

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO



**ANÁLISIS DE LA UTILIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL TÉRMINO
PERIODISMO CIUDADANO, EN LAS EMISIONES COMPRENDIDAS
DE MARZO Y ABRIL DE 2017 DEL INFORMATIVO TELE 2
DE CANAL 2**

PRESENTADO POR
GRACIELA RAQUEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ
CÉSAR ALEJANDRO PACAS CONTRERAS

CARNÉ
GG11064
PC11008

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN ELABORADO POR
ESTUDIANTES EGRESADOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADOS EN PERIODISMO**

MSC. ELSA BEATRIZ ROSALES
DOCENTE DIRECTORA

MSC. YUPILTSINCA ROSALES CASTRO
COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

CIUDAD UNIVERSITARIA, 5 DE DICIEMBRE DE 2019

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

MAE. ROGER ARMANDO ARIAS

RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ALARCÓN

SECRETARIO GENERAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

MSD. ÓSCAR WUILMAN HERRERA

DECANO

MSD. SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

VICEDECANA

MSD. JUAN CARLOS CRUZ CUBÍAS

SECRETARIO DE LA FACULTAD

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PERIODISMO

LICDA. ARELY FRANCO RAMOS

JEFA DE DEPARTAMENTO

MSC. YUPILTSINCA ROSALES CASTRO

COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

MSC. ELSA BEATRIZ ROSALES

DOCENTE DIRECTORA

AGRADECIMIENTOS

Porque todas las cosas proceden de él, y existen por él y para él. A él sea la gloria por los siglos. Amén.

Romanos 11:36

Sobre todo y principalmente a Dios Todopoderoso por permitirme concluir este importante paso de mi proyecto de vida.

Agradezco a mis padres Graciela y Ricardo, que me acompañaron durante todo el proceso de formación académica, por su paciencia, cariño y verdadero apoyo, infinitas gracias.

A mis hermanos Ricardo y Gabriela quienes en diversas etapas, han sido parte importante para mi desarrollo personal y profesional.

A mis abuelas Gilda y Ángel María, por su cariño, valioso respaldo y su interés por verme concluir este proceso de vida.

Agradezco a todos los que me acompañaron en esta travesía, a mis compañeros con quienes compartí cada uno de los triunfos y retos en nuestra vida académica, especialmente a mi compañero Alejandro, con quien concluimos nuestro trabajo de investigación. Gracias por su amistad.

A nuestra docente asesora, Elsa Beatriz Rosales, por su incondicional apoyo y paciencia.

Graciela González

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en primer lugar, a Dios y María Auxiliadora por haberme regalado la vida, el regalo de la vida, la oportunidad del estudio y la sabiduría que me han permitido poner punto final a mi carrera universitaria. También, me gustaría hacer mención a San Juan Bosco, padre y maestro de la juventud, ya que crecí bajo su carisma de trabajo, esfuerzo y templanza.

También a mis padres, César y Alejandra, y mi hermana, Vanessa, quienes con mucho esfuerzo me acompañaron en mis estudios y fueron un reflejo para seguir adelante a pesar de las dificultades y retos.

De manera especial quiero nombrar a mis abuelos Mercedes, Tomás y Amanda, quienes estarían orgullosos de celebrar este momento conmigo, pero desde donde están, sé que me han ayudado a llegar hasta acá.

No puedo hacer a un lado a todos mis amigos del Encuentro de Jóvenes en el Espíritu (EJE) y mis compañeros de estudio que me acompañaron en este camino por poco más de cinco años; ellos saben quiénes son y lo mucho que impactaron en mi vida.

Agradezco también a mis compañeros de trabajo: tanto de Diario El Mundo como en El Diario de Hoy: desde su posición y posibilidad siempre estuvieron para apoyarme, escucharme y darme ánimos para no rendirme en mis estudios.

Por último, pero no menos importante, a mi compañera de tesis, Graciela, una amistad de casi una década que hoy culmina uno de sus trabajos más complicados. De igual manera a nuestra docente asesora, Elsa Beatriz Rosales, por su paciencia y dedicación.

