

## CAPÍTULO 6

# Calidad periodística como derecho ciudadano: calidad en el periodismo digital costarricense

Diego Pérez Damasco\*

### 6.1 Introducción<sup>1</sup>

El periodismo vive globalmente, 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 en 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 Be-

zos), 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 la 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. Asimismo, números más recientes muestran que la audiencia de los

1 Los hallazgos de este capítulo se obtuvieron en la tesis mediante la cual el autor optó por el grado de Maestría Académica en Comunicación y Desarrollo.

\*Periodista y comunicador social. Tiene una maestría en Periodismo Internacional de la Universidad de Sussex (Brighton, Inglaterra) y una maestría académica en Comunicación y Desarrollo de la Universidad de Costa Rica (UCR). Se ha desempeñado como periodista en medios de comunicación nacionales e internacionales y como comunicador en diversas ONGs defensoras de derechos humanos, particularmente en materia LGBTIQ+, de salud, refugio y migraciones.

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.

Este capítulo pretende discutir 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, se incorpora 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 es muy poco utilizado, en general, en los estudios académicos, 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, se plantea 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 se 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, se pretende discutir, a partir de un diagnóstico de la calidad de los 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 los medios digitales de referencia (*La Nación*, *La Prensa Libre* y *CRHoy*), además los resultados del índice de calidad que se aplicará a estas noticias fueron analizados cualitativamente. Siguiendo esta línea, se pretenden 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 del sistema democrático 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, este capítulo no considera el impacto económico de la pandemia de COVID-19 sobre los medios de comunicación y la calidad informativa, el cual constituye, sin lugar a dudas, un tema de sumo

interés para futuros estudios sobre financiamiento mediático y calidad.

## 6.2 Objetivo

El objetivo de este capítulo es 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. Para ello, se exploró cómo la incertidumbre ha afectado las decisiones editoriales de los medios de comunicación seleccionados.

Además, se analizó la calidad de la producción periodística digital en cada uno de los medios escogidos, lo cual ayudó a determinar el tipo de debate social que promueven los medios seleccionados.

## 6.3 Metodología

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 seleccionaron 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 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.

### 6.3.1 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 tomó como muestra tres notas diarias, al azar, para cada uno de los días de la 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 las noticias destacadas en el *landing page* o página inicial del sitio web en el día determinado, así como de las noticias más leídas. Se tomaron las cinco primeras notas destacadas y las cinco notas más leídas de cada día de la semana compuesta, para un universo 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 la 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 debido a dos motivos: 1) estaba arrancando la precampaña electoral para las elecciones presidenciales de 2018, y 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 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 una 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 del medio de comunicación en

cuestión, particularmente teniendo en cuenta la relevancia de los acontecimientos sociales y políticos en el período seleccionado para análisis.

### 6.3.2 Indicador de calidad de las noticias

El elemento central del *news quality scheme* 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 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 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.

Este método aporta numerosos datos relativos tanto sobre la calidad del formato del ítem analizado (aspectos técnicos, estéticos y funcionales, entre otros), como 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.

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, entre otros), e incluyendo variables como género y perspectiva de derechos humanos.

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

### 6.3.3 El instrumento

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

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

**Figura 6.1** 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 ç 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)

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).

El desglose del indicador de calidad se observa en la Figura 6.1.

### 6.3.4 Interpretación de los datos: índice de calidad de noticias

El índice de calidad de noticias 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, y 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.

### 6.3.5 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 cla-

ro el procedimiento a través del cual se ordena la información registrada” (p. 62). El segundo momento es la comparación, la relación y la clasificación de las categorías, en el cual el investigador debe realizar preguntas 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 las 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” y 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 otro lado, la debida contrastación con los referentes teóricos” (p. 64).

## 6.4 Condiciones para la existencia de periodismo de calidad

La incertidumbre que vive el periodismo actualmente a nivel global 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.

