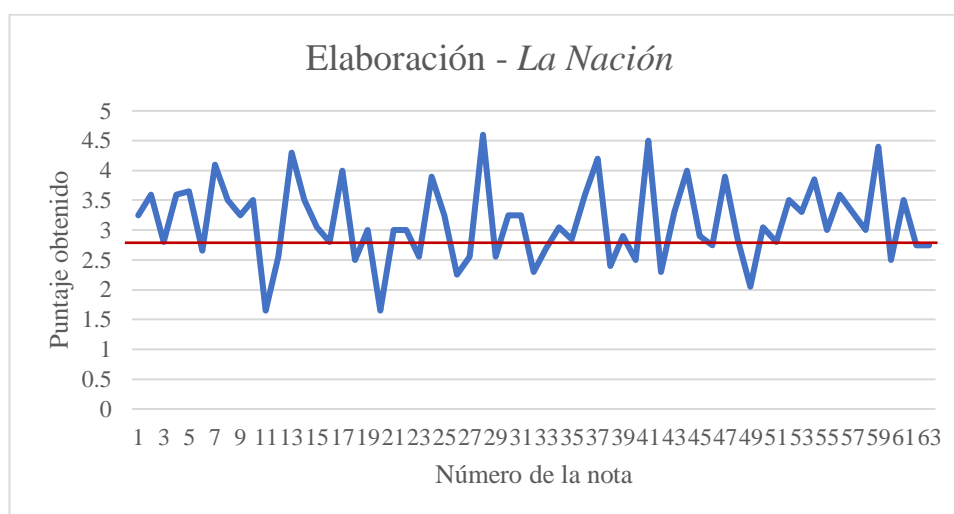


*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

En la categoría de proceso de elaboración de la noticia, *La Nación* obtuvo una mediana aceptable de 3,05 puntos, de un máximo de 5. Se benefició de ser el medio que más consistentemente empleó titulares que coincidían con el cuerpo de la noticia sin exagerar algún elemento, y que también con más frecuencia utilizó más de dos fuentes. De la misma forma, aunque la gran mayoría de sus notas no contaban con muchos elementos visuales, y algunas del todo no tenían ni siquiera una fotografía, *La Nación* fue el medio que más hizo uso de materiales visuales altamente informativos, como infografías, mapas y videos explicativos. En la variable de la profundidad también tuvo una ligera ventaja. Las notas

periodísticas de *La Nación*, en promedio, fueron las más largas entre los tres medios. Mientras que en *La Prensa Libre* y *CRHoy.com* no fueron inusuales noticias de solo uno o dos párrafos, en *La Nación* tampoco fueron inusuales notas de dos cuartillas o inclusive más. No obstante, este también fue el medio que más presentó errores de lenguaje, como faltas de ortografía, dedazos o inconsistencias gramaticales, lo cual podría indicar una menor labor de edición entre el periodista y la publicación final. Esto puede incrementar el número de errores, particularmente en las noticias más extensas.

**Gráfico 9.** *Desempeño del proceso de elaboración de las noticias en La Nación*

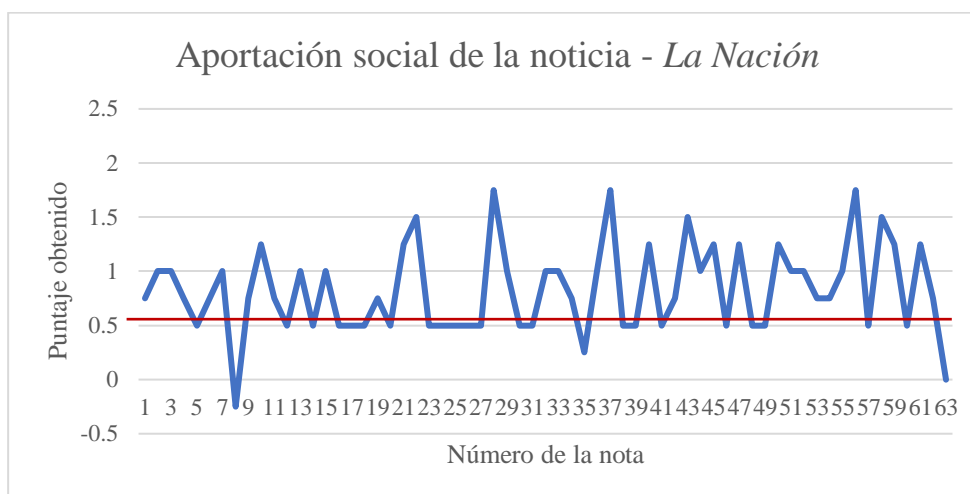


*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

A pesar de haber obtenido el puntaje más alto de los tres medios, también en el apartado de aportación social de la noticia, este sigue siendo notablemente bajo. La mediana de *La Nación* en esta categoría, para todas las notas evaluadas, fue de 0,75, de un máximo de 2,5 puntos. El medio tuvo también una nota con calificación negativa, por los mismos motivos que los otros dos medios, lo cual será analizado a mayor profundidad en los siguientes capítulos. A grandes rasgos, las fallas encontradas en los tres sitios de noticias en esta categoría son similares, por lo cual serán analizadas como un posible fenómeno del medio periodísticos digital costarricense en esta investigación.



**Gráfico 10.** Desempeño de la aportación social las noticias en La Nación



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

En esta presentación general de los resultados del indicador de calidad periodística, se observa una similitud de fallos en los tres medios en cuanto a la aportación social de las noticias que publican, a la vez que se refleja una interesante variabilidad de calidades con respecto a aspectos más formales de la construcción de las notas. En los siguientes dos capítulos, se analizarán a mayor profundidad los resultados negativos de los tres medios en la categoría de aportación social de la noticia, desde la perspectiva de las variables de control al poder y fomento del debate social, y de diversidades, desigualdad y dignidad. Posteriormente, se sopesarán dichos hallazgos con los demás aspectos encontrados por el indicador de calidad, para determinar el nivel de cumplimiento de los medios con el derecho propuesto a la calidad periodística.

## 7. El control al poder y el fomento del debate social

En el capítulo anterior se presentaron los resultados generales del indicador de calidad periodística, en los cuales se observan fallos generalizados en la calidad social de las noticias que se analizaron en *La Nación*, *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*. En este capítulo y el siguiente se analizarán a profundidad las características de las carencias en aportación social en las noticias de estos tres medios, para tratar de determinar cómo podrían afectar el derecho ciudadano a un periodismo de calidad. Este capítulo se enfocará en las deficiencias encontradas en los tres medios en cuanto al cumplimiento de su rol de control al poder. Esto se sopesará con las teorías normativas de los roles de los medios de comunicación, así como las condiciones de la política económica de los medios en Costa Rica, tomando en cuenta la literatura disponible sobre esta temática. Además, se discutirán las posibles implicaciones de esta debilidad en el sano debate democrático en el país.

Según se detalla en el capítulo teórico y en el capítulo metodológico (en la descripción del instrumento), el indicador de calidad contempla la calidad social de la noticia, al considerar las variables de control al poder, fomento del debate social, respeto a la dignidad humana, presencia de perspectivas culturales diversas y combate a la marginación social. En las siguientes páginas, el foco estará en el desempeño de los medios estudiados en las variables de control al poder y fomento del debate social, operativizadas mediante la observación en las noticias de las siguientes posibles condiciones:

- Verificación de la información entregada por fuentes con poder político o económico.
- Cuestionamiento de la información entregada por fuentes con poder político o económico.
- Reproducción sin cuestionamientos de informaciones de fuentes con poder político o económico.
- Fomento del sano debate y la formación de criterios propios mediante la presencia de criterios distintos.
- Ofrecimiento de solamente una parte de la información necesaria para el debate.
- Manipulación de la información con intenciones políticas o de entretenimiento.

Primero, se hará un repaso teórico y una profundización analítica sobre la diferencia entre los distintos niveles de condiciones observadas en las noticias (descritas en el párrafo anterior) y su influencia en cada variable. Posteriormente, se discutirá y analizará el desempeño de cada uno de los medios en ambas variables, mediante la descripción detallada de sus resultados en esta sección del indicador y la mención de ejemplos emblemáticos. Finalmente, se ofrecerá un balance sobre los hallazgos en ambas variables, situándolos en el contexto más amplio de la calidad periodística integral.

### **7.1. Control al poder**

En el capítulo tres de esta investigación, se define la función de “*watchdog*” o “perro guardián” como uno de los discursos recurrentes sobre el rol social del periodismo, entendido como el escrutinio independiente por parte de la prensa de las actividades del gobierno, las empresas y otras entidades de carácter público (Bennett y Serrin, 2005, p. 169). El control al poder se vincula, además, con otras nociones normativas sobre el periodismo, como la objetividad, la independencia y la autonomía periodísticas, pues, en su rol ideal ajeno a intereses políticos o económicos, el o la periodista supervisan dichos intereses en beneficio de sus audiencias.

El control al poder es, además, un elemento central del periodismo de investigación y del periodismo basado en hechos -o, simplemente, periodismo de calidad-, término acuñado en contraposición al llamado “periodismo de declaraciones” (Munive, 2016), el cual describe una modalidad periodística ampliamente difundida en la prensa latinoamericana, en la cual la noticia da más peso a la declaración de la fuente que a la verificación de los hechos mencionados en dicha declaración. Justamente, en línea con esta distinción, la variable de control al poder cuenta con tres distintos niveles de cumplimiento según el indicador de calidad empleado en esta investigación: la verificación, el cuestionamiento o la reproducción sin preguntas de la información entregada por fuentes con poder político o económico.

La verificación implica tomar la declaración de una fuente o un aparente hecho noticioso y respaldarlo con fuentes fiables, documentos oficiales y resultados de investigaciones solventes (Ufarte-Ruiz et al., 2018). Esta “comprobación de hechos tradicional por parte de periodistas expertos” según Ufarte-Ruiz et al. (2018, p. 734) ha sufrido por el enorme volumen de información que se genera en Internet, por lo cual quienes ejercen el periodismo no logran mantenerse al día con dicha verificación. Esto ha dado cabida a una “nueva” (o al menos nueva en el contexto digital) forma de hacer periodismo llamada *fact-checking*, la cual trata de contrastar las declaraciones de fuentes siguiendo esta forma de comprobación de hechos. De esta forma, se entiende que el periodismo digital, en general, sufre de una dificultad estructural para llevar a cabo una adecuada verificación de la información ofrecida por las fuentes.

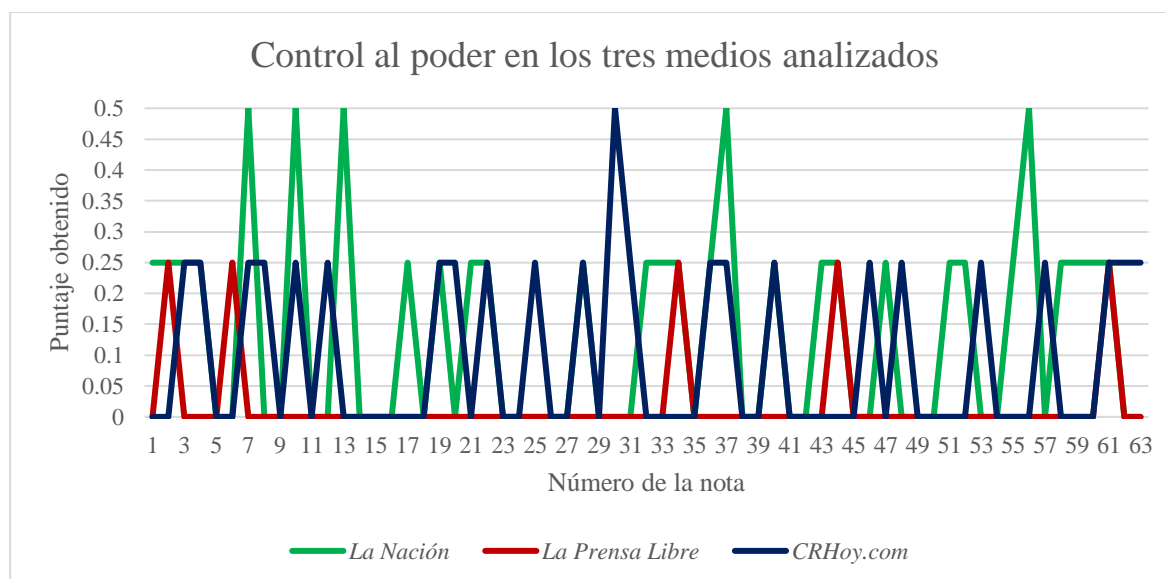
Por su parte, el cuestionamiento se encuentra un nivel más abajo de la verificación. El cuestionamiento significa tomar la declaración de la fuente y, sin verificarla o contrastarla con otras fuentes fiables o documentos, dimensionarla, hacer evidente que no se trata de un hecho, sino de una afirmación aún no comprobada. Finalmente, en la categoría de incumplimiento del control al poder se encuentra la reproducción sin cuestionamientos de la información obtenida de las fuentes. Esta categoría implica reproducir íntegramente las declaraciones, haciéndolas parecer hechos noticiosos comprobados. La reproducción sin cuestionamientos o sin verificación de hechos es perjudicial para la calidad del periodismo, en tanto que “presenta como periodismo lo que con frecuencia es propaganda política” o de otros grupos de interés (Munive, 2016, p. 44).

Es importante aclarar que no todo el contenido periodístico publicado en medios de comunicación tiene que ejercer una función de control al poder. Sin embargo, en la cobertura de temas con implicaciones políticas y sociales, el periodismo de calidad debe hacer un esfuerzo en verificar o al menos cuestionar la información presentada por las fuentes con potenciales intereses.

Tras haber definido los niveles de cumplimiento de la variable de control al poder, podemos pasar a entender en más detalle cómo se presentó en cada uno de los medios de comunicación analizados para esta investigación.

Este gráfico sistematiza los puntajes de los tres medios de comunicación en la variable de control al poder. Estos resultados se verán medio por medio a continuación.

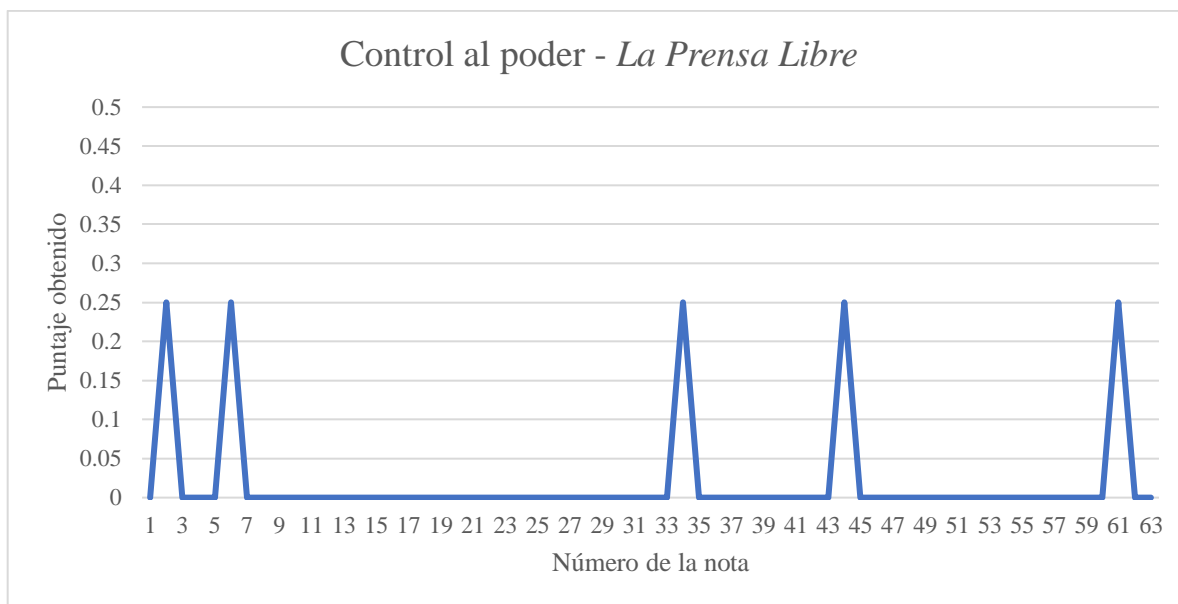
**Gráfico 11.** *Desempeño del control al poder en las noticias en los tres medios analizados*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

### 7.1.1. Control al poder en *La Prensa Libre*

Siendo el medio con las puntuaciones más bajas, en la variable de control al poder *La Prensa Libre* no obtuvo una calificación de 0,5 (verificación) en ninguna de las 63 notas periodísticas analizadas. Además, solamente en cinco notas alcanzó el puntaje de 0,25 (cuestionamiento), mientras que en las restantes 58 se dio una reproducción sin cuestionamientos de declaraciones de las fuentes. En el ámbito del control al poder, el periodismo observado en *La Prensa Libre* encaja con lo que Munive (2016) define como “periodismo de declaraciones”.