Alejandro Pacas

ÍNDICE

I.	DETERMINACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	8
1.1	PLANTEAMIENTO DEL OBJETO DE ESTUDIO	8
1.2	PREGUNTAS GUÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.3	JUSTIFICACIÓN.....	11
1.4	OBJETIVOS.....	13
II.	CONSIDERACIONES TEÓRICAS CONCEPTUALES	14
2.1	ANTECEDENTES.....	14
2.2	PARADIGMA Y PERSPECTIVA TEÓRICA	26
2.3	SISTEMA DE CONCEPTOS	35
III.	METODOLOGÍA	40
3.1	CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS	40
3.2	DEFINICIÓN DEL CORPUS DE ANÁLISIS	41
3.3	JUSTIFICACIÓN DEL CORPUS DE ANÁLISIS.....	42
3.4	TÉCNICAS.....	43
IV.	EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
4.1	ANÁLISIS DE LA UTILIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL TÉRMINO “PERIODISMO CIUDADANO”, EN LAS EMISIONES COMPRENDIDAS DE MARZO Y ABRIL DE 2017 DEL INFORMATIVO TELE 2, DE CANAL 2.....	45
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
	CONCLUSIONES.....	80
	RECOMENDACIONES.....	83
	FUENTES CONSULTADAS.....	85
	ANEXOS.....	92

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio del siglo XXI y con el surgimiento de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación (NTIC), los medios informativos de El Salvador y el mundo vieron la oportunidad perfecta para mantener una interacción o cercanía con la audiencia que los ve, los escucha o los lee. Gracias a este paso, ya no basta con una emisión de noticiero por radio o televisión ni una edición impresa del periódico, sino que se tuvo que dar un salto hacia la digitalización.

Por otro lado, este desarrollo e impacto permitió que el público tuviera más acceso a diferentes contenidos informativos e, incluso, los pudiera generar.

Este proceso permitió que muchos medios se dieran cuenta que el contenido que se publicaba en sus noticieros no solo podía ser generado por sus fuentes de información y su planta de periodistas, sino que también podía provenir de sus receptores: la población. Con el afán de categorizar a esta persona, posterior al año 2000 se comenzó a ver la figura de un “Periodista Ciudadano”: aquella persona que era capaz de generar material para un medio (casi siempre reflejando los problemas de su comunidad), sin necesidad que esta tuviera los conocimientos teóricos y prácticos con los que se forjaba un periodista en la academia.

En esta oportunidad, se tomó en consideración a Tele 2, un medio que, al momento de la investigación, fue de los más destacados en resaltar los contenidos que enviaban sus audiencias y, para el período de marzo a abril de 2017, era el único noticiero del país que contaba con un espacio exclusivo para presentar lo que se enviaba de parte de la población.

Para esta investigación se realizaron entrevistas con directores y miembros del informativo para conocer por qué es importante que la población se sienta identificada con un noticiero y si a esto se le puede llamar un “Periodismo Ciudadano”.

De la misma forma, se hizo un análisis de las redes sociales del informativo (Facebook, Twitter y WhatsApp) para aclarar si en el manejo de las mismas existía concordancia entre lo planteado por sus directores y lo que Tele 2 manejaba en cada una de sus publicaciones en estas plataformas.

I. DETERMINACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL OBJETO DE ESTUDIO

Ante el apogeo, popularización y utilización de las redes sociales los medios de comunicación utilizaron las plataformas digitales para que la gente pudiera enviar contenido de interés particular. Por ello, se consideró importante hacer un análisis que permita conocer la manera en que los informativos utilizan y aplican el término “periodismo ciudadano”.

Para promover dicha participación, las empresas de la comunicación asignaron una etiqueta a la persona que enviaba información: “Periodista Ciudadano”, bajo el argumento que esta herramienta sirve para mantener un acercamiento con la gente, con sus problemas y demandas.

El “periodismo ciudadano” es un fenómeno relativamente nuevo en nuestro país, pero ha incrementado en la medida que han pasado los años y avanza la tecnología. No obstante, algunos autores e incluso para profesionales salvadoreños, consideran errónea esta terminología.

A pesar de los detractores, algunos noticieros televisivos en nuestro país, como el que se analizó en esta investigación, Informativo Tele 2, del Canal 2, utilizaron diferentes lapsos para compartir las publicaciones que la audiencia envió a través de las redes sociales. Algunas de esas noticias bajo la etiqueta de “periodista ciudadano”.

Este espacio de noticias se abrió para que la población compartiera sus contenidos; sin embargo, no todo lo recibido es sinónimo de calidad noticiosa porque la línea editorial del informativo no siempre va de la mano con el interés de la audiencia.