Al respecto, Schulz (2000) considera que existen tres precondiciones que determinan la calidad y el desempeño del periodismo en una sociedad libre y abierta: los **recursos disponibles** que pueden abrir o restringir el margen de acción de los periodistas, el **orden legal y político** que garantiza la libertad y la 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 precondition 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 las perspectivas de Gómez-Mompart et al. (2015) y el propio Schulz (2000), quien considera los 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 reporteo 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. De acuerdo con 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 re-

ursos disponibles, a través de una significativa inversión inicial.

Con respecto al **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* propuesto por Freedom House (2017) la libertad de prensa se enfoca en la habilidad de proveer y acceder a noticias e información, y 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 un examen de las leyes y regulaciones que pueden influenciar en el 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 la información y a las 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 la concentración de la propiedad, los costos de establecer medios nuevos así

como los impedimentos para la producción y la distribución de las noticias. También 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) define 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 de Freedom House.

Finalmente, se considera que las **condiciones laborales de los periodistas** son 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. Al respecto, Gómez-Mopart et al. (2015) consideran que las condiciones laborales de los periodistas son una precondición 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-Mopart 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.

## 6.5 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 por qué 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 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 comuni-**

**cativa.** 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.

Por su parte, Sandoval (2010) también hace referencia 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:

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, como se citó en 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 y disidentes, en el que el espacio mediático es visto desde la participación e interacción como procesos y conceptos clave.

Así, 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.

## 6.6 Contexto: Condiciones para la existencia del periodismo digital de calidad en Costa Rica

En los apartados anteriores se explicó 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, en este apartado contextual se 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.

### 6.6.1 Contexto económico de los medios

Los medios de comunicación de Costa Rica tienen como accionistas, dueños y miembros de sus 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 el 55,6% de las personas se informa a través de periódicos, el segundo medio menos utilizado

después de la radio, mientras el 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).

Por ejemplo, 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 personas. Además, en 2015 realizó más despidos con el cierre de *ADN Radio* y efectuó 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 de 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). Al respecto, 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” (p. 2). Asimismo, el autor encontró problemas en cuanto a los 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* presentaron una tendencia a la baja. La reducción más pronunciada de ingresos (entre 20% y 40%, respectivamente) se dio en los medios del Grupo Nación (*La Nación* y *La Teja*). *Diario Extra* y *La República*, los cuales tuvieron reducciones de ingresos cercanas al 20% en 2014, y

en 2016 el crecimiento fue 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, 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 *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 duda, 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 la 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 cual es difícil determinar la situación económica real del medio.

## 6.6.2 Libertad de prensa

De acuerdo con los índices de Freedom House (2017) y Reporteros sin Fronteras (2020), Costa Rica se encuentra en las mejores posicio-

nes 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 debido a 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. No obstante a estos halagos, el informe reconoce que la concentración de los medios en el país representa un freno sig-

nificativo 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 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 radioeléctrico, sino también en la prensa, con vínculos encontrados entre los principales periódicos y grupos de interés económicos del país (Robles y Voorend, 2011).

### 6.6.3 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. Específicamente en el caso costarricense, Carazo (2015) ofrece una radiografía sobre el estado de dichas variables en 2013, 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, por ejemplo, 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, pues eliminó, a finales de 2019, la categoría de “periodista” de su lista de salarios mínimos fijados. En aquel momento, el salario mínimo de un 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).

En el estudio realizado por Carazo (2015) se identificaron 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 el 9% afirmó recibir pagos por este rubro.

Así, la inestabilidad laboral de los periodistas en Costa Rica es vivida 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.

## 6.7 Hallazgos del indicador de calidad periodística

Luego de aplicar el índice de calidad periodística, según los parámetros explicados en el apartado 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. Las 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.