**Gráfico 12. Desempeño del control al poder en las noticias de La Prensa Libre**

*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Esto se ve ejemplificado en notas como la titulada “*Proponentes de nueva Constitución denuncian conflictos entre Sala IV y TSE*”, publicada el 12 de junio de 2017. Esta nota aborda la suspensión del proceso de realización de referéndum por iniciativa popular, propuesto por el Movimiento Nueva Constitución, suspensión que se dio por una acción de inconstitucionalidad interpuesta por una ciudadana. La nota denuncia un conflicto de poderse entre la Sala Constitucional y el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), utilizando como única referencia las declaraciones del Movimiento Nueva Constitución. En su cuarto párrafo, la nota dice:

*“Alex Solís, uno de los organizadores de la propuesta del referéndum, manifestó al TSE y al máximo tribunal dejar de lado la lucha de poder que mantienen y que se decidan “a gobernar en favor del pueblo, su razón de ser”. ” (Granados, 2017).*

La redacción de este párrafo establece como un hecho demostrado la supuesta pugna de poderes entre la Sala Constitucional y el TSE. Al reproducir sin cuestionamiento ni verificación -mediante un análisis jurídico o la revisión del marco legal nacional- las

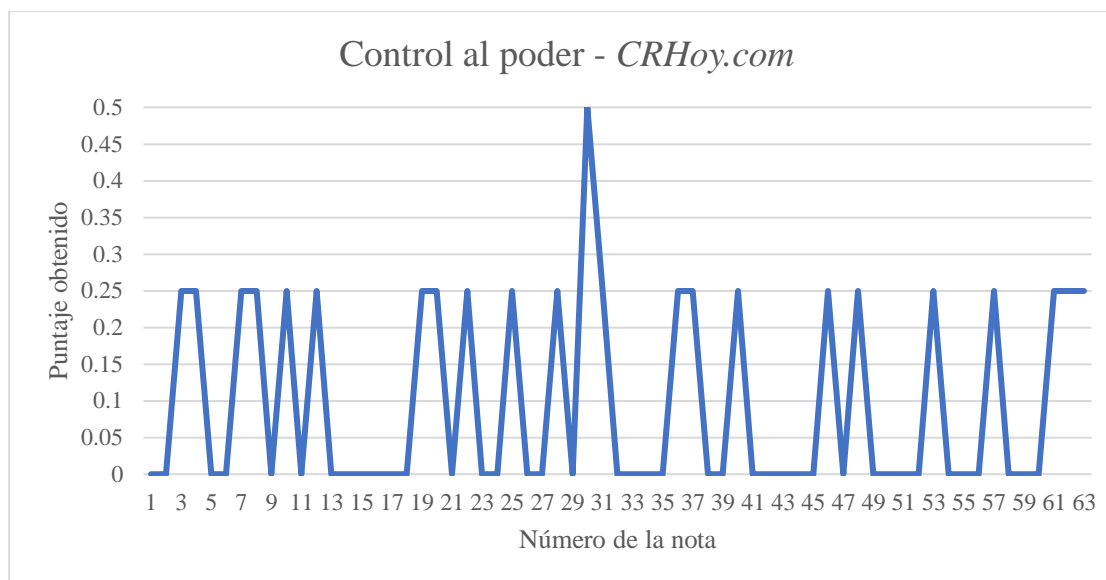
declaraciones de este movimiento político, la nota termina convirtiéndose en propaganda, en un medio sin filtros para la propagación de mensajes de grupos de interés, como establece Munive (2016).

Una situación similar, pero con implicaciones de carácter comercial y no político, sucede con la nota titulada “*Terapia floral beneficia a sus animales*”, publicada el 1 de septiembre de 2017. Sin contrastar con investigaciones médicas de carácter veterinario, estudios científicos o alguna fuente confiable la nota toma las declaraciones de una tienda veterinaria sobre terapia floral como hechos, sin cuestionamientos ni verificación. En ningún lugar de la publicación se hace explícito que se trate de un contenido pagado, entrando dentro de la misma categoría que otras noticias.

### **7.1.2. Control al poder en *CRHoy.com***

Situándose en un punto intermedio entre *La Prensa Libre* y *La Nación* en la calificación global de calidad, *CRHoy.com* tuvo un desempeño comparativamente muy superior al del medio anterior en la variable de control al poder, aunque sin alcanzar un nivel óptimo. En solamente una de las 63 notas periodísticas obtuvo una calificación de 0,5 (verificación), mientras que en una tercera parte de la muestra, 21 notas, tuvo una calificación de 0,25, es decir, hubo algún tipo de cuestionamiento sobre la información ofrecida por las fuentes. En las restantes 41 notas, casi dos terceras parte del total, se dio una reproducción sin cuestionamientos.

**Gráfico 13.** Desempeño del control al poder en las noticias de CRHoy.com



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

La única nota en la que *CRHoy.com* verificó la información ofrecida sobre las fuentes se titula “*Lo que debe saber sobre el caso del cemento chino*”, publicada el 6 de julio de 2017. La nota recopila una serie de hechos probados en reportajes anteriores de *CRHoy.com* acerca de las irregularidades en un préstamo del Banco de Costa Rica para el empresario Juan Carlos Bolaños, conocido como el caso de “El cementazo”. La nota respalda sus afirmaciones con entrevistas con terceras fuentes, criterios jurídicos así como minutas de sesiones de Junta Directiva. Cabe destacar que *CRHoy.com* obtuvo el *Premio Nacional Pío Víquez de Periodismo* en 2017 por su cobertura del caso del cemento chino. Las notas del medio sobre este caso fueron las que presentaron mejor puntuación general de calidad.

Por otra parte, la mayoría de notas dentro de las 21 que cuestionó la información brindada por fuentes corresponde a textos que ponen en duda información o declaraciones dadas por fuentes del gobierno. Por ejemplo, en la nota titulada “*Pese a avance con el Alfredo González Flores, persiste rezago en obras viales*”, publicada el 26 de mayo de 2017, toma la información oficial sobre el avance en completar el puente sobre el río Virilla, pero pone en duda la capacidad de ejecución de obra pública del gobierno al señalar el rezago en otras



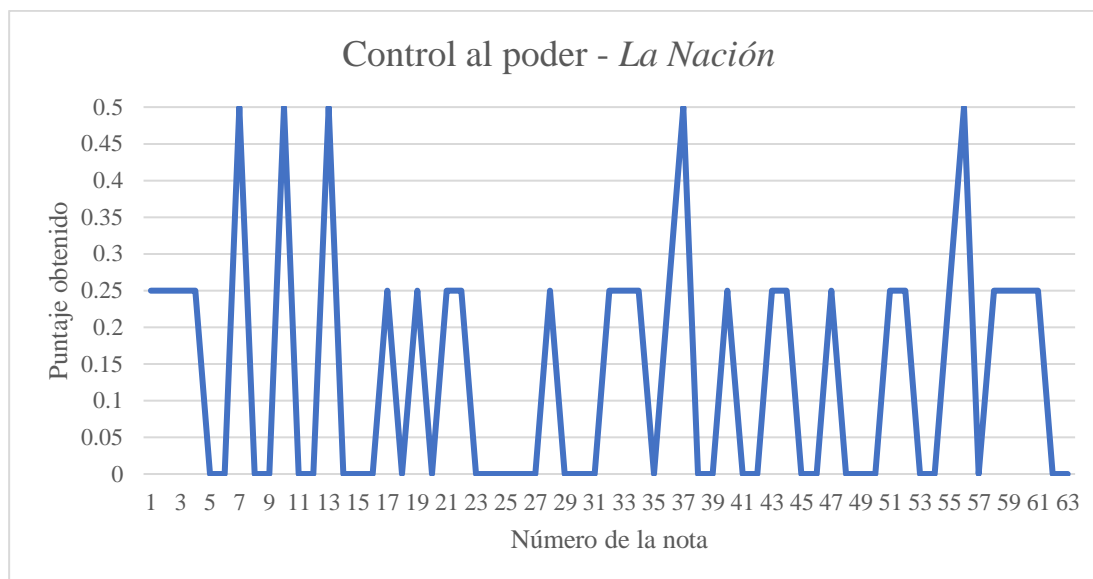
obras. Sin embargo, este cuestionamiento no pasa a un nivel de verificación, pues no se consultan fuentes ni documentos adicionales, sino que se formula un cuestionamiento contra una lista de obras pendientes.

Finalmente, la mayoría de notas reprodujeron información brindada por las fuentes como hechos, sin cuestionamiento o verificación. Al igual que en el caso de *La Prensa Libre*, se detectaron casos de “periodismo de declaraciones”, con potenciales implicaciones políticas. Un caso interesante es el de la nota titulada “*Más de mil personas se encuentran “desaparecidas” en el país*”, publicada el 8 de agosto de 2017, en la cual se utilizan publicaciones de personas en redes sociales para tratar de sugerir una preocupación social generalizada en el país sobre el número de desaparecidos. La nota menciona datos de personas desaparecidas del Organismo de Investigación Judicial, pero no hace ningún tipo de verificación o cuestionamiento sobre las implicaciones de estos números, los cuales tampoco se contextualizan dentro de un comportamiento o tendencia histórica de la cifra.

No obstante, la mayoría de notas de *CRHoy.com* que no realizan ningún cuestionamiento a la información brindada por las fuentes son textos en los cuales la fuente no es clara o se omite, o se trata de noticias acerca de farándula, entretenimiento, tecnología o sucesos de última hora.

### **7.1.3. Control al poder en *La Nación***

Además de ser el medio con el puntaje general más elevado, *La Nación* también tuvo más instancias en las que sus notas periodísticas verificaron o cuestionaron la información brindada por las fuentes. Sin embargo, la cantidad de notas en las que la información fue verificada aún es baja: solamente cinco de las 63 analizadas. Muy similar a *CRHoy.com*, adicional a estas 22 obtuvieron puntaje de 0,25 en esta variable, pues cuestionaron la información, mientras que 34 obtuvieron cero puntos en control al poder, por solamente reproducir la información.

**Gráfico 14.** Desempeño del control al poder en las noticias de La Nación

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística

En notas como *“Inmunidad cubre la agencia de la ONU en caso de incumplir obras viales”*, publicada el 18 de mayo de 2017, y *“7 exjercas cobraron prohibición sin estar colegiados”*, publicada el 3 de junio de 2017, la verificación de la información incluyó contrastar las declaraciones de fuentes con análisis jurídicos, y consultas a terceras fuentes que poseían la información que permitiría la verificación de los datos aportados. Por ejemplo, en *“7 exjercas cobraron prohibición sin estar colegiados”* se verificaron los títulos académicos de los jercas y su estatus ante el Colegio Profesional respectivo.

Por otra parte, la mayor parte de las notas donde se observa un cuestionamiento sin verificación se trata de noticias de corte político, pero sin el nivel de profundidad de un trabajo periodístico tipo reportaje. La nota titulada *“Poder Ejecutivo renuncia a ordenar salario de presidente, ministros y diputados”*, publicada el 12 de junio de 2017, aborda las problemáticas enfrentadas por la administración Solís Rivera para llevar adelante una reforma al empleo público, y los futuros planes que tomaría el entonces gobierno para presentar una nueva propuesta de reforma. Por su naturaleza especulativa acerca de los posibles caminos que tomaría a futuro la administración, la nota no puede hacer verificación de información.

En otro ejemplo, “*Niños y policías sufren por calidad de alimentos del CNP*”, publicado el 20 de junio de 2017, se cuestiona al Consejo Nacional de Producción (CNP) por presuntamente proveer a instituciones de cuidado infantil (CEN-CINAI) y a la Fuerza Pública de alimentos podridos y en mal estado. Sin embargo, la aseveración del título se hace con base en una carta de funcionarios de CEN-CINAI, sin ningún tipo de verificación sobre la factualidad de lo que supuestamente está ocurriendo. En este sentido, y pese a que en general la nota no obtuvo una mala calificación (6,375), también se cae en el “periodismo de declaraciones”, al enfrentar a dos actores con base en lo que dicen, sin verificación de los hechos.

Más de la mitad de las notas de *La Nación* reprodujeron las declaraciones de las fuentes sin cuestionamiento. Casi todas estas notas correspondieron a noticias de farándula, entretenimiento o sucesos (crímenes, accidentes, judiciales). Sin embargo, también hubo algunas notas de carácter comercial en esta categoría. Por ejemplo, la titulada “*Agencias de autos temen impacto por variaciones del dólar*”, publicada el 3 de junio de 2017, reproduce las declaraciones de las agencias de vehículos *Grupo Automotriz, Autos Subaru, Grupo Los Tres, Grupo Purdy Motor y Danissa*, sin cuestionar o verificar las preocupaciones las variaciones del dólar que mencionan otras fuentes externas a la industria o un análisis económico.

## **7.2. Fomento al debate social**

Prácticamente desde su surgimiento, se le ha adjudicado al periodismo, como una de sus funciones principales, el ser un espacio para “contextualizar la confluencia de opiniones” (Gomis, 1989, p. 87). En este sentido, se entiende como una responsabilidad del periodismo el promover el sano debate social, basado en información veraz, para la adecuada toma de decisiones en el marco de sociedades democráticas, como se plantea en el capítulo tres de esta investigación.

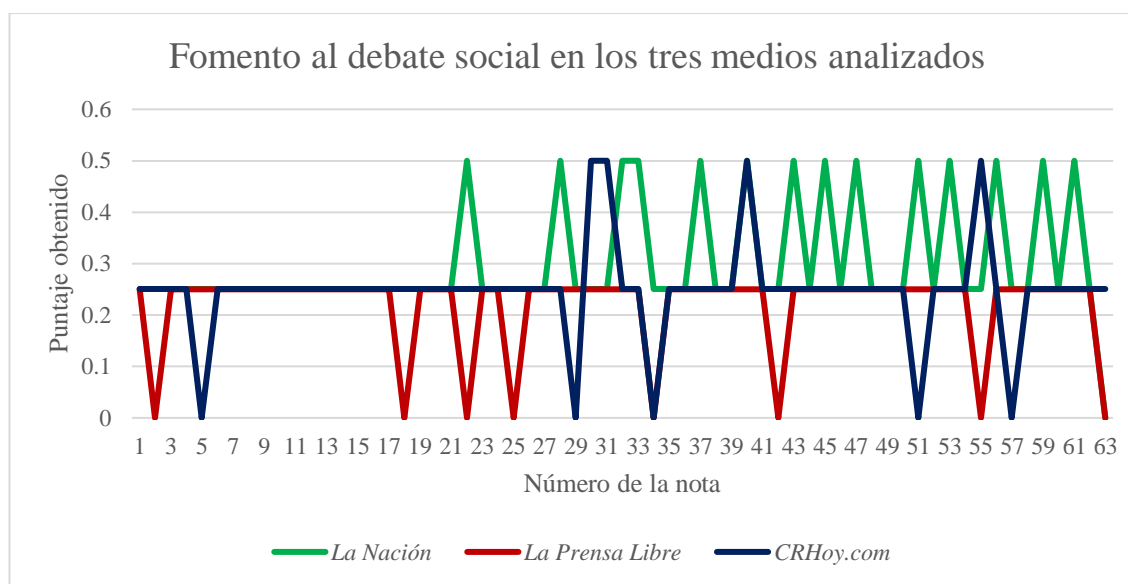
Para operativizar la variable de fomento al debate social en el índice de calidad, Gorosarri (2011) la ligó al concepto de “fairness” o balance en la presentación de la información. El “fairness” implica la presentación de los distintos lados de una misma historia, para ofrecer una visión balanceada (Meyer, 2009), que permita a la audiencia tomar sus propias decisiones sobre un hecho con la información disponible. La capacidad de tomar decisiones informadas, conociendo los diferentes ángulos y miradas de una historia, es colocada por el índice de calidad usado en esta investigación como un punto central para un sano debate social propiciado por el buen periodismo.

Con base en esta perspectiva, la variable de fomento al debate social tiene tres categorías de cumplimiento. La primera, es el fomento del sano debate y la formación de criterios propios mediante la presencia de criterios distintos. Este nivel de cumplimiento se da cuando están presentes en una noticia todos los distintos puntos de vista que permiten comprender el hecho de manera integral, para formar un punto de vista propio con toda la información disponible. El segundo nivel de cumplimiento se da cuando solamente se presenta una parte de la información necesaria para el debate, es decir, solo se muestra una perspectiva, o unas pocas perspectivas alineadas, que no permiten entender el hecho en su totalidad. Finalmente, se considera que no se cumple del todo el fomento al debate social cuando la noticia manipula la información con intenciones políticas o de entretenimiento. Este nivel ocurre cuando la información presentada es tergiversada o sensacionalizada, alejándose de la factualidad y cayendo en la propaganda o el mero entretenimiento.

Tras haber definido los niveles de cumplimiento de la variable de fomento al debate social, podemos pasar a entender en más detalle cómo se presentó en cada uno de los medios de comunicación analizados para esta investigación.

Este gráfico sistematiza los puntajes de los tres medios de comunicación en la variable de fomenta al debate social. Estos resultados se verán medio por medio a continuación.

**Gráfico 15.** Desempeño del fomento al debate social en las noticias en los tres medios analizados

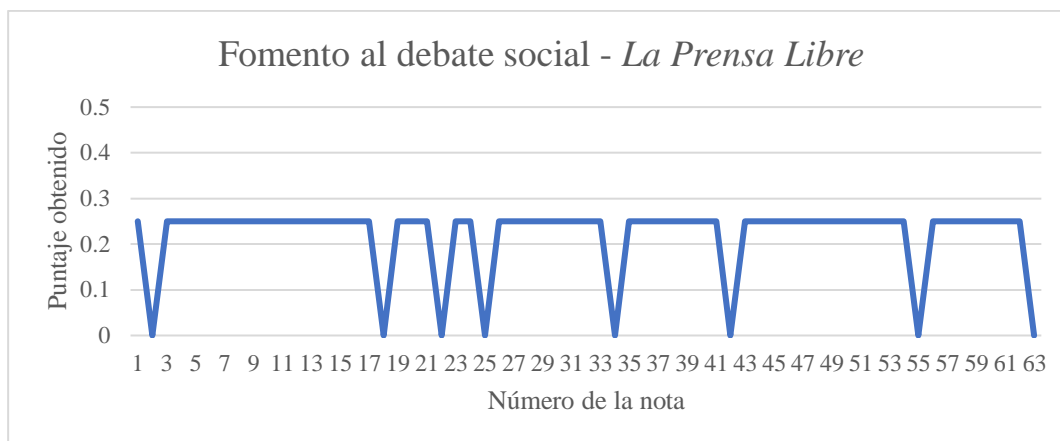


*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

### 7.2.1. Fomento al debate social en *La Prensa Libre*

*La Prensa Libre* no alcanzó el nivel de fomento del sano debate y la formación de criterios propios en ninguna de las 63 notas periodísticas analizadas. La absoluta mayoría de sus notas presentó solo una parte de la información necesaria para el debate de los temas, mientras en ocho de ellas se manipuló la información con intenciones políticas o de entretenimiento.