Con frecuencia este noticiero retoma las publicaciones que los usuarios comparten en internet para que el medio las publique en sus diferentes plataformas digitales. Si el medio las considera oportunas o trascendentales, difunde esos contenidos irregularmente en su emisión estelar en una sección que se llamó: “Comunidad Virtual”. El contenido que aquí mostró era exclusivamente generado por las audiencias de cualquier parte del país.

Ese espacio es el que precisamente se investigó en este trabajo. Se evaluó la frecuencia con la que Tele 2 publicaba en su emisión de las 7 de la noche el contenido que la audiencia enviaba a través de las redes sociales, la calidad informativa de este y el tiempo que el medio le brindaba en el aire.

También se hizo un cálculo de la cantidad de reportes que recibe el noticiero a través de sus diversos canales y los criterios de evaluación para que el video o la foto que envía el usuario pase el “filtro” y sea merecedor de unos cuantos segundos en el informativo.

Actualmente, redes sociales como Facebook, Twitter, WhatsApp e Instagram sirven como una ventana para que las audiencias no tengan que esperar una emisión del noticiero en determinado horario para mantenerse informados.

Ante tal escenario, se presenta esta investigación en la que se recoge el desarrollo de este término que apareció en El Salvador a mediados de la década del 2000, gracias a la idea de la prensa escrita. También trascendió a otras áreas informativas y toma como referencia a uno de los medios de comunicación con mayor popularidad en el país.

1.2 PREGUNTAS GUÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es la ventaja que el Informativo Tele 2 reciba información de sus audiencias a través de las redes sociales?
2. ¿Con qué frecuencia el medio publica el contenido recibido por las audiencias a través de las redes sociales?
3. ¿Qué validez le da el medio al término "Periodismo Ciudadano"?
4. ¿Cuáles son los contenidos recibidos por las audiencias que el medio considera más relevantes para transmitirlos en su emisión estelar?
5. ¿Cuál es la utilización que el medio tiene de los contenidos que recibe de sus audiencias a través de las redes sociales?
6. ¿Cuáles son los criterios que el medio determina para poder validar los contenidos enviados por las audiencias?
7. ¿Cuál es la finalidad que tiene el Informativo Tele 2 para abrir los espacios en las redes sociales?
8. ¿Cuánto es el aporte que el medio tiene para la investigación periodística a partir de la participación ciudadana a través de las redes sociales?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación pretende explicar cómo uno de los medios de comunicación más reconocidos entre la población salvadoreña utilizó a los ciudadanos para generar más contenidos en sus emisiones y la validación que el noticiero en estudio dió al término de “periodista ciudadano”.

También se quiso conocer los lineamientos que el informativo aplica para determinar que un contenido salga al aire y sea conocido por la población.

En esta investigación interesó saber cuál es la ventaja que podría tener el medio de comunicación que adjudica el término “periodista ciudadano”, cuando existe un debate serio entre los que están a favor y en contra de esta implementación.

El estudio, además, se presentó como algo innovador. Aunque el fenómeno del “periodismo ciudadano” podría tener un primer origen en el año 2001 en los Estados Unidos (Bowman y Willis, 2003: p. 36); en El Salvador comenzó a utilizarse a partir de la segunda mitad de la primer década del siglo XXI, convirtiéndolo en una temática novedosa dentro del área del periodismo.

En ese entonces, los medios impresos encontraron en sus audiencias y en el surgimiento de nuevas tecnologías otras formas de llenar de información sus espacios.

Actualmente, en nuestro país, solo existen dos estudios del término “periodismo ciudadano”, pero ninguna de ellas (una en la Universidad José Matías Delgado y otra en la Universidad Tecnológica) centra sus esfuerzos en el trabajo de un espacio informativo en concreto.

Por ello, esta investigación puede ser el inicio de nuevos estudios acerca de este tema o de otros que vayan surgiendo con el desenvolvimiento de nuevas tecnologías y estrategias que faciliten la interacción de las audiencias con respecto a los medios de comunicación.

Finalmente, se espera que este trabajo sea un aporte positivo e innovador para el Departamento de Periodismo de nuestra universidad, ya que cuenta con un pensum que no se ha modificado desde 2003, convirtiéndolo en un programa de estudio desfasado, si se compara con otras instituciones de educación superior.