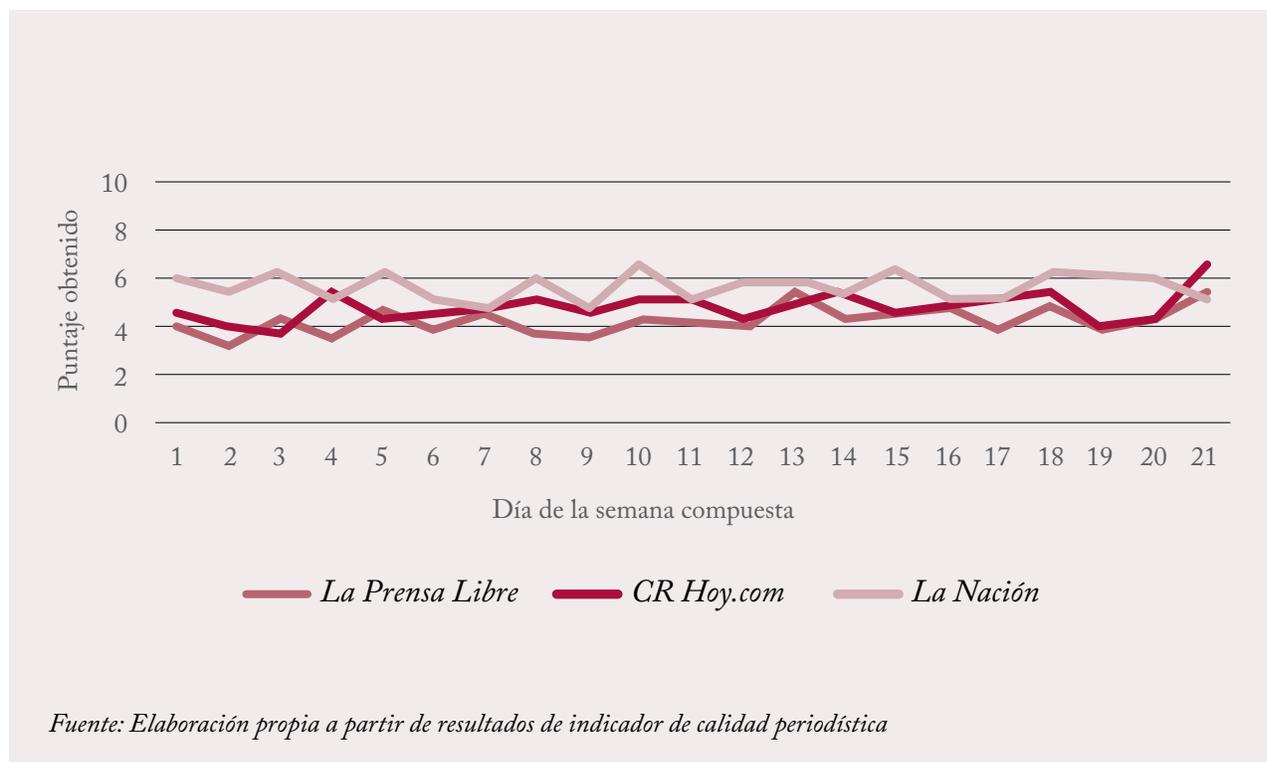
Al respecto, el medio que registró el promedio más bajo fue *La Prensa Libre*, con 4,3 puntos en el indicador para los 21 días estudiados. Le sigue *CRHoy.com*, con una calificación de 4,8 puntos, un poco más cercano al mínimo aceptable de Ramírez et al. (2014). El promedio más alto lo tuvo *La Nación*, con 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*.

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.

## 6.8 El cumplimiento del derecho a la calidad periodística

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 conoci-

**Figura 6.2** Comportamiento del índice de calidad en los tres medios para cada día de semana compuesta



miento se conviertan en un derecho de todas las personas. Sin embargo, en el contexto de las sociedades mediatizadas, no toda la información a la que tienen acceso las personas es igual, y particularmente en el caso de los contenidos periodísticos que se han definido a lo largo de este documento, con respecto a 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.