**Gráfico 16.** Desempeño del fomento al debate social en las noticias de *La Prensa Libre*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

La presentación de solo una parte de la información por parte de este medio responde a una tendencia detectada de solamente utilizar una fuente en la mayoría de notas. Con el posible propósito de aumentar la cantidad de contenido publicado en el sitio web del periódico digital, notas que podrían constituirse en una sola se dividen en dos o tres, cada una solamente con una fuente y un punto de vista. Esto se respalda con el propio indicador: 50 de las 63 notas de *La Prensa Libre* solo tenían una fuente o una perspectiva sobre el hecho narrado. Esta posible división de notas que podrían ser una sola tiene un impacto en el debate social, pues con la abundante y constante información en redes sociales e Internet en general, nada garantiza que un lector que vio una noticia con solamente uno de los puntos de vista sobre un tema leerá las siguientes.

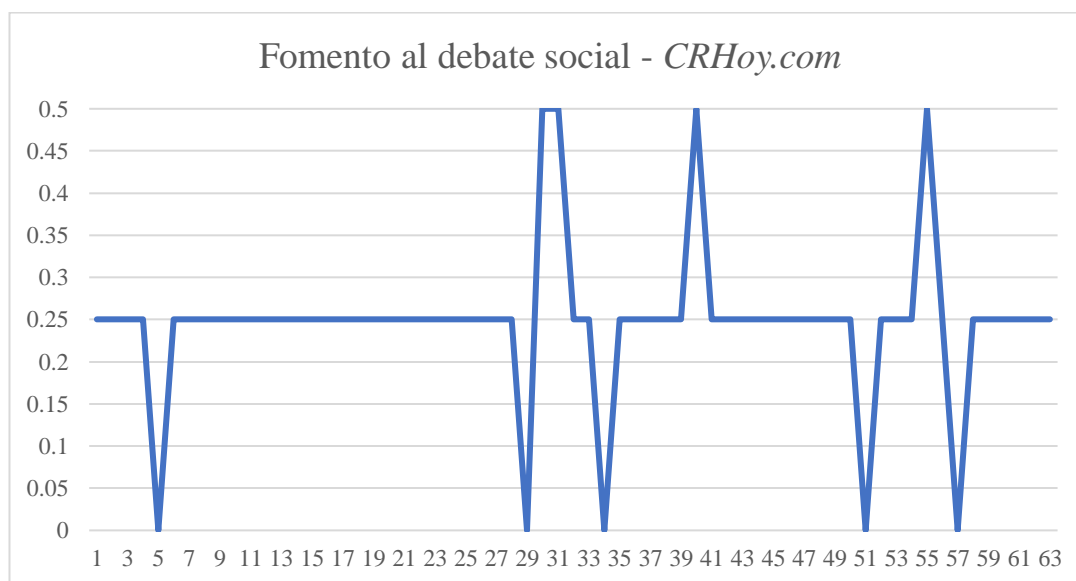
Por su parte, *La Prensa Libre* también fue el medio con la mayor cantidad de notas que tergiversan o manipulan la información presentada por las fuentes. Por ejemplo, en la nota “*Empresario le dio oportunidad a “golondrina” y este le pagó asesinándolo en San José*”, publicada el 20 de junio de 2017, utiliza el término peyorativo “golondrina” para referirse a personas privadas de libertad que fueron liberadas bajo un régimen de confianza debido al hacinamiento carcelario. El artículo contribuye al argumento que, según Bedoya (2018) construyó la prensa en este período para crear pánico social sobre una supuesta reincidencia masiva de privados libertad en régimen semiinstitucional, cuando, de acuerdo

con Sánchez (2015) la reincidencia en este régimen no suele sobrepasar el 2%. Sobre el uso de término peyorativos y el daño a grupos marginalizados mediante el discurso periodístico se ahondará en el próximo capítulo.

### 7.2.2. Fomento al debate social en *CRHoy.com*

*CRHoy.com* solo alcanzó el nivel de de fomento del sano debate y la formación de criterios propios en cuatro de las 63 notas periodísticas analizadas. La gran mayoría de las publicaciones se ubicaron en el nivel de ofrecer solo una parte de la información, mientras que cinco cayeron dentro de la categoría de manipulación con fines políticos o de entretenimiento. El medio se encuentra nuevamente entre *La Prensa Libre* y *La Nación* en su desempeño.

**Gráfico 17.** Desempeño del fomento al debate social en las noticias de *CRHoy.com*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

A diferencia de *La Prensa Libre*, que en este período tuvo una tendencia a contar con un gran número de notas con una sola fuente, *CRHoy.com* incluyó, por lo general, más de una fuente en sus notas, pero en la mayoría de los casos presentando solo una parte de la información necesaria para formar un criterio propio. Por ejemplo, en la nota “*Depreciación*

*del colón ha sido extensa, pero no tan fuerte*”, publicada el 31 de julio de 2017, se incluyen como fuentes datos del Banco Central y el análisis de la firma bursátil Acobo, pero la afirmación principal de la nota no se respalda con puntos de vista de otros actores económicos, más que la interpretación de los datos que hace la firma bursátil.

La mayoría de las notas de este medio que tuvieron calificación 0 en esta variable son de la sección de entretenimiento, y están relacionadas a personificaciones e interpretaciones tendenciosas sobre la vida de celebridades. Por ejemplo, la nota titulada *“Hija de Demi Moore presume su cuerpazo en Cancún”*, publicada el 9 de septiembre de 2017, toma unas fotografías de la celebridad, publicadas en sus redes sociales, y a partir de ahí, sin ningún hilo de pensamiento adicional, llega a la conclusión de que ella “está presumiendo su cuerpazo” en la playa mexicana. La nota, cae en la categoría de *clickbait*, al hacer un titular llamativo para generar clics, sin ofrecer contenido más allá que la propia imagen en torno a la cual se manipula una historia, que realmente no existe.

### **7.2.3. Fomento al debate social en *La Nación***

A pesar de que la mayoría de sus notas se ubicaron también en el nivel de cumplimiento parcial de la variable de fomento al debate social, *La Nación* fue el medio que más tuvo notas con cumplimiento total, siendo estas 14 de las 63 analizadas. También fue el medio con la menor cantidad de notas con incumplimiento de esta variable, solo una.



**Gráfico 18.** Desempeño del fomento al debate social en las noticias de La Nación



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Las notas con cumplimiento total de esta variable se caracterizaron, en muchos casos, por exponer diferentes puntos de vista fundamentados en torno a un tema, aunque se tratara de un complejo o polémico. Por ejemplo, en la nota titulada “*Joven trans recibe tratamiento hormonal en CCSS*”, publicada el 17 de septiembre de 2017, incluye la perspectiva de la persona que está recibiendo el tratamiento hormonal, el médico tratante y el protocolo médico de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) en este tema.

Por su parte, en el nivel de cumplimiento parcial de la variable se observan algunos del llamado “periodismo de declaraciones”, como en la nota “*Víctor Morales Zapata se aferra a su puesto y ataca al candidato del PAC por pedirle la renuncia*”, publicada el 1 de septiembre de 2017, en donde se utilizan declaraciones del entonces diputado para construir el argumento expuesto en el titular, sin incluir puntos de vista de otras fuentes que permitan dar un panorama más completo de la coyuntura y contexto en la que se desarrollan los hechos.

Finalmente, la única nota con incumplimiento se asemeja al caso de *CRHoy.com*, en cuanto a noticias de entretenimiento. Titulada “*Las hijas gemelas de Julio Iglesias cautivan miradas en Instagram*”, y publicada el 18 de septiembre de 2017, al igual que en el ejemplo de *CRHoy.com*, la nota toma unas fotografías publicadas en redes sociales, para construir un

titular atractivo, que llame clics, pero sin una historia más allá que las propias imágenes y la valoración que el periodista hace de ellas en su titular.

## Síntesis

El análisis realizado a las variables de control al poder y fomento al debate social en los tres medios estudiados, permite identificar fallos similares en los tres, aunque mucho más pronunciados en *La Prensa Libre* y menos frecuentes en *La Nación*. El fenómeno del *clickbait*, aunque no se encontró de forma generalizada, sí estuvo presente, particularmente en noticias de entretenimiento, pero también en algunas de corte político, como en el caso de *La Prensa Libre*, lo cual invita a reflexionar sobre el impacto de la necesidad de los medios digitales por atraer la atención en la calidad del periodismo.

Particularmente, en la variable de control al poder, se identifica que los tres medios dan muestras de realizar poco trabajo de investigación periodística tipo reportaje, inclusive considerando que en 2017 *CRHoy.com* ganó el *Premio Pío Viquez de Periodismo*, el nivel de profundidad en la investigación no fue el óptimo. La cantidad de reportajes a profundidad se pudo contar con los dedos en *La Nación* y *CRHoy.com*, y en el caso de *La Prensa Libre*, la muestra aleatoria no encontró ningún solo material periodístico de este tipo. Llama la atención que justamente este es el único de los tres medios que dejó de existir en el plazo entre la recolección de las notas y la finalización de esta investigación. La perspectiva del modelo de la influencia de Meyer (2009), sugiere que puede existir una vinculación entre la realización de periodismo de calidad, cuestionador, que se establece como una fuente de información confiable y con autoridad para sus audiencias, y la sostenibilidad económica del medio. Dicha sugerencia podría investigarse con más profundidad para el caso del fracaso económico de *La Prensa Libre* como medio digital, lo que llevó a su cierre.

Desde la perspectiva del fomento al debate social, *La Nación* destacó mucho más que los otros dos medios por la inclusión de perspectivas diversas en su materiales periodísticos, mientras que en *La Prensa Libre* abundaron las notas con una sola fuente. Estos hallazgos advierten sobre divergencias importantes en los estándares de periodismo de los diversos

medios de comunicación del país, e invitan a vigilar las formas en que noticias con pocas perspectivas puede incentivar debates sociales en cámaras de eco.

En un contexto de incertidumbre y crisis del modelo de financiamiento, estos hallazgos hacen suponer, con base en la literatura, que el periodismo más caro, como lo es el de investigación, es el primero en verse afectado por la precarización de la labor periodística. En el próximo capítulo, se analizarán las variables de respeto a la dignidad humana, presencia de referencias culturales diversas y combate a la marginación social.

## 8. Diversidades, desigualdades y dignidad

En este capítulo se analizarán a profundidad aquellas deficiencias generalizadas que se hayan encontrado en los tres medios periodísticos de comunicación bajo estudio, como son *La Nación*, *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*, en cuanto a la representación de diversidades y visibilización de desigualdades, así como las diferencias de cada uno. Asimismo, se hará especial énfasis sobre los casos en los que se perpetúan estereotipos o se hiere la dignidad de grupos específicos. Del mismo modo, se discutirán las implicaciones de estos fenómenos del discurso periodístico en el debate democrático.

De esta forma, en las siguientes páginas el foco textual se desarrollará en base al desempeño de los medios estudiados en las sub-categorías de respeto a la dignidad humana, presencia de referencias culturales diversas y combate a la marginación social, operativizadas mediante la observación en las noticias de las siguientes posibles condiciones, a saber:

- Se respetan todo tipo de diversidades mencionadas.
- No se contemplan diversidades ni desigualdades.
- Se perpetúan estereotipo; se hiere de forma deliberada o explícita la dignidad de algún grupo.
- El texto tiene más de una referencia cultural.
- El texto solo tiene una referencia cultural.
- El texto denuncia la marginación o injusticia cometida contra alguna comunidad o colectivo, o deja explícita la situación de desigualdad.
- Se sugiere una relación de desigualdad.
- Se ignoran las situaciones de desigualdad.
- Se perpetúa de forma deliberada o explícita la marginación social.

Primero, se hará un repaso teórico y una profundización analítica sobre el respeto a la dignidad humana, la presencia de referencias culturales diversas y el combate a la marginación social, así como la influencia de las mismas en cada variable. Seguidamente se discutirá y analizará el desempeño de cada uno de los medios periodísticos de comunicación

en las tres sub-categorías mencionadas, mediante la descripción detallada de sus resultados en esta sección del indicador y la mención de ejemplos emblemáticos. Finalmente, se ofrecerá un balance sobre los hallazgos en cada sub-categoría, situándolos en el contexto más amplio de la calidad periodística integral.

### **8.1. Respeto a la dignidad humana**

Según se explicó en el apartado de perspectiva teórica, el respeto a la dignidad humana se encuentra relacionado con la responsabilidad social de la noticia. El irrespeto a la dignidad humana en el discurso periodístico puede ocurrir, siguiendo la línea teórica, mediante la utilización de estereotipos y la representación de grupos marginados o vulnerables como “otros”. Los estereotipos corresponden a un problema en la representación: el “otro” se construirá para beneficiar a quien para definirse necesita que el otro sea objetivado. Por lo tanto, una relación de poder desigual tomará lugar para quienes la otredad se dé a partir de clasificaciones como la raza, etnia, género y orientación sexual, las cuales tienen una carga ideológica en cada sociedad (Pickering, 2001). Por otro lado, siguiendo a McQuail, cuando en textos periodísticos aparecen estos elementos habrá una disminución en la calidad social, en consecuencia, en la calidad general del medio que publica contenidos periodísticos.

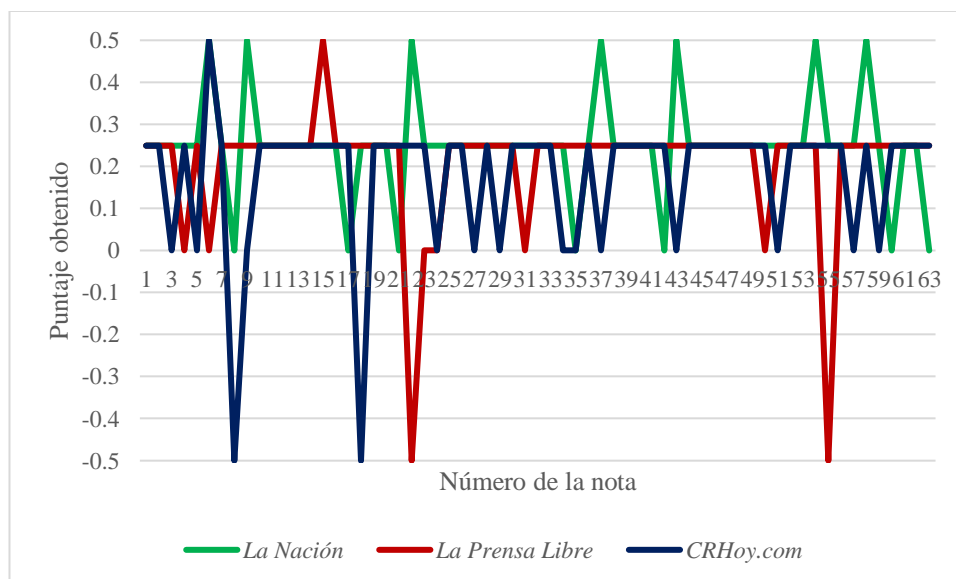
El nivel de cumplimiento máximo de la variable de respeto a la dignidad humana en un texto periodístico, según el indicador de calidad empleado para esta investigación, se da cuando el texto respeta todas las diversidad mencionadas, es decir, cuando, ante la presencia de diferentes grupos sociales no se utilizan estereotipos, no se presentan como “otros” ni se utilizan elementos discursivos que puedan herir su dignidad, entendida como el respeto pleno a la condición de personas de las personas o grupos de los cuales se habla. Un nivel intermedio de cumplimiento ocurre cuando no se utilizan estereotipos ni elementos discursivos que creen una sensación de otredad, pero en el texto no están presentes grupos sociales diversos, ni tampoco contempla relaciones de desigualdad de poder entre los actores que están citados en la noticia.

Para esta categoría, hay dos niveles de incumplimiento. El primero, es cuando el discurso periodístico perpetúa estereotipos. En este nivel, el texto no necesariamente incurre en promover estereotipos directamente, pero los perpetúa o repite mediante la presentación de información obtenida de las fuentes, sin contrastarla o contextualizarla. El nivel más bajo de incumplimiento se da cuando la noticia hiere de forma deliberada o explícita la dignidad de algún grupo. En este caso, el texto periodístico contiene directamente estereotipos o elementos nocivos para la dignidad de un grupo social, que no son atribuibles a fuentes sino a la interpretación del autor.

Tras haber definido los niveles de cumplimiento de la variable de respeto a la dignidad humana, podemos pasar a entender en más detalle cómo se presentó en cada uno de los medios de comunicación analizados para esta investigación.

El siguiente gráfico sistematiza los puntajes obtenidos por los tres medios de comunicación bajo estudio en la sub-categoría de respeto a la dignidad humana. Asimismo, estos resultados se verán medio por medio a continuación.

**Gráfico 19.** *Desempeño del respeto a la dignidad humana en los tres medios analizados*



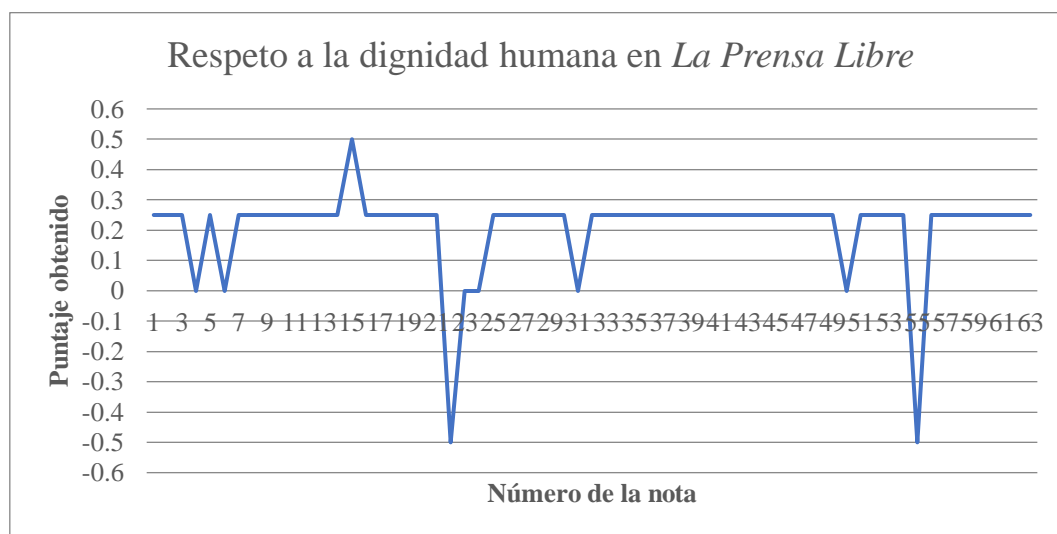
*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Tras una simple vista del comportamiento que toma la curva mostrada en el gráfico anterior puede apreciarse que *La Prensa Libre* y *CRHoy.com* son los únicos medios periodísticos de comunicación que presentaron los puntajes más bajos en cuanto al respeto a la dignidad humana reflejados en sus notas analizadas; estos puntajes más bajos que pueden visualizarse en el gráfico anterior corresponden a magnitudes de -0,5. El medio *La Nación* por su parte, no reflejó puntajes iguales ni mayores a -0,1 tras el análisis de sus notas periodísticas.