Se quiso mostrar que el mundo ha cambiado, que los esfuerzos son otros, las estrategias son novedosas y las nuevas tecnologías que están siendo utilizadas en el ámbito de la comunicación social son diferentes para que la transmisión de mensajes llegue rápidamente a los usuarios en cualquier punto del planeta.

Esperamos que esta herramienta sea útil para que en el futuro sirva como un instrumento de consulta tanto para estudiantes como docentes que deseen profundizar y tener un parámetro local del comportamiento del que muchos han conocido como “periodismo ciudadano”.

1.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

1. Analizar la utilización de las redes sociales y la aplicación del término "Periodismo Ciudadano" en el Informativo Tele 2 de Canal 2.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1 Detallar los criterios de selección de la información recibida a través de las redes sociales por la audiencia de la Informativo Tele 2.
- 1.2 Determinar de qué forma el Informativo Tele 2 de Canal 2 utiliza el término "Periodismo Ciudadano".
- 1.3 Determinar el espacio que el noticiero le asigna a los contenidos que envían las audiencias a través de las redes sociales.
- 1.4 Establecer si para el Informativo Tele 2 la participación de las audiencias a través de las redes sociales significa un aporte para la investigación periodística del medio.

II. CONSIDERACIONES TEÓRICAS CONCEPTUALES

2.1 ANTECEDENTES

El Salvador, a diferencia de los países “industrializados” como España y Estados Unidos, no enfrentaron una “catástrofe” que se considerara el punto de partida para que los ciudadanos se vieran en la facultad de poder enviar reportes o noticias a uno o varios medios de comunicación a nivel nacional.

Antes que los medios televisivos se dieran cuenta de esta nominación, en nuestro país, los medios que se aventuraron a inaugurar esta figura fueron El Diario de Hoy y La Prensa Gráfica, los dos rotativos de mayor circulación y consumo en el territorio salvadoreño.

La Universidad Tecnológica (2012) entregó el reconocimiento Top Brand Award a La Prensa Gráfica por ser un periódico de referencia entre los salvadoreños. Además, según una encuesta realizada por Universidad Dr. José Matías Delgado (2013), La Prensa Gráfica es el periódico impreso más leído del país al ser consumido por el 44 % de la población. El segundo lugar se lo lleva El Diario de Hoy, con un 33 %.

A pesar de estos datos, el primer diario que se inclinó en abrir un espacio a las audiencias para que pudieran enviar diferentes tipos de información fue El Diario de Hoy: un 23 de noviembre del 2007 habilitaba la plataforma multimedia en su sitio web al que denominó “Testigo Ciudadano”. Solo en su primer día se registraron más de 4200 visitas (EDH, 2007).

Este microsítio (pequeño espacio que se desprende de un sitio web principal) se convertiría en el albergue de miles de notas que los usuarios de elsalvador.com (sitio web

oficial de El Diario de Hoy) y El Diario de Hoy (periódico impreso) subirían para dar a conocer lo que sucedía en su lugar de residencia.

La primera nota subida al espacio “Testigo Ciudadano” (fechada como 22 de noviembre de 2008) fue la que envió Tania Morales y que tituló “Premio al desorden”. En doce líneas de texto esta ciudadana intentó dar su punto de vista sobre la problemática del transporte colectivo en la capital. La nota tuvo un nivel de aceptación bastante bueno: la más leída de ese día y recibió 59 comentarios (Testigo Ciudadano, 2008).

Esta es la redacción original:

Premio al desorden

Enviado por: Tania Morales - 22/11/2007

Artículo original

La iniciativa de subsidiar a los transportistas es nuevamente el recurso que utiliza el gobierno para suplir las exigencias de un gremio que hace pataletas en un año preelectoral. Sin embargo esta vez, para aliviar el bolsillo de los empresarios del transporte público, el dinero saldrá de los conductores particulares, que también deben hacer frente al incremento del combustible cada vez que llegan a la estación de servicio. El nuevo impuesto, si bien permitirá que la idea del paro o el incremento a pasaje se calmen, no es la solución. Los buseros han advertido que tan pronto la cantidad pactada (\$200 para microbuses y \$400 buses) se desfase, exigirán una nueva negociación. Además, el monto no está amarrado con la exigencia de que se mejore el trato al usuario o que los conductores respeten la señales del tránsito o por lo menos sepan comportarse en la vía pública.

Según la publicación del 25 de noviembre de 2008 en la página de elsalvador.com, las personas que quieran pertenecer a la comunidad de “Testigos Ciudadanos” de este medio debían registrarse a través de un correo electrónico.