Con respecto al 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 a 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). Al respecto, 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 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). Así, los 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 las 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 apartado 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?

### 6.8.1 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 en-

trevistas, 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.

Si bien ambas formas de calidad se complementan para ofrecer una visión general de la calidad periodística, esta investigación se centró 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, está relacionada 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, como se citó en 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).

Asimismo, 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 las diversidades como un elemento garante de la calidad de la noticia. Además, otorga herramientas

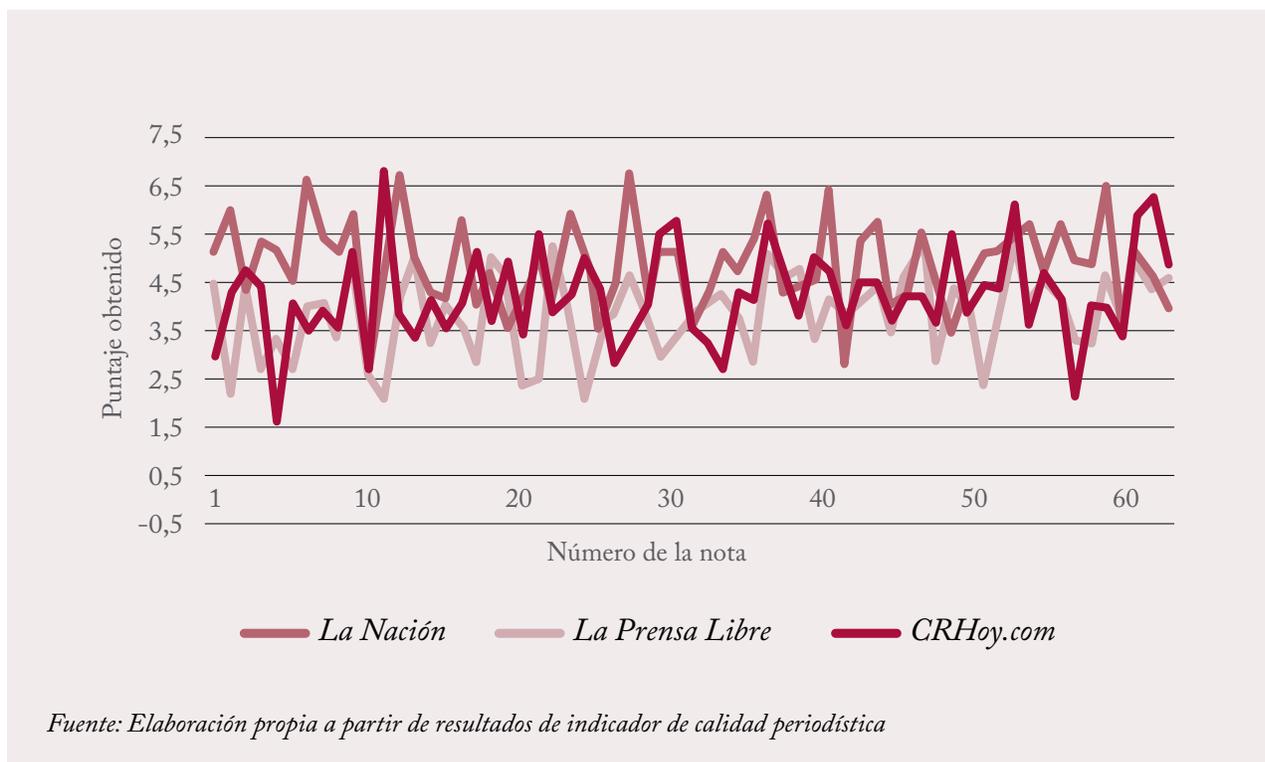
para vigilar el grado de cumplimiento del discurso periodístico de su papel autoproclamado de quinto poder, siendo, como señala Sandoval (2010) que los medios de comunicación terminan convirtiéndose en representantes no electos de la ciudadanía, con una cuota importante de poder simbólico, pero sin necesidad 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 las que los medios construyen estereotipos y otredad.