### **8.1.1. Respeto a la dignidad humana en *La Prensa Libre***

En una posición casi empatada, en comparación con *CRHoy.com*, *La Prensa Libre* fue el medio con el segundo peor desempeño en la variable de respeto a la dignidad humana. Este medio de comunicación obtuvo en la mayoría de sus notas periodísticas analizadas una puntuación de 0,25, este puntaje mayoritario refleja que las notas periodísticas analizadas no contemplan diversidades o desigualdades sociales. Por otro lado, solo una de las 63 notas periodísticas analizadas obtuvo un puntaje de 0,5 que indica un respeto a todo tipo de diversidades. En seis notas periodísticas se obtuvieron puntajes nulos, los cuales reflejan que en esas seis notas se perpetúan estereotipos. Se observan dos instancias de puntajes de -0,5 es decir, en dos ocasiones los textos hieren de forma deliberada o explícita la dignidad de algún grupo.

**Gráfico 20.** *Desempeño del respeto a la dignidad en las noticias de La Prensa Libre*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

La mayoría de notas periodísticas de *La Prensa Libre* que no contemplan diversidades o desigualdades sociales, como sucede también con los otros medios de comunicación. Un número significativo, casi el 10% de las notas, perpetúa estereotipos. Por ejemplo, la nota “*Detienen a pareja de adultos mayores por vender droga en Sarapiquí*”, publicada el 20 de junio de 2017, es un caso curioso en el cual, si bien el autor no presenta estereotipos de su propia cuenta, emplea un tono y citas de fuentes que hacen ver como “gracioso” el hecho de que personas adultas mayores se dediquen a una actividad ilícita, como la venta de droga, a la vez que no se cuestionan condiciones sociales y de exclusión económica que puedan llevar a un grupo vulnerable, como los ancianos, a tener que recurrir a este tipo de actividades para subsistir.

### **8.1.2. Respeto a la dignidad humana en *CRHoy.com***

En la categoría de respeto a la dignidad humana, *CRHoy.com* obtuvo la peor calificación entre los tres medios. De las 63 notas periodísticas analizadas dos obtuvieron un puntaje igual a -0,5, mientras que solo una nota periodística obtuvo un puntaje de 0,5 respetando en este sentido todo tipo de diversidades mencionadas. Asimismo, otras trece notas obtuvieron un puntaje igual a 0, lo que significa que estas notas perpetúan estereotipos.



Por otro lado, 47 notas periodísticas de este medio obtuvieron un puntaje de 0,25 que significa no contemplar diversidades o desigualdades. Por lo tanto, en base a los resultados que se acaban de describir puede afirmarse que la mayor cantidad de notas publicadas por *CRHoy.com* no contemplan diversidades ni desigualdades inmersas en los contenidos textuales de las notas.

**Gráfico 21.** *Desempeño del respeto a la dignidad en las noticias de CRHoy.com*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

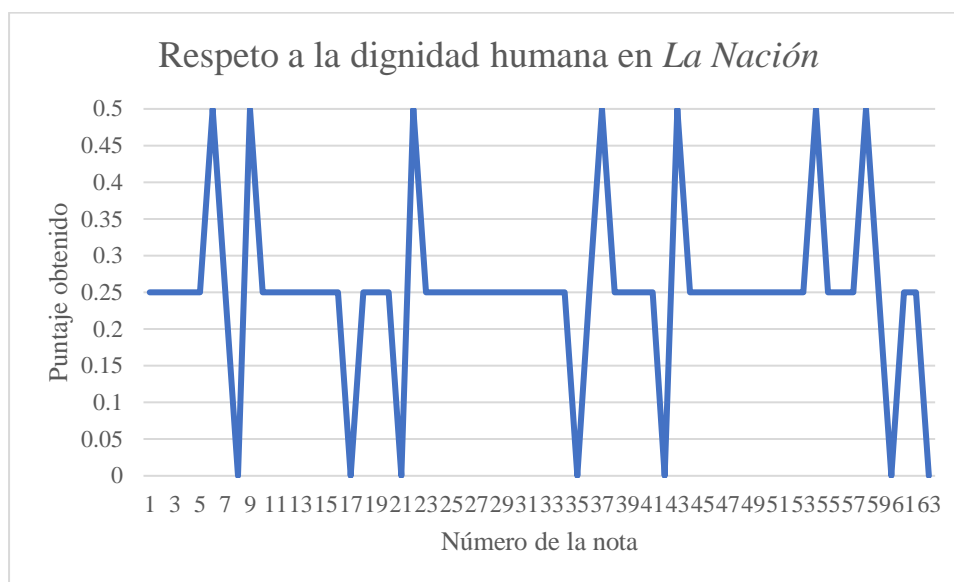
En el caso de las notas que hieren de forma deliberada la dignidad humana, un ejemplo es el texto titulado “*Yo no fui..., Nadie asume la responsabilidad por ingreso de extranjeros peligrosos*” publicada el 18 de mayo de 2017. Esta nota periodística cataloga a los inmigrantes como sujetos peligrosos, y para los cuales el Estado debe crear una serie de filtros que limiten su ingreso al país, pues el argumento es que se vinculan directamente al incremento en el número de homicidios, entre otros delitos.

La única nota de este medio que obtuvo un puntaje igual a 0,5 solamente se titula “*MEP pagó \$3.180 millones de más en salarios del 2016*”, la cual fue publicada el 18 de mayo de 2017. Esta nota periodística respeta todo tipo de diversidades mencionadas, ya que la misma no tilda de ninguna manera a ningún grupo social específico, y hay un adecuado balance de fuentes, sin caracterizar de forma estereotipada u ofensiva a ningún sector. Entre

las notas que obtuvieron puntajes de 0 se tiene “*La actriz que quiso lucir como Jennifer López... ¡Y no lo logró!*”, la cual perpetúa estereotipos acerca de la objetivación del cuerpo femenino, particularmente el de celebridades como Jennifer López.

### **8.1.3. Respeto a la dignidad humana en *La Nación***

*La Nación* fue el medio mejor puntuado en esta categoría. Ninguna de las notas periodísticas analizadas para este medio presentó un puntaje igual a -0,5. Por lo tanto, puede afirmarse que en este aspecto *La Nación* supera con creces a los otros dos medios de comunicación analizados como son *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*; asimismo, siete notas periodísticas de este medio en cuestión obtuvieron puntajes iguales a 0,5 respetando de esta manera todo tipo de diversidades mencionadas, otras 47 notas presentaron puntajes iguales a 0,25 indicando que el contenido de las mismas no contempla diversidades o desigualdades; y finalmente, ocho notas de este medio obtuvieron puntajes iguales a 0, reflejando en sus contenidos la perpetuación de estereotipos. En vista de lo anterior, la mayoría de las notas analizadas de este medio bajo estudio no contemplan diversidades ni desigualdades, al igual que ocurre en los otros dos medios periodísticos de comunicación analizados.

**Gráfico 22.** *Desempeño del respeto a la dignidad en las noticias de La Nación*

*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Como puede observarse, la mayor parte de las notas periodísticas analizadas de *La Nación* presentaron puntajes iguales a 0,25 que indican una ausencia del llamado a diversidades y/o desigualdades en el texto de las mismas, tales como la siguiente *“Viuda de Chester Bennington publica video captado horas antes del suicidio del cantante”* publicada el 18 de septiembre de 2017. En esta nota, se habla del suicidio del músico Chester Bennington, en particular de un video que publicó antes de quitarse la vida, pero no se aborda ningún tipo de situación de desigualdad con respeto a la salud mental del artista, u otro parámetro que permita ir más allá de la mera existencia del video.

Entre las notas que obtuvieron puntajes iguales a 0,5 se tiene la siguiente nota titulada *“Alergias y frotarse ojos disparan lesiones en córneas de ticos”* publicada el 01 de septiembre de 2017. Esta nota, a pesar de abordar un tema técnico de salud, considera una serie de elementos que aumentan la vulnerabilidad de las personas, haciendo énfasis en situaciones de desigualdad en términos de condiciones físicas y económicas.

Por otro lado, entre las notas que obtuvieron puntajes iguales a 0 se tiene la nota titulada *“Millonario más querido de Instagram tiene romance con Miss Universo 2015”* publicada el 31 de julio de 2017. El peso de selección de esta nota periodística recae en el

hecho de que la misma perpetúa el estereotipo común que suele reflejarse en aquellos hombres millonarios, quienes según los medios periodísticos de comunicación suelen gozar del privilegio de tener vínculos amorosos con mujeres que participan y ganan concursos de belleza reconocidos internacionalmente, como es el caso del Miss Universo. Del mismo modo, este tipo de comportamiento también puede ser adoptado por las ganadoras de certámenes de belleza como el mencionado, quienes suelen catalogarse como aquellas mujeres que desean contraer matrimonio con hombres millonarios e influyentes en el campo de los negocios.

## **8.2. Presencia de referencias culturales diversas**

En el apartado teórico de esta investigación, se menciona que la presencia de referencias culturales diversas tiene que ver no solo con la diversidad de voces, sino con el reto planteado por Deuze (2005) que enfrenta el periodismo de representar sociedades cada vez más multiculturales y diversas. Desde 2015, Costa Rica se define en el artículo primero de su Constitución Política como una república “multiétnica y pluricultural”. Sin embargo, ¿qué tanto se ve reflejada esa afirmación en el discurso periodístico, en la representación de actores sociales? La representación de diferentes grupos, mediante la inclusión de referencias culturales diversas, contribuye a la calidad periodística en tanto que da cuenta de la conformación real de una sociedad, cumpliendo así el periodismo una función de espejo.

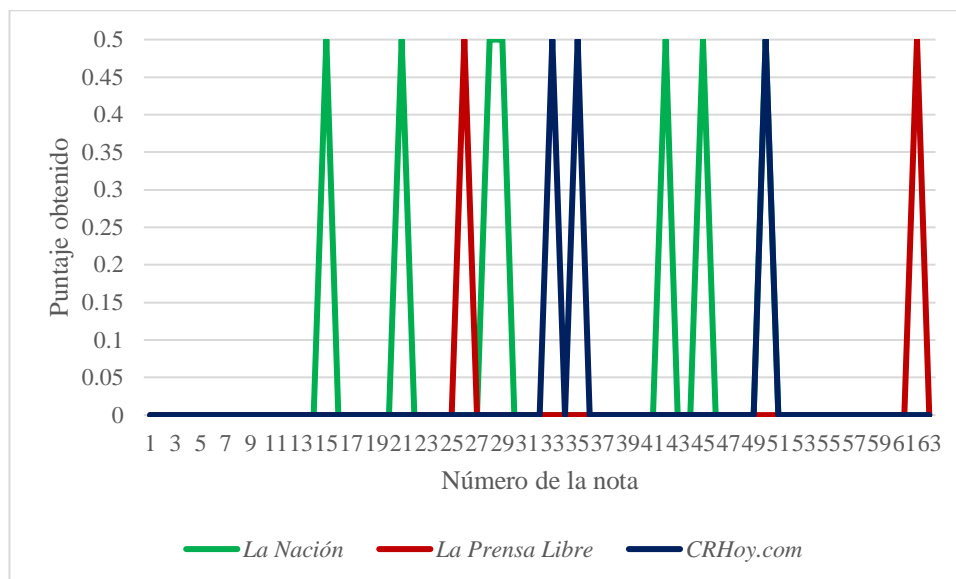
La presencia de culturales diversas es una categoría que se relaciona con el momento de incertidumbre que vive el periodismo. En su concepción original histórica, el periodismo surgió como una práctica burguesa, en la cual la esfera pública estaba compuesta por élites económicas (Fraser, 1992). En este momento, los periódicos surgieron como mediadores entre las élites burguesas y los estados absolutistas de la Europa de finales del siglo XVIII. Desde luego, en medio existió un proceso profundo de transformación, pero el papel elitista del periodismo llega al siglo XXI, con un importante desgaste, que les resta legitimidad a los ojos de las audiencias (Zelizer, 2015). En este sentido, el reto de la representación de las diversidades sociales se convierte no solo en un aporte a la calidad social, sino una forma de autopreservación para la práctica periodística.

En el contexto periodístico, a partir de una perspectiva teórica basada en sociedades multiculturales, se toma como un argumento válido el hecho de que en un país tan diverso como Costa Rica, las noticias en rarísima vez llegan a abordar temáticas que no sean acerca de personas blancas/mestizas urbanas, del Valle Central, prioritariamente hombres cisgénero heterosexuales. Las perspectivas del “otro” están casi ausentes. En los siguientes apartados de este capítulo se abordará este hallazgo con el fundamento de lo recogido por el indicador de calidad.

En cuanto a los niveles de cumplimiento de la variable de presencia de referencias culturales diversas, este presenta solo dos niveles de cumplimiento: la presencia de más de una referencia cultural (0,5) y la presencia de solo una referencia cultural (0). Como se ha mencionado con otras categorías, no es esperable ni necesariamente deseable que todas las noticias cumplan con este criterio. Sin embargo, al analizar cantidades importantes de notas periodísticas, como se hizo para esta investigación, un patrón de ausencia significativa de representaciones diversas puede sugerir un problema mayor de representatividad en el escenario mediático nacional.

A continuación, el siguiente gráfico sistematiza los puntajes obtenidos por los tres medios de comunicación bajo estudio en la sub-categoría de presencia de referencias culturales diversas. Asimismo, estos resultados se verán medio por medio a continuación.

**Gráfico 23.** Desempeño de la presencia de referencias culturales diversas en los tres medios analizados



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística

### 8.2.1. Presencia de referencias culturales diversas en *La Prensa Libre*

De las 63 notas periodísticas analizadas de *La Prensa Libre*, solo dos obtuvieron una puntuación igual a 0,5, lo que equivale a poco más de un 3% del total de notas analizadas. Una de estas dos notas es la titulada “*Conozca a Viringo, la mascota perfecta*”, publicada el 28 de junio de 2017, en la cual se habla del viringo, una raza de perro originaria de Perú, la cual ha estado presente en Suramérica desde tiempos prehispánicos. Si bien se trata de una nota de estilo de vida, aborda algunos elementos acerca de las culturas en que aparecieron estos perros y cómo han llegado a Costa Rica.

La otra noticia que cumplió con presencia de referencias culturales diversas se titula “*Lo condenan a cárcel por atropellar y matar con una bicicleta a una mujer*”, nota publicada el 18 de septiembre de 2017. Esta se incluyó por ser una noticia internacional, en donde se abordan algunos aspectos acerca de la cultura de uso de bicicleta en el Reino Unido; sin embargo, apenas cumplió con los criterios mínimos para ser considerada en esta categoría.

En general, la abrumadora mayoría de las notas de este medio no reflejó culturas diversas, y mucho menos aquellas que existen dentro del territorio nacional.

### **8.2.2. Presencia de referencias culturales diversas en *CRHoy.com***

Similar a lo evidenciado con el medio de comunicación anterior, del total de 63 notas periodísticas analizadas del medio *CRHoy.com* solo tres obtuvieron una puntuación igual a 0.5, indicando que existe la presencia de más de una referencia cultural diversa. Tal es el caso de las siguientes notas periodísticas, a saber: “*Ella canta, baila y se ve como Shakira*”, nota publicada el 14 de julio de 2017, y la nota “*¡Así es como vive un matrimonio feliz!*”, publicada el 22 de julio de 2017, mientras que el resto de las 61 notas periodísticas obtuvieron una puntuación igual a cero, indicando la presencia de solo una referencia cultural.

En el caso de la primera nota, se trata de un texto de entretenimiento internacional acerca de una joven venezolana que es doble de Shakira, en la cual se hacen menciones a los aspectos de la cultura árabe presentes en los bailes de la cantante colombiana y cómo la joven venezolana los ha ido incorporando, contando un poco de su propia realidad y la de su país.

Por otra parte, en la nota “*¡Así es como vive un matrimonio feliz!*”, se narra la historia del longevo matrimonio de una pareja rural costarricense, en donde se cuentan aspectos de su cultura campesina y cómo esta ha incidido en su calidad de vida, haciendo comparaciones con el estilo de vida urbano. Al igual que con *La Prensa Libre*, el restante de la mayoría de notas no evidencian otras perspectivas culturales.

### **8.2.3. Presencia de referencias culturales diversas en *La Nación***

En cuanto a referencias culturales diversas se refiere, el medio periodístico de comunicación *La Nación* toma una posición principal en contraste con los otros dos medios *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*; esto debido a que de las 63 notas periodísticas analizadas de este medio de comunicación, 7 de ellas obtuvieron puntuaciones iguales a 0,5, mientras que

el resto de las notas periodísticas analizadas obtuvieron puntuaciones iguales a cero, lo cual es superior al 10% del total, un porcentaje un poco más competitivo.