La misma publicación menciona otros tres aspectos importantes que a continuación se desglosan de forma literal:

- a. “Testigo Ciudadano también es un espacio de denuncia por medio del cual los lectores pueden expresar su desacuerdo ante determinadas situaciones”.
- b. “La novedosa sección que nació ayer también estará en la edición impresa de El Diario de Hoy, donde se publicará la información que tenga más relevancia noticiosa y genere más comentarios”.
- c. “Un aspecto importante es que la sección brinda algunos consejos a los lectores para redactar y tomar fotografías”.

En este último apartado cabe destacar que El Diario de Hoy abrió un espacio en donde se brindaron una serie de normas para que las personas que enviaran un reporte, pudieran darle un enfoque periodístico. Por ejemplo, se dieron recomendaciones para poder redactar un titular y una nota informativa. Los consejos de redacción fueron sacados del libro “Cursos de Redacción” de Gonzalo Martín Vivaldi de 1967.

También se compartieron sugerencias de cómo tomar una fotografía, ya fuera con una cámara digital o un celular (que a esa fecha no eran tan sofisticados como los actuales).

Dicho de otra forma, El Diario de Hoy, a través de su sección “Testigo Ciudadano”, formaba periodistas en 46 consejos, quienes eran capaces de enviar informes y “notas periodísticas” para alimentar un sitio web y llenar una página completa con esos mensajes en el periódico del día siguiente.

El Diario de Hoy nunca cerró el micrositio de Testigo Ciudadano; sin embargo, las personas dejaron de subir sus reportes a este espacio. Se tiene el registro que el último mensaje que se envió fue el 7 de noviembre de 2014 y la elaboró José Henríquez. Durante siete años la información subida a la web era de índole de Deportes, Noticias (nacionales) y Entretenimiento; el contenido vertido en cada una de estas categorías era breve y en su mayoría sin fuentes.

A pesar que el espacio cayó en desuso por parte de las audiencias, El Diario de Hoy optó por abrir nuevas plataformas de interacción con los receptores: las redes sociales, como Facebook y Twitter, y el servicio de mensajería instantánea WhatsApp, permitieron a productor y audiencia tener un intercambio de información casi de inmediato.

En el caso de La Prensa Gráfica, habilitó la sección “Reportero Ciudadano” en el año 2008 y a través de una serie de transformaciones en su sitio web, la sección en la página web desapareció para el año 2012, debido al “estallido de las redes sociales” (LPG, 2012).

Las notas, las fotografías, los videos y los reportes fueron eliminados. La Prensa Gráfica se dio cuenta con mayor rapidez que El Diario de Hoy que un sitio web ya no era lo más rentable y mucho menos lo más inmediato.

A diferencia del periódico del grupo Altamirano, LPG creó una cuenta en la plataforma de videos YouTube, con la finalidad de subir los videos de sus “reporteros ciudadanos”. Lo último de lo que se tiene registro es de los materiales que las personas enviaban para recordar a la elefanta Manyula, que murió en septiembre del año 2010.

He aquí los primeros acercamientos entre productores y audiencias en los medios de comunicación. Desde su “surgimiento” probablemente en el año 2001, la imagen de un “periodista ciudadano” llegó al país cuando la primera década del siglo XXI estaba por expirar.

Con las redes sociales, los medios de comunicación crearon más espacios para interactuar con la población: Telecorporación Salvadoreña, Canal 12 y algunas emisoras de radio noticiosas incorporaron la participación de la gente bajo la etiqueta de “periodismo ciudadano”.

2.1.1 Redes Sociales como incorporación a la interacción de los medios de comunicación con las audiencias

“La interacción entre los usuarios dentro de las llamadas ‘redes sociales’ como Facebook o Twitter abrió las puertas de la contribución a la información, que las audiencias supieron aprovechar” (Crucianelli, Sandra 2008 pp. 9); donde las personas pueden hacer contribuciones reveladoras, al proporcionar datos sobre hechos desconocidos o datos de invaluable interés para el periodista.

Se plantea, además, que esta nueva etapa de la evolución tecnológica y su socialización volcada a los medios de comunicación, ha generado en los ciudadanos condiciones para que ellos puedan aportar datos y noticias al mundo global.