En la Figura 6.3, 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. En la Figura 6.4 se ofrece un resumen de los tres medios en la calidad social, el cual corresponde a la categoría de aportación social de la noticia.

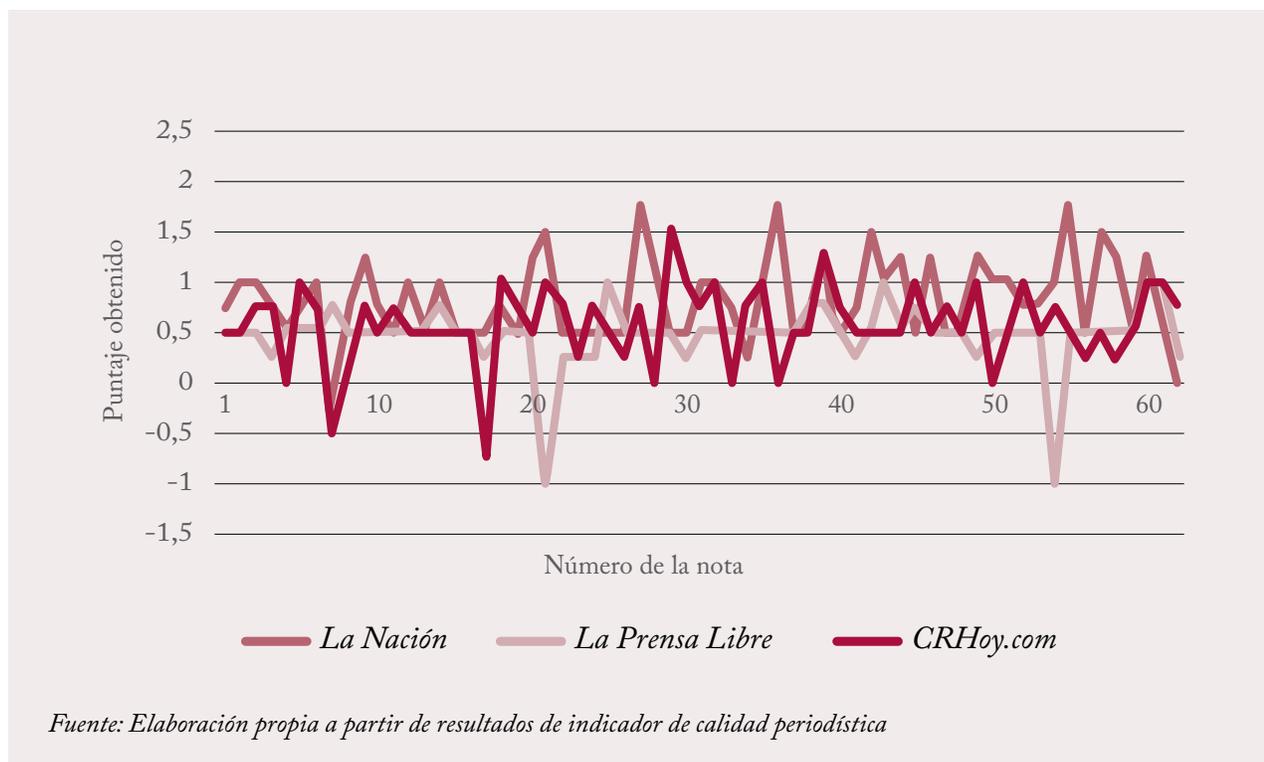
Al comparar estos dos gráficos se puede observar que los tres medios estuvieron proporcionalmente más cerca de alcanzar el puntaje máximo de calidad formal (7,5) que el puntaje máximo de calidad social (2,5). También se puede observar que, aunque no necesariamente debía ser así, existe un patrón: los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

**Figura 6.3** Desempeño de la calidad formal en los tres medios analizados



**Figura 6.4** Desempeño de la calidad social en los tres medios analizados



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, como se citó en 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 7W, los valores de noticiabilidad, entre otros). 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. Sin embargo, es el que más fallaron los medios de comunicación analizados. En gran medida, hay 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; además, fomentan argumentos que contribuyen a la marginación social, al ignorar las desigualdades y los 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*, presenta 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 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?