Un ejemplo de nota periodística con perspectivas culturales diversas es la titulada “*Costa Rica reclama en La Haya mar con 37 bloques de interés petrolero para Nicaragua*”, publicada el 6 de julio de 2017. Si bien aborda el conflicto diplomático internacional de Costa Rica con Nicaragua por territorios marítimos, no solamente incluye la perspectiva costarricense, sino que presenta los argumentos de expertos nicaragüenses y las perspectiva legal que defendía en aquel entonces el país vecino.

Por otro lado, la nota titulada “*La Selección Nacional llena de nostalgia a tico que lleva 28 años de vivir en Nueva Jersey*”, publicada también el 6 de julio de 2017, narra la historia de un tico migrante en los Estados Unidos, y cómo un partido de Costa Rica contra Honduras, que se llevó a cabo en Nueva Jersey le afloró los recuerdos sobre su país, a la vez que cuenta su historia como migrante en el gigante norteamericano.

Pese al relativo buen desempeño de *La Nación*, en comparación con los otro dos medios analizados, la gran mayoría de sus notas tampoco contó con más de una referencia cultural.

### **8.3. Combate a la marginación social**

El combate a la marginación social es el último elemento del indicador de calidad empleado en esta investigación, y también el último de los que miden la calidad social de las noticias. Gorosarri (2011), siguiendo a McQuail, entiende como parte fundamental de la calidad social de la noticia la forma en que se atribuyen valores positivos, negativos o neutrales a hechos, personas o grupos sociales, lo cual evidencia el nivel de compromiso social del texto, en particular al considerar la variable de combate a la marginación social.

El combate a la marginación social se entiende justamente como el nivel de compromiso social de la noticia, entendido como la forma en que esta evidencia o se



posiciona antes injusticias o desigualdades sociales. De acuerdo con Cytrynblum (2009), en América Latina los medios de comunicación, y de forma cómplice los periodistas, han contribuido a la instalación de los modelos neoliberales, que han aumentado la pobreza y la desigualdad en la región. Para la autora, este posicionamiento va en contra de los valores periodísticos, que entienden como una función social de esta práctica profesional la promoción y búsqueda de la justicia social.

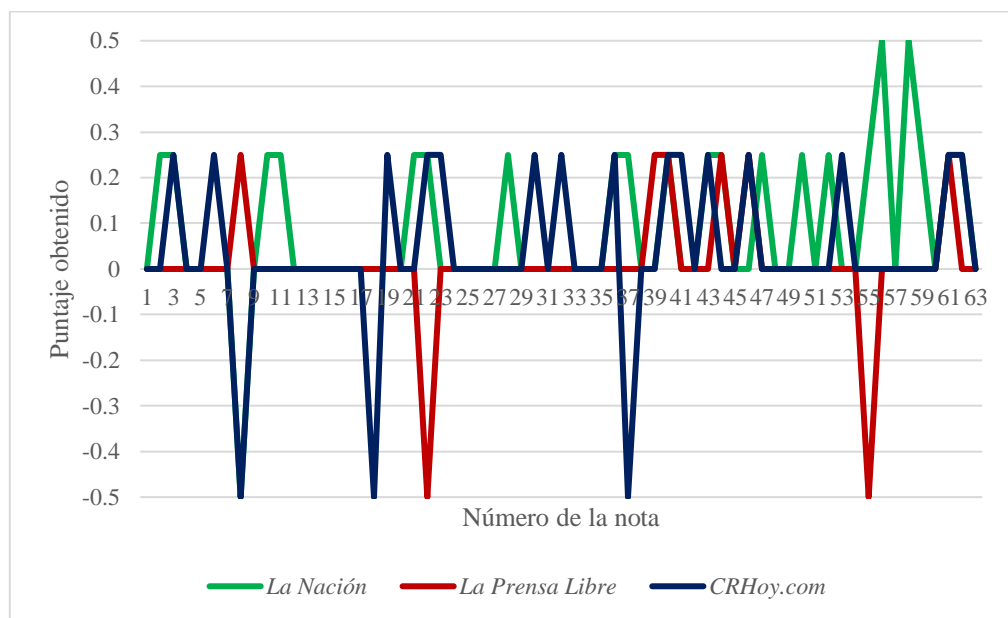
Para la variable de combate a la marginación social se plantean cuatro niveles de cumplimiento o incumplimiento. El más alto se da cuando la noticia denuncia la marginación o injusticia cometida contra alguna comunidad o colectivo, o deja explícita la situación de desigualdad (0,5 puntos). En este nivel, la noticia funcionaría como promotora de justicia, evidenciando las formas en que un grupo o persona se están viendo afectados por fuerza más poderosas.

En un nivel intermedio de incumplimiento, se encuentran las noticias que sugieren una relación de desigualdad (0,25 puntos). En este caso, la noticia en sí misma no tiene como objetivo principal denunciar una injusticia o hacerla evidente, pero la relación desigual de poder es al menos mencionada o sugerida a lo largo del texto.

En el nivel de incumplimiento, están las noticias que ignoran las situaciones de desigualdad (0 puntos). En estos casos, se trataría de textos en donde las relaciones desiguales de poder entre las partes en conflicto en la historia son totalmente ignoradas, o dejadas en un segundo plano, como si no tuvieran relación con el hecho noticioso. Finalmente, también hay un nivel de incumplimiento aún más bajo, el cual implica resta de puntos. Se trata de las noticias que perpetúan de forma deliberada o explícita la marginación social (-0,5 puntos). En este caso, se trataría de textos que discursivamente estén apoyando la marginación social, en los términos establecidos por Cytrynblum (2009), en materia económica, o en materia social, al apoyar el trato injusto o diferenciado a determinados sectores sociales.

A continuación, el siguiente gráfico sistematiza los puntajes obtenidos por los tres medios de comunicación bajo estudio en la sub-categoría de combate a la marginación social. Asimismo, estos resultados se verán medio por medio a continuación.

**Gráfico 24.** *Desempeño del combate a la marginación social en los tres medios analizados*



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística

### 8.3.1. Combate a la marginación social en *La Prensa Libre*

Del total de notas periodísticas del medio de comunicación *La Prensa Libre* que fueron analizadas, ninguna de estas obtuvo una puntuación igual a 0,5, es decir, ninguna de estas notas periodísticas analizadas expresó una denuncia a la marginación o injusticia cometida contra alguna comunidad o colectivo, ni deja explícita ninguna situación de desigualdad.

**Gráfico 25.** Desempeño del combate a la marginación social en las noticias de *La Prensa Libre*



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística

Del mismo modo, solo seis notas (menos de un 10%) obtuvieron puntajes iguales a 0,25, es decir, seis notas cuyo contenido noticioso sugiere una relación de desigualdad de acuerdo con el indicador de calidad periodística. Como ejemplo de estos tipos de notas se tiene la titulada “*Victor Carvajal "quema" a usuario que lo llamó "loca prostituto"*”, publicada el 30 de julio de 2017. En esta nota, si bien no hay un posicionamiento explícito contra la homofobia, se reconoce de manera sucinta que el presentador de televisión vivió una situación de carácter discriminatorio debido a su orientación sexual.

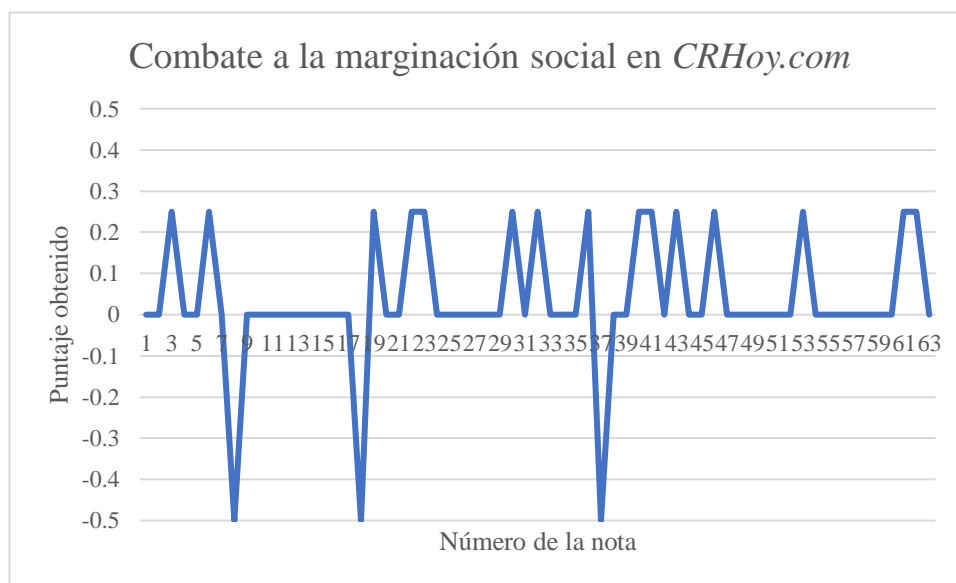
Por otra parte, 54 notas periodísticas de *La Prensa Libre* obtuvieron puntajes iguales a cero, por lo tanto, evidenciando un periodismo poco interesado en profundizar en las relaciones de poder y de desigualdad presentes en la sociedad. A su vez, dos notas obtuvieron puntuaciones de -0,5, por medio de las cuales se perpetúan de forma deliberada o explícita la marginación social, y esto último se evidencia en notas periodísticas como la siguiente, a saber: “*Empresario le dio oportunidad a “golondrina” y este le pagó asesinándolo en San José*”. El peso de selección de esta nota se fundamenta en el hecho de que la marginación social y el irrespeto a la dignidad humana a través del discurso periodístico suelen darse especialmente a través de herramientas discursivas de estereotipos y otredad, las cuales son categorías entendidas desde la visión de Pickering (2001), quien define los estereotipos como

un problema central en la política de la representación. Esta nota también fue ejemplo en el apartado de respeto a la dignidad humana, y se trata de un caso en que ambas categorías se ven menoscabadas.

### 8.3.2. Combate a la marginación social en *CRHoy.com*

Tanto *CRHoy.com* como *La Prensa Libre* tuvieron un desempeño muy similar en la variable de combate a la marginación social. En el caso de *CRHoy.com*, del total de 63 notas periodísticas analizadas, y al igual que en el medio anterior *La Prensa Libre*, ninguna de las notas obtuvieron una puntuación igual a 0,5, lo que significa que en ninguna de estas notas se realiza una denuncia a la marginación o injusticia cometida contra alguna comunidad o colectivo, y tampoco se deja explícita alguna situación de desigualdad.

**Gráfico 26.** Desempeño del combate a la marginación social en las noticias de *CRHoy.com*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Asimismo, solo 15 notas periodísticas (más que el doble que *La Prensa Libre*) obtuvieron puntuaciones de 0,25, las cuales sugieren alguna relación de desigualdad, y como ejemplo de ello se tiene la siguiente nota: “*Infracciones laborales se castigarían con multas severas*”, publicada el 20 de junio de 2017. En esta nota, sin posicionarse abiertamente del lado de la clase trabajadora, se sugiere que existe una relación de poder desigual entre

patronos y empleados, por lo cual la aprobación del proyecto de ley de fortalecimiento a la inspección laboral tendría consecuencias positivas para dicho sector.

Siguiendo la misma línea anterior, 44 notas analizadas de *CRHoy.com* obtuvieron puntuaciones iguales a cero, por lo que se ignoran las situaciones de desigualdad. Un ejemplo es la nota titulada “*Tras escándalo por denuncia de agresión, Carlos Villalta se va del Mopt*”, publicada el 12 de junio de 2017. En el texto, que se refiere a la salida del entonces ministro del gabinete por una denuncia de violencia doméstica, se ignoran por completo las relaciones desiguales de poder entre el exministro y su expareja, y en general las relaciones asimétricas entre hombres y mujeres que están detrás de la violencia intrafamiliar.

A su vez, tres notas del medio (más que *La Prensa Libre*) obtuvieron puntuaciones iguales a -0,5, por lo que el contenido de estas tres notas perpetúa de forma deliberada o explícita la marginación social; como ejemplo se tiene la siguiente: “*Masacre en La Cruz se suma a escalada de homicidios que enfrenta Guanacaste*” publicada el 30 de julio de 2017. En este caso, el argumento de la noticia se enfoca en que existe una correlación entre el incremento de los homicidios en Guanacaste con la inmigración irregular a través de la frontera norte, calificando, nuevamente, como se ha visto en otras noticias, a las personas migrantes como peligrosas, violentas y relacionadas con las estadísticas de delincuencia.

### **8.3.3. Combate a la marginación social en *La Nación***

En esta variable, *La Nación* también fue el medio mejor posicionado. En el caso de las notas periodísticas analizadas de *La Nación*, del total de 63 notas periodísticas, dos notas obtuvieron puntajes iguales a 0,5, siendo el único medio que alcanzó el nivel de cumplimiento. Como ejemplo se tiene la nota “*Joven trans recibe tratamiento hormonal en CCSS*” publicada el 17 de septiembre de 2017. En esta nota, se denuncia la falta de acceso de las personas trans, de forma sostenida y mediante un protocolo claro, al tratamiento hormonal que requieren para su reafirmación de género. El caso particular de una persona trans es presentado como ejemplo de que se trata de un situación relativamente aislada, y que ello se debe corregir.

**Gráfico 27.** Desempeño del combate a la marginación social en las noticias de *La Nación*



*Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística*

Seguidamente, 19 notas periodísticas obtuvieron puntuaciones iguales a 0,25 sugiriendo alguna relación de desigualdad y un ejemplo de esto corresponde a la siguiente nota: “*Banca dio \$50 millones en créditos a cementero*” publicada el 18 de septiembre de 2017. Esta nota, relacionada con el caso de “*El cementazo*”, sugiere que hubo un trato preferencial del Banco de Costa Rica al empresario Juan Carlos Bolaños en la obtención de sus créditos para la importación de cemento chino, lo cual puede deberse a sus contactos influyentes.

Del mismo modo, 40 notas periodísticas obtuvieron puntajes iguales a cero, cuyos contenidos ignoran las situaciones de desigualdad, y la siguiente nota muestra un ejemplo de ello: “*Policía detiene a 18 personas en 24 allanamientos contra banda narco en Limón*”, publicada el 28 de junio 2017. En esta nota de sucesos se hace referencia al trabajo policial y detenciones, sin sugerir o mencionar problemáticas sociales que están presentes alrededor del narcotráfico, o inclusive dentro del propio quehacer de las autoridades.

En contraste, una nota obtuvo una puntuación de -0,5, la cual perpetuaba de forma deliberada o explícita la marginación social, titulada “*Gobierno promete expulsar de Costa*

*Rica a extranjeros peligrosos*” publicada el 18 de mayo de 2017. Al igual que en el caso de la nota mencionada de *CRHoy.com*, se trata de un texto que discursivamente posiciona a las personas migrantes como peligrosas, violentas y culpables directas del aumento en los homicidios que se estaba viviendo en el país en aquel momento.

### **Síntesis**

El análisis realizado a las variables de respeto a la dignidad humana, presencia de referencias culturales diversas y combate a la marginación social, permitió identificar patrones de carencias similares en los tres medios de comunicación, aunque por lo general fueron más pronunciados que *La Prensa Libre* y en *CRHoy.com* que en *La Nación*. En el capítulo anterior, las variables de control al poder y fomento del debate social nos dieron una mirada de la calidad social del periodismo desde su función generadora de conversación en la esfera pública, mediación del poder, y su papel clave en el ejercicio democrático. En este capítulo, las tres variables analizadas nos dan una visión de la calidad social desde la relación del discurso periodístico con las personas y fenómenos sociales que están representados en los textos. Este análisis, nos mostró que, en términos generales, se observa un panorama de noticias web que no termina de representar bien una sociedad diversa, heterogénea, compleja y llena de relaciones de desigualdad y asimetrías de poder.

En el caso de la variable de respeto a la dignidad humana, se observa un periodismo tímido en el reconocimiento de diversidades, y algunos ejemplos preocupantes de casos en los cuales los argumentos esbozados en las noticias se alinean con el lado opresor, en vez de con el lado receptor de las injusticias. No se observan un irrespeto dramático a la dignidad humana, pero, al igual que en el capítulo anterior se observa un periodismo que no termina de profundizar en fenómenos complejos, con algunas contadas excepciones de notas de *La Nación*.

Esto también se ve en la variable de presencia de referencias culturales diversas, en donde las audiencias se quedan con la representación de una Costa Rica homogénea, con poquísimas representaciones de referencias culturales no hegemónicas o predominantes en

el país, la mayoría de las cuales estuvieron presentes en noticias internacionales. En este sentido, el reto planteado por Deuze (2005) en cuanto a la representación de la multiculturalidad parece estar lejos de la agenda de los medios digitales nacionales.

Por otra parte, en el combate a la marginación social, al igual que en el respeto a la dignidad humana, el análisis muestra medios que no profundizan en las desigualdades, y que en algunos casos se adhieren a las agendas de la marginación en los argumentos de sus noticias. Una vez analizadas todas las variables que componen el elemento de calidad social, en el indicador de calidad empleado en esta investigación, en el siguiente capítulo se procederá a hacer un análisis cruzado y un balance final, para determinar si los medios recogidos en este estudio cumplieron con el derecho ciudadano a la calidad periodística en el período de la muestra.



## **9. El cumplimiento del derecho a la calidad periodística**

En este capítulo se hará un balance final de los hallazgos del análisis de los tres capítulos anteriores, para determinar si los medios analizados están cumpliendo o no con el derecho planteado en esta tesis a la calidad periodística. Este análisis se sopesará, además, con las condiciones existentes en Costa Rica, en las fechas estudiadas, para la existencia de un periodismo digital de calidad, según se determinaron en el capítulo contextual de esta investigación.

En primera instancia, se hará un repaso sobre lo que se entiende en este estudio como el derecho a la calidad periodística, cómo se fundamenta y cómo se relaciona con el índice de calidad aplicado a las noticias de los medios digitales analizados. Posteriormente, en los apartados consecutivos del capítulo, se compararán diferentes dimensiones de la calidad de las noticias analizadas, se verán dichos resultados a la luz de las condiciones existentes para el ejercicio del periodismo de calidad en Costa Rica, para finalmente tratar de dar respuesta a si se encontró o no un cumplimiento al derecho ciudadano al periodismo de calidad.