“Como la diferencia que siempre existe entre el corredor aficionado y el profesional, el simple hecho de tomar una foto, filmar un pequeño video o hallar un documento y publicarlo en la web, por más valioso e inédito que sea, no convierte a quien lo hace automáticamente en periodista, pero sí obliga a los que lo son y están preparados para esa función a perfeccionarse cada vez más en el uso de las herramientas digitales, para no perder terreno en la cada vez más concurrida autopista de la información” (Crucianelli, Sandra 2013 pp. 7).

Asimismo, propone que “el fenómeno del llamado periodismo ciudadano o simplemente el habitante curioso, atento y comprometido con su comunidad está alterando también la agenda de contenidos de los grandes medios”.

De acuerdo con la autora, la cantidad de audiencia que se informa a través de los principales medios de comunicación aún es grande, lo diferente ahora es que ellos no ingresan por la puerta de sus formatos tradicionales, “sino por sus plataformas digitales y especialmente a través de las redes sociales”. Ella plantea que la audiencia tiene un papel diferente al de los albores de la comunicación, ya que hoy los lectores son seguidores en Twitter o amigos en Facebook y pueden convertirse en valiosas fuentes de información.

A partir de lo anterior, se observa el creciente repunte que las redes sociales han tenido dentro de los medios de comunicación tradicional, específicamente Twitter y Facebook, y aunque para diversos autores WhatsApp no está catalogada como una red social, para los medios es una plataforma de interacción con sus audiencia a través de mensajes instantáneos así como otros insumos multimedia que son compartidos por el público y que, en muchos casos, son retomados por los informativos y visibilizados a través de sus tribunas respectivas.

Gracias a ello, se puede determinar la evolución de las redes sociales dentro de los medios de comunicación actuales. En el siguiente cuadro se detallan las diferencias que los informativos tienen con la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación.

ANTES	AHORA
El corazón de un medio era la sala de noticias.	El corazón de un medio es su comunidad (reporteros, editores, audiencia).
La audiencia casi no interaccionaba con los periodistas.	Los periodistas dialogan con su audiencia a través de las redes sociales.
Mucha gente en la redacción.	Poca gente en la redacción.

El trabajo del reportero era solitario.	Los reporteros trabajan colaborativamente.
Rutina de trabajo predeterminada.	Sin rutina preestablecida.
Las fuentes orales dominaban las crónicas.	La gente ha dejado de creer en las fuentes orales; ahora se le da más crédito a las pruebas: documentos, fotos, videos.
Los periodistas cubrían fuentes estáticas: edificios, salas, palacios municipales, congresos.	Los periodistas cubren fuentes digitales muy dinámicas.
El teléfono fijo era de uso constante.	El celular domina las comunicaciones telefónicas.
Los reporteros debían recorrer distancias para cubrir noticias.	Las distancias no existen.
Identidades reales.	Identidades reales y virtuales, con nombres de fantasía, para casos específicos.
La principal vía de ingreso de noticias era el parte de prensa, la llamada telefónica y la carta postal.	La información llega por medio de correos electrónicos, celulares, satélites y redes sociales.

Fuente: Fragmento retomado de Crucianelli (2008): p. 175.

Como parte de la introducción a este apartado, es necesario describir de forma breve las redes sociales que se retoman en este trabajo de investigación, para comprender la naturaleza y diversidad entre ellas así como su uso por parte de los medios de comunicación.

2.1.1.1 Twitter

Esta herramienta es una “red de *microblogging* que permite a los usuarios publicar mensajes de texto de hasta 140 caracteres, con fotografías y videos para establecer conversaciones con otros usuarios” (Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales, Gobierno de Colombia, 2015).

Diversos autores señalan los beneficios de esta red social para un medio de comunicación tradicional ya que no hay reglas y la participación es muy simple y lineal.

Los periodistas usan esta red para comunicar las noticias y hechos cotidianos de manera sencilla, especialmente si son de último momento y si se requiere algún dato sobre cierto suceso.

Es necesario resaltar que dentro de esta plataforma es importante el dominio de cada forma de interacción en este ecosistema virtual, saber cuándo y cómo responder a diversas opiniones y a la vez involucrar directamente a los actores de los hechos.

Para los periodistas es de rigor citar a las fuentes que brindan los datos y a las instituciones que se implican en el tuit para ser más claros e imparciales a la hora de transmitir la información a través de la plataforma.

En esta sección, se detalla un breve glosario básico de para comprender el lenguaje manejado en Twitter.