## 6.8.2 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 los apartados anteriores 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 permita 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 apartado contextual, se revisó detalladamente 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 investigación. La información disponible 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 investigación, en la cual 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 comprender la relación entre la escasez de recursos, los 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 la estabilidad laboral, un salario justo y jornadas laborales. En cuanto al primer punto, en el apartado contextual 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 negativos. 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 desarrolló esta investigación (2017) se observan indicios de condiciones salariales no óptimas para los periodistas, por ejemplo, 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 identificó periodistas que reportaron

trabajar más de 48 horas semanales, la jornada máxima establecida por el Código de Trabajo de Costa Rica. Este panorama presenta un escenario de condiciones laborales no óptimas.

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.

Dado lo anterior, en el caso de 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 tienen las 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 poseer 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 resultados encontrados 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 apartado contextual: 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 estudiados están cumpliendo con el derecho ciudadano a la calidad periodística.

### 6.8.3 ¿Se cumple con el derecho a la calidad periodística?

El repaso realizado a lo largo de este apartado ha permitido determinar, desde la perspectiva del derecho a la comunicación, que existe un derecho ciudadano al periodismo de calidad, que en la prensa digital costarricense analizada predominaron los criterios de calidad formal sobre la calidad social 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, este apartado buscará dar respuesta a si se puede decir que los medios analizados, en el período de la muestra, cumplieron o no con el derecho ciudadano a la calidad periodística.

Al observar los hallazgos 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, en el análisis pormenorizado de la calidad social evaluada en el indicador, se encontraron debilidades importantes en el control del 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 la Figura 6.3, se observa que tanto *La Nación* como *CRHoy.com* se acercan 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 anteriormente.

Considerando que, en términos generales, se puede decir que los tres medios no alcanzan niveles de calidad ideales, 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 el cual el periodismo digital no alcanzó mínimos ideales y en algunos casos apenas rozó mínimos aceptables.

Este estudio 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 impor-

tante 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. Se 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 formal 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 estandarizadas 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. Dicha observación demostró que dos de las tres condiciones para el ejercicio de periodismo de calidad en el país parecieran no estarse presentando, lo cual podría servir de justificación o fundamento a la baja calidad informada.

Una última valoración de los resultados, presenta un panorama de retos para el periodismo de calidad en Costa Rica, los cuales no son únicos al contexto nacional, pero que deben seguir siendo estudiados dentro de las particularidades de la realidad latinoamericana y costarricense.

## 6.9 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 los 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 estadounidenses se empiezan a acoger a la bancarrota, se pudo observar que en Costa Rica decenas de medios de comunicación han cerrado sus puertas en la última década, e inclusive uno de los medios analizados en esta investigación, *La Prensa Libre*, cerró en 2020, tras haber existido desde 1889.

La información encontrada para esta investigación no permite determinar si los medios digitales que han sobrevivido ya se están adaptando a la nueva realidad, tema que quedaría pendiente para futuras investigaciones. 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 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, reconociendo 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 este estudio. 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 la 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 se hizo en esta investigación, sino para vigilar el ejercicio que estas instituciones, en su mayoría privadas, hacen de sus cuotas de poder simbólico y económico.

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, los cuales 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 este capítulo 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 im-

placó 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 del hallazgo de calidad por debajo de lo ideal, como en el caso de este estudio, brinda insumos para hacer que los 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 el que la concentración de la posesión de los medios de comunicación implica, potencialmente, menos opciones informativas. ■