Según Saffon (2007), las nuevas tecnologías digitales colocan la información en el centro de la organización social, a tal grado que propone que el acceso a la información y el conocimiento se conviertan en un derecho de todas las personas. Sin embargo, en el contexto de las sociedades mediatizadas, no toda información a la que tienen acceso las personas es igual, y particularmente en el caso de los contenidos periodísticos se han definido, a lo largo de este documento, una serie de valores e indicadores que apuntan a discernir cuáles son de alta calidad y cuáles no. La noticia, como “hecho textual” y “producto institucionalizado de las prácticas periodísticas modernas” (Abril, 1997, p. 237) posee una serie de valores atribuidos, que algunos autores han cuantificado y cualificado para medir su nivel de calidad.

En el entendido de la comunicación y la información como bienes públicos, sobre los cuales la ciudadanía puede ejercer derechos -como inclusive los garantizados a nivel constitucional en Costa Rica, sobre el acceso información adecuada y veraz-, y aunado a una perspectiva normativa de la prensa que abogue por la responsabilidad social de la noticia, en

los términos establecidos por McQuail (1998, 2000), se puede llegar a un enfoque en el que el “deber ser” de la producción periodística es más que el ideal de una industria, es el derecho de sus audiencias: la ciudadanía.

Actualmente, los medios de prensa tradicionales viven en un contexto de incertidumbre, en el que experimentan bajas sustanciales en su circulación y dependen cada vez más de la publicidad digital, a la vez que decrece el tráfico directo de usuarios en los sitios web de los medios digitales, y sus contenidos deben ser mediados por redes sociales como *Facebook*, *Twitter* y *WhatsApp* (Bazaco et al., 2019). Bazaco et al. (2019) analizan el fenómeno del *clickbait* en la prensa digital española, encontrando que se trata de un fenómeno que afecta la calidad de las noticias, a través del uso de historias de historias banales y exageradas que integran recursos expresivos que sirven como carnada en las redes sociales (p. 112). Las autoras reconocen que se trata de una tentativa de adaptación de la industria mediática al entorno digital, justamente en la búsqueda de tráfico, que implica ingresos de publicidad, y que es un fenómeno en el que incluso participan medios tradicionalmente considerados como serios.

Este ejemplo pone de relieve la encrucijada que vive el periodismo digital: por un lado, una decreciente fuente de ingresos, por otro, una creciente desconfianza de las audiencias (Zelizer, 2015), y métodos para afrontar este contexto, como el *clickbait* terminan reforzando esta segunda circunstancia. Como una propuesta de salida a este ciclo, está la teoría de la influencia de Meyer (2009), que propone un círculo virtuoso en el que más calidad y exactitud en la noticias, lleva a más confianza de la audiencias, y por lo tanto a más lealtad de los lectores. No obstante, es un pulso de fuerzas con múltiples aristas, que difícilmente tiene una respuesta definitiva.

Así el contexto, en este capítulo de análisis final se buscará hacer un balance de cómo se están relacionando dichas fuerzas, mediante lo observado en la aplicación del indicador de calidad y a la luz del contexto costarricense. En un escenario en el que tanto las audiencias como la industria periodística parecieran estar sufriendo por el ajuste a un nuevo medio y a nuevos modelos de negocio, ¿quién se ve más afectado?

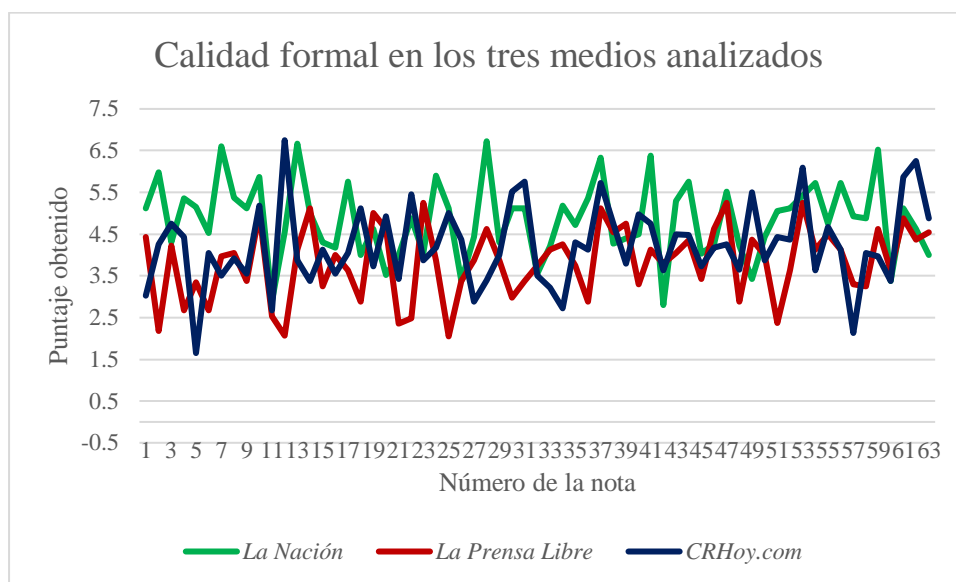
### **9.1. La calidad formal versus la social en el periodismo digital**

Gorosarri (2011) divide su indicador de calidad en dos grandes áreas, que se alinean con las definiciones de propiedades de la calidad periodística de diversos autores (McQuail, 2002; Meyer, 2009): la calidad formal y la calidad social. La calidad formal evalúa la apariencia de la noticia y su contenido. Se relaciona con el uso del lenguaje y el correcto empleo de las herramientas periodísticas (realización de entrevistas, consulta de documentos, balance y diversidad de fuentes, selección de la información y valores periodísticos como la actualidad, relevancia, entre otros). Todos estos elementos fueron evaluados en esta investigación en la categorías del indicador de calidad denominadas proceso de selección y elaboración de la noticia. Por su parte, la calidad social tiene que ver con la responsabilidad social de la noticia, en su función normativa de promover el debate social, el control al poder y la justicia para todos los sectores sociales. Este elemento se evaluó en la categoría de aportación social de la noticia y se analizó a profundidad en los dos capítulos anteriores a este.

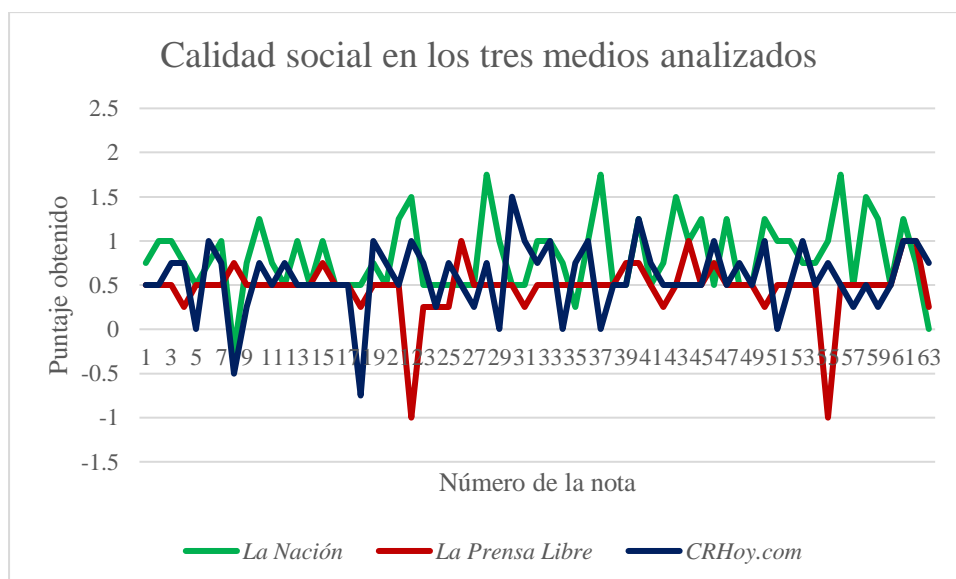
Si bien ambas formas de calidad se complementan para ofrecer una visión general de la calidad periodística, esta investigación quiso centrarse particularmente en lo que la calidad social dice acerca del tipo de periodismo digital que se ejerce en Costa Rica. La calidad formal, como se puede observar al mirar las variables que componen las categorías de proceso de selección y elaboración de la noticia, están relacionado con los valores noticiosos periodísticos más tradicionales. Estos son, además de valores, reglas prácticas de selección de la información y de elaboración de los textos noticiosos, que de alguna forma atribuyen “validez o relevancia periodística de los acontecimientos y que comparten los profesionales de la información” (van Dijk, 1990, citado por Abril, 1997, p. 316), y en cierta medida también comparten las audiencias. Aunque la calidad formal da indicios de buenas prácticas periodísticas, también responden a un sentido ideológico y hegemónico de la noticia, en el cual el propio valor de la objetividad o imparcialidad puede implicar un sesgo: ser un reflejo de la estructura social y de poder existente (Abril, 1997, p. 324.).

Por su parte, la calidad social, aunque retoma perspectivas funcionales tradicionales del periodismo, como su papel de “perro guardián”, aporta un enfoque novedoso, al proponer la dignidad humana y la representación de diversidades como un elemento garante de la calidad de la noticia. Asimismo, otorga herramientas para vigilar el grado de cumplimiento del discursos periodístico de su papel autoproclamado de quinto poder, siendo, como señala Sandoval (2010) que los medios de comunicación terminan convirtiéndose en representantes no electos de la ciudadanía, con una cuota importante de poder simbólico, pero sin necesidad formal de rendir cuentas. Este enfoque, coincide con el planteamiento de Cytrynblum (2009) de un periodismo social, que busca contrarrestar el discurso mediático en el cual el “actor social es presentado a la mínima expresión de su potencial y escindido de los ‘poderes reales’ que representan la política y la economía” (Cytrynblum, 2009, p. 59). La calidad social también se preocupa por atender lo que Pickering (2001) denomina los problemas centrales de la política de la representación: las herramientas discursivas con la que los medios construyen estereotipos y otredad.

En el capítulo seis de este estudio se presentaron los resultados generales del indicador de calidad, abordando también los elementos que componen la calidad formal, para luego profundizar en el desglose del desempeño de los medios en la calidad social de sus noticias. En el gráfico 28, se puede observar un resumen del desempeño de los tres medios analizados en la calidad formal, al sumar sus resultados en las categorías de proceso de selección de la información y elaboración de la noticia. Por su parte, el gráfico 29 ofrece un resumen de los tres medios en la calidad social, el cual corresponde a la categoría de aportación social de la noticia.

**Gráfico 28.** Desempeño de la calidad formal en los tres medios analizados

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística

**Gráfico 29.** Desempeño de la calidad social en los tres medios analizados

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de indicador de calidad periodística

Al comparar estos dos gráficos se puede observar que los tres medios estuvieron proporcionalmente más cerca de alcanzar el puntaje máximo de calidad formal (7,5) que el puntaje máximo de calidad social (2,5). También se puede observar que, aunque no necesariamente debía ser así, existe un patrón: los medios que puntuaron más alto en la

calidad formal también puntuaron más alto en la calidad social. En este sentido, y sin querer necesariamente establecer una correlación, se puede decir que los medios que se adhirieron más de cerca a valores formales de la práctica periodística en la selección de la información y elaboración de la noticia también terminaron por cumplir más con el control al poder, el fomento al debate social y el respeto a la dignidad humana de los actores sociales.

Sin embargo, la distancia observada entre calidad social y formal en los tres medios hace suponer que la primera predomina en el imaginario de los medios de comunicación y los periodistas que construyen las noticias. Los valores asociados a la calidad formal, en su carácter hegemónico, se relacionan con lo que Molotch y Lester (1981, citados por Abril, 1997) denominan la noticia como proceso o rutina productiva. Esta noción señala que la naturaleza de los medios como organizaciones formales, sus rutinas en redacciones de un grupo de profesionales está completamente ligada al contenido de las noticias publicadas. Al fin y al cabo, dichas noticias se producen bajo un sistema de reglas y procedimientos estandarizados en la práctica profesional periodística (la pirámide invertida, las 6W o 7Ws, los valores de noticiabilidad, etc.). El predominio de la calidad formal es también el predominio de ese sentido ideológico y hegemónico de la noticia que, según Abril (1997) hace reflejo de las estructuras sociales y de poder existentes. Este discurso noticioso mediático, centrado exclusivamente en la calidad formal, respondería a la esfera pública excluyente y hegemónica planteada por Fraser (1992), que deja por fuera esferas públicas subalternas, como minorías raciales y étnicas, mujeres, personas sexualmente diversas, personas excluidas económicamente, entre otras.

Este último aspecto es uno de los que busca dar realce el enfoque de calidad social de la noticia, y también se observa que es donde más fallaron los medios de comunicación analizados. En gran medida, observamos en el capítulo ocho medios de comunicación digital que no ofrecen referencias culturales diversas, y en el caso de *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*, medios con ejemplos claros de irrespeto a la dignidad humana mediante la perpetuación de estereotipos, y que fomentan argumentos que contribuyen a la marginación social, al ignorar desigualdades y fenómenos sociales complejos de exclusión. En el caso de *La Nación*, aunque no se observaron ejemplos de ese tipo, sí se encontró un periodismo constantemente

consistente en no profundizar en entender las causas de la desigualdad social o de las relaciones de poder entre grupos y sectores sociales más que en casos muy puntuales.

De esta forma, los datos del indicador de calidad aplicado a los tres medios de comunicación hablan acerca de cómo la calidad formal de los textos periodísticos se termina convirtiendo en instrumento discursivo de perpetuación de las estructuras sociales y de poder actuales. Se observan medios que se acercan más a cumplir con las prácticas estandarizadas de la construcción de noticias, que a ofrecer un reflejo de la sociedad no centrado en las estructuras hegemónicas.

En el caso de *La Nación*, se observan atisbos de querer cumplir con el ideal de “perro guardián”, con mayores instancias de control al poder y de fomento al debate social que en los otros dos medios. Mientras que en el caso de *La Prensa Libre* se observó un completo desinterés por cumplir con esas dos funciones. En línea con lo señalado con Bezaco et al. (2019) un medio tradicionalmente considerado como serio utilizó con consistencia historias banales y exageradas en un afán por lograr tráfico, las cuales repercutieron directamente sobre la calidad de su contenido.

Tras hacer este balance, en el cual se puede observar que el análisis de los datos muestra que los medios estudiados favorecieron -mayoritariamente- la calidad formal de la noticia sobre su responsabilidad social, se procederá a hacer un análisis más contextual de los resultados. ¿Cómo se entienden estos números considerando las condiciones que existen en Costa Rica para el ejercicio del periodismo de calidad?

## **9.2. Resultados a la luz de las condiciones existentes para el periodismo de calidad en Costa Rica**

Tras haber introducido y refrescado la perspectiva teórica sobre cómo se entiende en esta investigación el cumplimiento de la calidad periodística; y haber comparado cómo los medios analizados se desempeñaron en la calidad formal de sus noticias versus la calidad

social, corresponde entender los resultados del indicador de calidad aplicado a la luz de las condiciones existentes en Costa Rica para la existencia de periodismo de calidad.

En el apartado teórico de esta tesis se describió que el periodismo de calidad no sucede así nada más. Deben existir una serie de condiciones en el entorno legal, político y económico que rodea la actividad periodística, que permitan el surgimiento de contenidos periodísticos de calidad. Estas condiciones son los recursos disponibles para los periodistas, el orden legal y político que garantizan libertad y protección a los periodistas y las condiciones laborales de dichos profesionales.

Por su parte, en el capítulo contextual, se revisaron a detalle cada uno de los elementos anteriormente citados, para el caso costarricense. De dicha revisión, se encontró que los medios de comunicación tradicionales, particularmente los de prensa, atraviesan un momento económico complejo, en el cual tanto sus audiencias como sus ingresos han disminuido. Múltiples medios de comunicación han cerrado, e inclusive uno de los medios analizados en este estudio, *La Prensa Libre*, cerró el 21 de agosto de 2020, en medio del período final de realización de esta tesis. La información disponible y revisada en el capítulo cuatro, nos muestra entonces una condición de recursos disponibles comprometida. La problemática económica de los medios en el país se puede entender dentro del panorama global, esbozado en la revisión de la literatura y el apartado teórico de esta tesis, en donde se aborda la forma en la que la transición digital ha impactado el modelo de negocios de la industria periodística profundamente. En este entendido, los medios de comunicación digitales son de particular interés para entender la relación entre la escasez de recursos, nuevos modelos de negocios y la calidad periodística.

De la misma forma, en el caso de las condiciones laborales de los periodistas, Gómez-Mompart y Sampio (2015) establecen como criterios de buenas condiciones laborales para los periodistas la estabilidad laboral, un salario justo y jornadas laborales. En cuanto al primer punto, en el capítulo cuatro se detalla que según el Colegio de Periodistas de Costa Rica, el desempleo entre quienes desempeñan esta profesión era de 22% en 2019, poco menos del doble que la tasa de desempleo nacional para ese mismo año según el INEC. Además del



desempleo, la inestabilidad laboral de los periodistas también se ve reflejada en una alta rotación en las salas de redacción.

En el caso salarial, las regulaciones sobre el salario mínimo que devengan los periodistas en Costa Rica han experimentado cambios negativo. Antes de 2019, el Ministerio de Trabajo asignó un salario mínimo para los periodistas de 817.500 colones mensuales, mientras que actualmente (2021) se establece el salario mínimo de periodistas con bachillerato universitario en 568.819 colones mensuales y en 682.607 colones mensuales para los periodistas con licenciatura. En este sentido, se observa una reciente desmejora en las condiciones salariales.

Sin embargo, más allá de este cambio reciente, desde antes del año que se investigó en esta tesis (2017) se observan indicios de condiciones salariales no óptimas para los periodistas. En capítulo cuatro se indica que Carazo (2015) encontró periodistas que reportaban ganar entre 300.000 y 500.000 colones al mes. Aunado a este punto, y considerando también el tercer criterio de condiciones laborales adecuadas, Carazo (2015) también encontró periodistas que reportaron trabajar más de 48 horas semanales, la jornada máxima establecida por el Código de Trabajo de Costa Rica. Este panorama pinta un escenario de condiciones laborales no óptimas.

Finalmente, el tercer elemento contextual contemplado para la existencia de periodismo de calidad es el entorno legal y político, que se puede entender en término de libertad de prensa. En este elemento, el contexto costarricense es considerado el mejor a nivel latinoamericano (Freedom House, 2017; Reporteros sin fronteras, 2020) por dos rankings existentes en la materia, debido a la legislación poco restrictiva y a los pocos casos de agresiones o intimidaciones a los periodistas.

Este repaso muestra que en el caso Costa Rica dos de las tres condiciones para la existencia de periodismo de calidad muestran deficiencias y situaciones de preocupación. Los medios cuentan con menos recursos económicos para invertir en su producción periodística, a la vez que los periodistas no cuentan con condiciones laborales óptimas para

desempeñar su trabajo. Considerando este contexto, se comprende que, pese a contar con amplias libertades para la prensa, ninguno de los tres medios alcanzó un promedio de calidad mínimo ideal de 6 puntos, e inclusive el medio mejor posicionado, *La Nación*, tuvo un promedio de solamente 5,7 puntos, cerca, pero sin cumplir en términos generales.

Cabe destacar que en el año 2017 CRHoy.com obtuvo el *Premio Nación Pío Viquez de Periodismo*. A pesar de contar con un promedio de calidad en el período analizado de 4,8 (por debajo inclusive del mínimo aceptable de 5 puntos), la labor realizada por el medio de comunicación resaltó para el jurado entre lo producido por los demás medios periodísticos del país, lo cual da una imagen de un posible escenario de baja calidad generalizada. De existir dicho escenario, iría en la línea de las condiciones deficientes para el ejercicio del periodismo de calidad.

En este entendido, los resultado encontrado mediante la aplicación y el análisis del indicador de calidad en los tres medios de comunicación analizados en esta investigación coincide plenamente con el escenario encontrado en el capítulo cuatro de esta tesis: dos de las tres condiciones para el ejercicio de periodismo de calidad en Costa Rica son deficientes. Una vez entendidos los resultados en su contexto, el próximo apartado analizará si, a la luz de los resultados, el análisis y el contexto, los medios de comunicación estudiado están cumpliendo con el derecho ciudadano a la calidad periodística.

### **9.3. ¿Se cumple con el derecho a la calidad periodística?**

El repaso realizado a lo largo de este capítulo ha permitido determinar que se entiende, desde la perspectiva del derecho a la comunicación, que existe un derecho ciudadano al periodismo de calidad, que en la prensa digital costarricense analizada en esta tesis predominaron criterios de calidad formal sobre la calidad social en el período estudiado y que la mayor parte de condiciones para el ejercicio periodístico de calidad en Costa Rica están en condiciones subóptimas. A partir de dicho análisis, así como de los resultados del indicador de calidad expuestos y examinados en los capítulos anteriores, este apartado final

buscará dar respuesta a sí se puede decir que los medios analizados, en el período de la muestra, cumplieron o no con el derecho ciudadano a la calidad periodística.

En el capítulo seis, al observar los resultados generales del indicador de calidad periodística, se menciona que Ramírez et al. (2014) establecen como un puntaje mínimo aceptable una calificación de 5 puntos, mientras que este estudio definió como un mínimo ideal a alcanzar un puntaje de 6. En el período estudiado, entre el 18 de mayo y el 18 de septiembre de 2017, los tres medios promediaron un puntaje de 4,9, por debajo del mínimo aceptable, siendo que tanto *CRHoy.com* como *La Prensa Libre* estuvieron por debajo del mínimo aceptable, con 4,8 y 4,3 puntos, respectivamente, y *La Nación* estuvo por encima del mínimo aceptable, pero por debajo del mínimo ideal, con 5,7 puntos en promedio.

Por su parte, el análisis pormenorizado de la calidad social evaluada en el indicador, se encontraron debilidades importantes en el control al poder en todos los medios (menos marcadas en *La Nación*), y un bajo fomento al debate social en *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*. Asimismo, en el respeto a la dignidad humana y el combate a la marginación social, se observa medios que no terminan de profundizar en desigualdades y fenómenos sociales complejos, con algunos casos de perpetuación de estereotipos, mientras que los tres medios fallaron de forma generalizada en la presencia de referencias culturales diversas.

Por otra parte, en el gráfico 27, en este capítulo, se observa que tanto *La Nación* como *CRHoy.com* se acerca más a un puntaje de calidad ideal cuando se mide solo calidad formal, mientras *La Prensa Libre* se acerca más un puntaje de calidad aceptable bajo los mismos parámetros. Esta medición de la calidad, que responde a criterios institucionales periodísticos, también suele relacionarse más con la perpetuación de discursos hegemónicos, como se discutió más atrás en este capítulo.

Considerando que, en términos generales, se puede decir que los tres medios no alcanzaron niveles de calidad ideales, mientras dos de ellos (*La Prensa Libre* y *CRHoy.com*) no alcanzaron estándares mínimos, y en el entendido de la comunicación como un bien público, dentro del cual el periodismo se ha propuesto cumplir una función vital para el

debate democrático de calidad, es posible afirmar que *La Prensa Libre* y *CRHoy.com* no cumplieron con el derecho ciudadano al periodismo de calidad, mientras que *La Nación* lo cumplió solo parcialmente.

*La Prensa Libre* mostró fallas generalizadas en todos los niveles de la construcción de la noticia, desde el nivel formal hasta el social. Al ser el medio con menor calidad en todos los aspectos, llama la atención que sea justamente el único de los tres que dejó de existir de 2017 a la fecha. En este sentido, se podría observar un posible cumplimiento del modelo de la influencia de Meyer (2009) que propone la calidad como forma en la que los medios pueden garantizar su existencia, mientras que los medios de baja calidad serían descartados por las audiencias, llevándoles a insuficiencias económicas.

*CRHoy.com* presentó grados de calidad altamente variables entre sus diferentes notas, desde puntajes preocupantemente bajos en notas de sucesos y entretenimiento, hasta algunos elevados en su cobertura sobre el caso de “El cementazo”, por el cual ganó el premio *Pío Viquez de Periodismo*. Esa variación, sin embargo, le llevó a una calidad medio por debajo del mínimo ideal. En el gran escenario del debate democrático, un número reducido de noticias con alta calidad, frente a un número elevado de contenido con poco aporte, tiene poco efecto. En este sentido, el medio tampoco está cumpliendo con el derecho a la calidad periodística.

*La Nación*, por su parte, se puede considerar que presenta un cumplimiento parcial. La presencia de noticias con calidad ideal fue más frecuente, así como la calidad social en variables fundamentales como el control al poder, el fomento al debate social y el respeto a la dignidad humana. Sin embargo, pese a esos niveles de cumplimiento, al igual que los otros dos medios *La Nación* sigue representando una sociedad homogénea, poco diversa, y con un nivel de profundidad subóptimo en el análisis de fenómenos sociales complejos, como la desigualdad.

En términos generales, la imagen que nos dan estos tres medios es la de un escenario mediático en 2017, en el cual el periodismo digital no alcanzó mínimos ideales y en algunos casos apenas rozó mínimos aceptables.

## **Síntesis**

Esta investigación comprende la calidad periodística como una variable íntimamente ligada al derecho a la comunicación, es decir, al ser la calidad en el periodismo un componente importante de la responsabilidad social de la noticia, y al existir un derecho ciudadano a información veraz, de calidad, y oportuna, ambas concepciones se encuentran ligadas. Este último capítulo determina que dos de los tres medios analizados, *La Prensa Libre* y *CRHoy.com*, no cumplieron con el derecho ciudadano a la calidad periodística, mientras que *La Nación* solo lo cumplió parcialmente.

Para llegar a esta conclusión, se compararon los resultados de la calidad forma y la calidad social de las noticias, dos componentes que componen el indicador de calidad aplicado. Esta comparación demostró que todos los medios tuvieron un desempeño mejor en la calidad formal, la cual está relacionada con las prácticas estandarizada del periodismo institucionalizado.

Además, se observaron los resultados del indicador de calidad a la luz de las condiciones existentes para el periodismo de calidad en Costa Rica, las cuales habían sido detalladas en el capítulo cuatro de esta tesis. Dicha observación demostró que dos de las tres condiciones para el ejercicio de periodismo de calidad en Costa Rica parecieran no estarse presentando, lo cual podría servir de justificación o fundamento a la baja calidad informada.

Una última valoración de los resultados, teniendo en cuenta el repaso hecho a lo largo del capítulo resulta en la conclusión ya detallada, pintando un panorama de retos para el periodismo de calidad en Costa Rica, lo cuales no son únicos al contexto nacional, pero que deben seguir siendo estudiados dentro de las particularidades de la realidad latinoamericana y costarricense.

## 10. Conclusiones

Luego de haber hecho un recorrido teórico y contextual sobre la situación de incertidumbre que vive el periodismo en todo el mundo, y haber aterrizado dicho análisis al caso costarricense, es posible constatar que la incertidumbre continúa, mientras medios de comunicación de todo el planeta buscan encontrar modelos de negocio y de práctica periodística que se adapten a las nuevas realidades tecnológicas, económicas y sociales.

Así como al inicio del estudio se menciona cómo a partir de 2008 una serie de periódicos impresos estadounidense se empiezan a acoger a la bancarrota, se pudo observar que en Costa Rica decenas de medios de comunicación ha cerrado sus puertas en la última década, e inclusive uno de los medios analizados en esta tesis, *La Prensa Libre*, cerró en 2020, tras haber existido desde 1889.

La información disponible encontrada para esta tesis no permite determinar si los medios digitales que han sobrevivido ya se están adaptando a la nueva realidad, tema que quedaría pendiente para futuras observaciones. Sin embargo, la literatura y la aplicación del indicador de calidad nos muestran una imagen de 2017, en la que, atravesados por condiciones económicas adversas y con periodistas sin condiciones laborales necesariamente apropiadas, *La Prensa Libre* y *CRHoy.com* fallan en brindar la calidad periodística necesaria para el sano debate democrático, mientras que *La Nación* solo cumple parcialmente.

La revisión de la literatura permitió identificar un faltante de estudios acerca de la calidad periodística y el contexto de incertidumbre que viven los medios de comunicación en el contexto latinoamericano. Inclusive en el contexto anglosajón no se encontraron muchos estudios que vincularan ambas variables. En el caso europeo, se encontraron algunos acercamientos, sin embargo, la aplicación del indicador de calidad y el análisis del contexto mediático costarricense llevan a encontrar una necesidad de estudios más profundos sobre estos temas en el país y en la región, pues las realidades y hallazgos son muy distintos.

Por su parte, el marco teórico construido para esta tesis permitió acercarse a la problemática de manera sólida, al abordar el fenómeno desde múltiples aristas. La conceptualización de una crisis en el modelo de financiamiento del periodismo, entendida como un elemento que puede debilitar las condiciones necesarias para la existencia de periodismo de calidad en un ecosistema mediático permite entender de una manera más amplia el contexto detrás de los hallazgos en bruto sobre la calidad periodística. A su vez, las definiciones empleadas para entender la calidad se reforzaron con diferentes perspectivas, que otorgaron aportes relevantes para comprender y evaluar la calidad formal -en el cumplimiento de valores y estándares tradicionales del periodismo, la redacción y el uso del lenguaje- pero también la calidad social, con sus implicaciones en el debate social, desde una noción de la responsabilidad social de la noticia. Esta construcción fue fundamental y valiosa para los análisis realizados a los datos encontrados con la aplicación del indicador de calidad.

Metodológicamente, el indicador de calidad empleado permitió un nivel de detalle importante en todas las variables analizadas, permitiendo conocer cómo se presentan fenómenos discursivos importantes, como los estereotipos y la representación de diversidades, y también cómo los medios fomentan o no un debate social de calidad, mediante el control al poder y la presentación de puntos de vista distintos. Sin embargo, es importante destacar que el indicador fue claramente construido para observar con más detalle la calidad formal que la social, siendo esta última a la que se prestó mayor atención en esta tesis. Esta limitación del instrumento se subsanó con un análisis más pormenorizado de los resultados específicos de la variable “aportación social de la noticia”.

La aplicación del instrumento y el desglose de los resultados dio con medios de comunicación digital que cumplen en apearse a estándares y discursos periodísticos tradicionales, mientras que fallan en brindar una calidad social que implica el reconocimiento de desigualdades, diversidades y la explicación de fenómenos sociales complejos.

Este incumplimiento de la calidad periodística ofrecida por los medios de comunicación analizados no solo afecta a los medios en sí, sino que tiene una afectación social más amplia. Los medios de comunicación, y la práctica periodística, como vehículos

de la esfera pública, son fundamentales para que la ciudadanía tenga acceso a información que le permita tomar decisiones en el contexto de una sociedad democrática. Esto se vuelve particularmente relevante considerando que 2017 fue un año de precampaña política, atravesado por el escándalo político conocido como “El cementazo”.

La incapacidad de los medios analizados de ofrecer periodismo de calidad es un hallazgo de enorme relevancia en sí mismo. Como apunta Sandoval (2010), los medios de comunicación terminan convirtiéndose en representantes no electos de la ciudadanía, y aunque se les denomina el “cuarto poder” o el “quinto poder” (si se considera el Poder Electoral), no están sujetos a la misma rendición de cuentas que los poderes públicos. La fiscalización ciudadana de los medios es fundamental, no solo para determinar si están brindando periodismo de calidad, como lo hizo esta investigación, sino para vigilar el ejercicio que estas instituciones, en su mayoría privadas, hacen de sus cuotas de poder simbólico y económico.

Inicialmente, esta tesis se planteó como objetivo general caracterizar el contenido de las noticias web en Costa Rica, en un contexto de incertidumbre frente a los retos que enfrenta el periodismo, para determinar si se cumple el derecho ciudadano a información de calidad. El capítulo nueve, particularmente en su último apartado, brinda una respuesta directa a este objetivo, planteando que dos de los tres medios (*La Prensa Libre* y *CRHoy.com*) incumplen con dicho derecho, mientras que el tercero, *La Nación*, cumple solo parcialmente, dando un panorama de una industria periodística digital de baja calidad.

El primer objetivo específico era explorar cómo la incertidumbre frente a los retos que enfrenta el periodismo ha afectado las decisiones editoriales de los medios de comunicación seleccionados. El capítulo contextual (número cuatro) muestra cómo la crisis económica del periodismo se ha visto reflejada en Costa Rica, con medios que cierran, reducen sus planillas, dejan de imprimir en papel, despiden fotógrafos y choferes. Estas decisiones administrativas tienen consecuencias editoriales. El marco teórico de esta tesis permite entender cómo la presencia de recursos económicos, un entorno legal y político adecuado y condiciones laborales justas son necesarias para que haya periodismo de calidad.



La precariedad evidenciada en el capítulo contextual permite dar respuesta al primer objetivo de esta investigación, evidenciando una relación entre incertidumbre económica y calidad.

El segundo objetivo específico se planteó analizar la calidad de la producción periodística digital en cada uno de los medios escogidos, para lo cual se empleó el indicador de calidad con los resultados ya descritos hasta ahora. Finalmente, el tercer objetivo específico, determinar el tipo de debate social que promueven los medios seleccionados, obtiene respuesta en los capítulos que desglosan la aportación social de la noticia en los tres medios. Se caracteriza una oferta de contenido periodístico poco diversa, con poco control al poder y poca capacidad para profundizar en fenómenos sociales complejos en tiempos inciertos, lo cual puede tener impactos en el debate democrático.

Más allá de eso, la investigación permitió esbozar relaciones no esperadas y más profundas entre la incertidumbre y la calidad. Esta relación, que surgió como una posible hipótesis en los planteamientos iniciales de este estudio, se ve avalada por la perspectiva teórica empleada y los datos contextuales del caso costarricense dan indicios relevantes, que abren nuevas avenidas de investigación, para entender cómo el contexto económico y administrativo de las empresas periodísticas puede incidir simbólicamente y discursivamente en el debate social.

Los resultados de esta tesis abren, además, una serie de preguntas adicionales, que se podrán estudiar en investigaciones posteriores. ¿Ya existe un nivel de adaptación y madurez mayor de los medios de comunicación digitales a las nuevas realidades tecnológicas, sociales y económicas, a través de prácticas periodísticas y modelos de negocios consolidados?, ¿cómo impactó la crisis económica causada por la pandemia del COVID-19 a las finanzas de los medios y también a la calidad periodística, durante y después de 2020?, ¿existen mejores alternativas que el periodismo para un debate social amplio e informado, en el contexto de sociedades democráticas contemporáneas?

La perspectiva del derecho a la comunicación, aplicada a la calidad periodística, permite visualizar la relación entre periodistas y audiencias desde un punto de vista más

horizontal, y en el caso de hallazgo de calidad por debajo de lo ideal, como en el caso de este estudio, brinda insumos para hacer los que medios de comunicación rindan cuentas, en función de su poder simbólico, sobre la responsabilidad social de la noticia y su papel en el ejercicio del sano debate democrático. Si el periodismo, los periódicos y los medios de comunicación informativos se plantean a sí mismos como un espacio esencial de la esfera pública, la perspectiva del derecho a la comunicación invita a habitar dicha esfera desde una concepción más participativa, en la cual las audiencias, como agentes activos del proceso comunicativo, pueden y deben exigir información periodística de calidad. Este ejercicio se vuelve todavía más relevante en contextos como el latinoamericano y el costarricense, en particular, en donde la concentración de la posesión de los medios de comunicación implica, potencialmente, menos opciones informativas.

## 11. Recomendaciones

El estudio de la calidad periodística, como una forma de fiscalización de los medios de comunicación, en virtud de su poder simbólico, es un área de estudio poco abordada en Latinoamérica y en Costa Rica, para la cual esta tesis brinda un posible punto de partida. Sería de utilidad que las unidades académicas centradas en la comunicación apuesten con mayor fuerza por la investigación del periodismo, desde una perspectiva de fiscalización, para fortalecer este campo de estudio.

Los hallazgos de esta investigación hacen una invitación a que la verificación que del nivel de calidad que están ofreciendo los medios de comunicación periodístico pueda llegar a convertirse en un ejercicio regular desde la academia, que permita a la ciudadanía demandar más del periodismo y tomar decisiones más informadas sobre el tipo de contenidos que consume.

Al tratarse de un primer acercamiento al monitoreo de la calidad periodística de los medios de comunicación en Costa Rica, la divulgación de los resultados de esta tesis sería fundamental para motivar la discusión acerca de importancia académica de los estudios sobre el periodismo. Un acercamiento con el Programa de Libertad de Expresión, Derecho a la Información y Opinión Pública (PROLEDI) de la UCR, podría ser un primer paso para dar a conocer estos hallazgos a audiencias interesadas en el estudio de los medios de comunicación. Asimismo, algunos resultados se podrán traducir en artículos académicos que puedan llegar a publicarse en revistas revisadas por pares, en el país, la región u otras latitudes.

Esta investigación tuvo algunas limitaciones que podrían subsanarse en futuros estudios. El indicador de calidad empleado otorga un peso mucho mayor a la calidad formal que a la calidad social, la cual se consideró para este estudio de mayor relevancia en relación con el derecho ciudadano al periodismo de calidad. Esta limitación trató de subsanarse mediante un análisis más pormenorizado de los hallazgos del indicador en la variable de aportación social de la noticia, pero futuras investigaciones podrían adaptar un nuevo

instrumento de calidad con mayor enfoque en la calidad social de los contenidos periodísticos.

Otra limitación tiene que ver con los formatos que permitió evaluar este indicador de calidad. El instrumento empleado se centra en la medición de la calidad en texto, y aunque contempla la valoración de elementos visuales complementarios, este es solo un pequeño apartado. Futuras investigaciones podrían emplear o crear instrumentos que permitan evaluar la calidad del contenido periodístico audiovisual, multimedia e interactivo, lo cual es de suma importancia en la era digital. El consumo de videos informativos en redes sociales suele ser mayor que el tiempo destinado a ingresar a hipervínculos para leer textos, por lo cual este análisis deja por fuera el contenido consumido por un porcentaje importante de las audiencias.

Finalmente, será fundamental estudiar el escenario de la calidad periodística, así como de las condiciones para la existencia de periodismo de calidad durante y después de la pandemia de COVID-19. Al tratarse de un evento de tal impacto en las estructuras económicas mundiales y nacionales, conocer su impacto en los medios de comunicación es de enorme importancia. Al igual que muchas otras empresas, los medios de comunicación periodística han recortado personal, reducido gastos y enviado sus redacciones a teletrabajar. Todas estas acciones implican cambios en las dinámicas y cargas de trabajo los cuales, aunados al estrés en la salud mental de las y los periodistas, pueden tener alguna incidencia en la calidad de su trabajo. Este último punto abre una invitación adicional a que se realicen estudios que actualicen el conocimiento sobre las condiciones laborales de quienes ejercen periodismo, y el impacto de estas sobre su salud mental y emocional, todo lo cual es un factor esencial para que pueda existir periodismo de calidad en cualquier lugar del mundo.

## 12. Referencias

- A Bazaco, M Redondo, P Sánchez-García (2019): “Clickbait as a strategy of viral journalism: conceptualisation and methods”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 74, pp. 94 to 115. <http://www.revistalatinacs.org/074paper/1323/06en.html> DOI: 10.4185/RLCS-2018-1323en
- Almiron, N. (2006). Los valores del periodismo en la convergencia digital: civic journalism y quinto poder. *Revista Latina De Comunicación Social*, 9(61), 1-12.
- Armentia, J., Caminos, J. (2009): Redacción informativa en prensa, Leioa: EHU.
- Arnold, K. (2009): Qualitätsjournalismus: Die Zeitung und ihr Publikum, Konstanz: UVK.
- Atton, C., & Hamilton, J. (2008). *Alternative Journalism*. SAGE.
- Barnett, S. (2002). Will a Crisis in Journalism Provoke a Crisis in Democracy? *Political Quarterly*, 73(4), 400.
- Bedoya, Jesús. (2018). *Pánico moral y control en el contexto de la administración neoliberal de la inseguridad social: A propósito de los debates sobre las políticas penitenciarias en Costa Rica* (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Benson, R. (2018). Can foundations solve the journalism crisis? *Journalism*, 19(8), 1059–1077. <https://doi.org/10.1177/1464884917724612>
- Blumler, J. G. (2010). Foreword: the two-legged crisis of journalism. *Journalism Studies*, 11(4), 439-441.
- Boza, G. (2020). Tendencias en libertad de expresión en Costa Rica. En PROLEDI, *II Informe del Estado de la Libertad de Expresión en Costa Rica* (págs. 7-43). San José: Universidad de Costa Rica.
- Carazo, C. (2015). Operacionalización de la analítica web y la optimización en periodismo. El caso de los medios del Grupo Nación en Costa Rica.
- Carazo, C. (2015). *Periodistas y salas de redacción en Costa Rica frente a los retos del siglo XXI*. San José, Costa Rica: Editorial UCR.

- Castillo, M. (30 de noviembre de 2015). Entrevista sobre aseguramiento de parejas del mismo sexo en la CCSS. (D. P. Damasco, Entrevistador)
- Cecilia Labate, L. L. (2012). Abordajes sobre el concepto de concentración. En A. B. Guillermo Mastrini, *Las políticas de la comunicación en el siglo XXI. Nuevos y viejos desafíos* (págs. 139-174). Buenos Aires: La Crujía Ediciones.
- Couldry, N. (2011). *Media, Society, World. Social Theory and Digital Media Practice*. Londres: Polity.
- CRHoy.com. (13 de noviembre de 2014). *Al Día, Ahora y Su Casa salen de circulación; Grupo Nación despide a 100 personas*. Obtenido de CRHoy.com: <https://archivo.crhoy.com/al-dia-ahora-y-su-casa-salen-de-circulacion-grupo-nacion-despide-a-100-personas/economia/>
- CRHoy.com. (31 de marzo de 2020). *CRHoy inyecta capital para garantizar su operación y empleo*. Obtenido de CRHoy.com: <https://www.crhoy.com/economia/crhoy-inyecta-capital-para-garantizar-su-operacion-y-empleo/>
- Cruz, M. (2009). ¿Cómo desarrollar, de una manera comprensiva, el análisis cualitativo de los datos? *Educere: Revista Venezolana de Educación*, 55-66.
- Curran, J. (1979). Press freedom as a property right: the crisis of press legitimacy. *Media, Culture and Society*, I, 59-82.
- Cytrynblum, A. (2009). *Periodismo social: una nueva disciplina*. Buenos Aires: Ictj' inclusiones.
- Deen Freelon, Chris Wells. (2020) Disinformation as Political Communication. *Political Communication* 37:2, pages 145-156.
- Deuze, M. (2005). What is journalism? Professional identity and ideology of journalists reconsidered. *Journalism*, 6(4), 442-464.
- Dernbach, B. (2010): *Die Vielfalt des Fachjournalismus: Eine systematische Einführung*, Wiesbaden: VS Verlag.
- Domingo, D., Quandt, T., Heinonen, A., Paulussen, S., Singer, J. B., & Vujnovic, M. (2008). Participatory Journalism Practices in the Media and Beyond. *Journalism Practice*, 2(3), 326-342.

- Downie, L., & Schudson, M. (2009). *The News about the News: American Journalism in Peril*. New York: A. A. Knopf.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Fondevila Gascón, J. F. (2014). El uso de hipertexto, multimedia e interactividad en periodismo digital: propuesta metodológica de ranking de calidad. *Zer: Revista De Estudios De Comunicacion*, 19(36), 55-76.
- Fraser, N. (1992). *Repensando la esfera pública. Contribución a la crítica de la democracia actualmente existente*. Recuperado el 2014, de Equidad: [http://www.equidad.scjn.gob.mx/IMG/pdf/REPENSANDO\\_LA\\_ESFERA\\_PUBLICA.pdf](http://www.equidad.scjn.gob.mx/IMG/pdf/REPENSANDO_LA_ESFERA_PUBLICA.pdf).
- Freedman, D. (2019). "Public Service" and the Journalism Crisis: Is the BBC the Answer? *Television & New Media*, 20(3), 203–218. <https://doi.org/10.1177/1527476418760985>
- Freedom House. (2017). *Freedom of the Press*. Freedom House.
- Garro, L. & Solís, L. (2020). Ausencias y concentraciones en el universo mediático costarricense. *Revista de ciencias sociales* 166(), 83-99.
- Giles, R. H. (2010). New economic models for U.S. journalism. *Daedalus*, 2(139), 26-38.
- Gómez-Mompart, J., Gutiérrez-Lozano, J., & Palau-Sampaio, D. (2015). Spanish Journalists and the Loss of News Quality: Professional Judgement. *Comunicar*, 23(45), 143-150.
- Gómez Mompart, J., & Sampaio, D. (2013). El reto de la excelencia. Indicadores para medir la calidad periodística. En J. L. Gómez Mompart, J. F. Gutiérrez Lozano, & D. Palau Sampaio, *La calidad periodística : Teorías, investigaciones y sugerencias profesionales*. Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- Gomis, L. (1989). *Teoria dels gèneres periodístics*. Barcelona: Centre d'Investigació de la Comunicació-Generalitat de Catalunya.
- Gomis, L. (2008): *Teoría de los géneros periodísticos*, Barcelona: UOC.

- González, J. (2009). Modelos de periodismo local y estrategias ante la crisis: el caso del News & Observer. *Revista Latina De Comunicación Social*, 12(64), 1-12.
- Gorosarri, M. G. (2011). *Albisteen Kalitatea (Research on Basque Media's News Quality) (tesis doctoral)*. Leioa: Universidad del País Vasco.
- Grueskin, B., Seave, A., & Graves, L. (2011). *The Story So Far. What We Know About the Business of Digital Journalism*. Columbia Journalism School, Tow Center for Digital Journalism.
- Gutiérrez Coba, L. (2006): "Análisis de la calidad informativa, primer paso hacia el cambio", *Palabra Clave*, 14., 29-56.
- Habermas, J. (1982). *Historia y crítica de la opinión pública*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Heflin, K. (2015). The internet is not the antidote: A cultural-historical analysis of journalism's crisis of credibility and the internet as a remedy. *Journalism History*, 41(3), 165-175. Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/docview/1735667957?accountid=28692>
- Henry, N. (2007). *American Carnival: Journalism under Siege in an Age of New Media*. Berkeley, California: University of California Press.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). México: McGraw Hill.
- Jurado, R. (2010). Un nuevo paradigma latinoamericano en la regulación de la comunicación. *Chasqui*(112), 86-90.
- Lamuedra, M. (2011). Medios de Servicio Público, Periodismos Alternativos y Esfera Pública Deliberativa: hacia un nuevo consenso sobre el rol del periodismo en la era digital. *Chasqui*, 27-33.
- Madrigal, L. (14 de octubre, 2019). ¿Qué ocurrió con el salario mínimo del periodista y por qué hay polémica? *Delfino*.
- Mata, M. C. (2006). Comunicación y ciudadanía. Problemas teórico políticos de su articulación. *Revista Fronteiras - Estudos Mediáticos*, 8(1), 5-14.
- McQuail, D. (1998). *La acción de los medios: los medios de comunicación y el interés público*. Buenos Aires: Amorroutu.



- McQuail, D. (2000). *Introducción a la teoría de la comunicación de masas* (Tercera Edición ed.). Barcelona: Paidós.
- Méndez, A. (25 de septiembre de 2015). *Canal 9 cierra sus programas debido a la poca inversión en publicidad*. Obtenido de La Nación: <https://www.nacion.com/viva/television/canal-9-cierra-sus-programas-debido-a-la-poca-inversion-en-publicidad/DM5CRNJCLBBN5GLN6BQZGW3GZM/story/>
- Meyer, P. (2009). *The Vanishing Newspaper: Saving Journalism in the Information Age* (Segunda Edición ed.). Columbia, Missouri, Estados Unidos: University of Missouri Press.
- Morales, M. (23 de diciembre de 2013). Cierran SoHo: carta de furia. *Perfil*.
- Nerone, J. (2015). Journalism's Crisis of Hegemony. *Javnost-The Public*, 22(4), 313–327. <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1080/13183222.2015.1091614>
- Oliveira, D. d. (2011). Jornalismo alternativo: um potencial para a radicalização da democracia. *Signo y Pensamiento*, 30, 52-63.
- Oliva, C. (2014). El periodismo digital y sus retos en la sociedad global y del conocimiento. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*. 8(61): 1-30. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950257004>
- Orosa, B. G., Santorun, S. G., & García, X. L. (2017). El uso del clickbait en cibermedios de los 28 países de la unión europea. *Revista Latina De Comunicación Social*, (72), 1261-1277. doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/10.4185/RLCS-2017-1218>
- Palacios, M. (2009). La memoria como criterio de valoración de calidad en el ciberperiodismo: algunas consideraciones. *El Profesional de la Información*, 18(3), 270-276.
- Picard, R. G. (2008). Shifts in newspaper advertising expenditures and their implications for the future of newspaper. *Journalism Studies*, 9(5), 704-716.
- Pickering, M. (2001). *Stereotyping: The politics of representation*. Basingstoke: Palgrave. Pöttker, H. (2003). News and its communicative quality: the inverted pyramid—when and why did it appear?, *Journalism Studies*, 4:4, 501-511, DOI: 10.1080/1461670032000136596

- Pomareda, F. (24 de mayo de 2015). *Grupo Nación, su “metamorfosis” y el desafío de mantener su peso político*. Obtenido de El País: <https://www.elpais.cr/2015/05/24/grupo-nacion-su-metamorfosis-y-el-desafio-de-mantener-su-peso-politico/>
- Ramírez Cardoza, L. (2018). Un modelo en crisis: El caso de Grupo Nación en Costa Rica. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 44( ),155-185.[fecha de Consulta 3 de Agosto de 2020]. ISSN: 0377-7316. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=152/15262283008>
- Ramírez, T., Gorosarri, M. G., Aiestaran, A., Zabalondo, B., & Agirre, A. (2014). Periodismo de calidad en tiempos de crisis: Un análisis de la evolución de la prensa europea de referencia (2001-2012). *Revista Latina de Comunicación Social*(69), 248-274.
- Reporteros sin Fronteras. (2020). *2020 World Press Freedom Index*. Recuperado el 30 de julio de 2020, de <https://rsf.org/es/ranking>
- Rothberg, D. (2011). *Jornalismo Público*. São Paulo: UNESP.
- Saffon, M. (2007). El derecho a la comunicación: un derecho emergente. En M. P. Omar Rincón, *Ya no es posible el silencio* (págs. 15-60). Bogotá: Centro de Competencia en Comunicación para América Latina - Friedrich Ebert Stiftung.
- Sánchez, Cecilia. (2015). *Oficio MJP-841-11-2015*.
- Sandoval, C. (2010). De los medios a los fines. La comunicación como bien público. *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*, 60-70.
- Santos-Sainz, M. (2013). Reinventar el periodismo. *Revista Mexicana De Comunicacion*(133), 46-48.
- Schrimmer, S. (2001): Die Titelseiten-Aufmacher der BILD-Zeitung im Wandel: Eine Inhaltsanalyse unter Berücksichtigung von Merkmalen journalistischer Qualität, München: Reinhard Fischer.
- Schudson, M. (1981). *Discovering The News: A Social History of American Newspapers*. Basic Books.
- Schulz, W. (2000). Preconditions of Journalistic Quality in an Open Society. *News Media and Politics - Independent Journalism*. Budapest.

- Segnini, G. (2009). Costa Rica. En G. Mastrini, & M. Becerra, *Los monopolios de la verdad. Descifrando la estructura y concentración de los medios en Centroamérica y República Dominicana* (págs. 59-78). Buenos Aires: IPYS.
- Sembramedia. (16 de febrero de 2019). *CRHoy*. Obtenido de Sembramedia: <https://www.sembramedia.org/medio/crhoy/>
- Siles, I., & Boczkowski, P. (2012). Making sense of the newspaper crisis: A critical assessment of existing research and an agenda for future work. *New Media & Society*, 14(8), 1375-1394.
- Suárez-Villegas, J. (2015). Nuevas tecnologías y deontología periodística: comparación entre medios tradicionales y nativos digitales. *El Profesional De La Información*, 24(4), 390-395.
- Tamayo Gómez, C. A. (2012). La ciudadanía comunicativa, aproximaciones preliminares. *Signo y pensamiento*, 30(60), 106-128.
- Telenoticias. (31 de diciembre de 2014). *La Prensa Libre dejó atrás el papel para pasar a la web*. Obtenido de Telenoticias: [https://www.teletica.com/nacional/la-prensa-libre-dejo-atras-el-papel-para-pasar-a-la-web\\_76936](https://www.teletica.com/nacional/la-prensa-libre-dejo-atras-el-papel-para-pasar-a-la-web_76936)
- Thompson, J. (1998). *Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación*. Buenos Aires: Paidós.
- Ufarte-Ruiz, María-José; Peralta-García, Lidia; Murcia-Verdú, Francisco-José (2018). “*Fact checking: un nuevo desafío del periodismo*”. *El profesional de la información*, v. 27, n. 4, pp. 733-741.
- Villamarín, J. (2013). Estándares de calidad de la información y democracia de calidad. *Chasqui*(122), 23-30.
- Zabaleta, I. (1997). *Komunikazioaren eta ikerkuntzako metodologia*. Bilbao: Udako Euskal Unibersitatea.
- Zelizer, B. (2015). Terms of Choice: Uncertainty, Journalism, and Crisis. *Journal of Communication*(65), 888-908.
- Zepeda, J., & Prieto, D. (2007). El derecho a la comunicación. *Chasqui*(100), 16-21.