Following: son los usuarios que sigue una cuenta.

Followers: son los usuarios que siguen a una cuenta.

Retweet (RT): significa reenvío; volver a publicar un comentario de otro usuario.

DM: Mensajes directos y privados que se pueden enviar los usuarios entre sí.

Reply: Responder a otro usuario.

Hashtag: Palabras claves a las que se antepone el signo numeral (#). Equivalen a las etiquetas y constituyen un modo de agregar metadatos a los tuits, para que estos puedan ser categorizados y, en consecuencia, localizados más fácilmente. El hashtag hace que el mensaje se agrupe con otros similares y pueda leerse cuando el usuario solicita esa etiqueta en el buscador de Twitter.

Todos estos conceptos provienen del libro “Herramientas digitales para periodistas” de Sandra Crucianelli (2008).

2.1.1.2 Facebook

Según el Manual de Gestión de la Comunicación de las redes sociales del Gobierno de Colombia (2015), Facebook es la red social de mayor penetración a nivel mundial que permite a los usuarios comunicarse, interactuar y compartir contenido como textos, fotos, videos y enlaces de interés. Una de las ventajas de esta plataforma es la interacción entre los medios de comunicación tradicionales con las audiencias.

“Los lectores, oyentes y televidentes dejan de ser rostros anónimos y pasan a ser personas de carne y hueso con las cuales podemos comunicarnos en tiempo real” (Crucianelli, 2008 pp. 88). Respecto a los periodistas y el uso que estos puedan darle a la conexión que permite esta red social, causa un impacto directo con su trabajo cotidiano. Sandra Crucianelli plantea que “no solamente porque dentro de Facebook podemos encontrar fuentes de consulta interesantes, sino porque los contenidos de otros usuarios pueden constituirse en el disparador para el hallazgo de una primicia”.

Lo anterior, indica la importancia de la incorporación de los medios de comunicación a las redes sociales, principalmente por la inmediatez que puede ofrecer, ya que la plataforma de Facebook permite la transmisión en vivo de los acontecimientos,

independientemente de la naturaleza del medio (radio, prensa escrita, televisión o medios digitales).

El medio de comunicación que decide establecer presencia en Facebook debe considerar, antes que nada, “que el formato de página para instituciones es la fan page, no el perfil de usuario. Este es el formato pensado especialmente para figuras públicas, instituciones, organizaciones y empresas” (Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales, Gobierno de Colombia, 2015).

De acuerdo con esta fuente “una fan page es la opción idónea para hacer presencia en Facebook ya que sus servicios ofrecen mejores herramientas para comunicar, medir, evaluar, segmentar, promocionar y llegar a un mayor número de personas. Los perfiles, representan a individuos y se deben mantener bajo un nombre individual” mientras que las *fan pages* permiten tener mejor manejo del posicionamiento en esta red social y así optimizar la organización y mantener una presencia profesional en Facebook.

Asimismo, se establecen algunas de las ventajas que tiene la creación de una fan page para un medio de comunicación tradicional:

Visibilidad: La información es visible inmediatamente para todos los interesados, no tienen que esperar ser aceptado como ‘amigo’ o ‘suscriptor’. Como medio de comunicación lo que se quiere es retener al mayor número posible de personas.

Medición: Ofrecen estadísticas muy interesantes del impacto, interacción, seguidores, etcétera. Esta información debe servir para mejorar la estrategia de comunicación en la red social.

Publicidad: Gracias a los anuncios publicitados desde la fan page o historias patrocinadas, se puede lograr un mayor impacto y de manera segmentada y se llega al público que interactúa.

Mensajes: Se pueden enviar mensajes a todos los seguidores a la vez. Se tiene cobertura de la comunidad existente.

Aplicaciones: Al ser las fan page diseñadas específicamente para empresas y organizaciones, existen miles de aplicaciones que se pueden agregar para hacer más efectiva la estrategia en Facebook. Ejemplo: concursos, galerías de fotos, solicitudes de registro, juegos, blogs, enlace a otros medios sociales como Twitter, YouTube, entre otros.

Posicionamiento: Las *fan pages* tienen mejor posicionamiento en los resultados de búsqueda. Las notas, video o artículos que se publiquen son indexados por los buscadores, lo que favorece la ‘encontrabilidad’ y hace más sencilla su difusión.

Estos conceptos fueron retomados del Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales, Gobierno de Colombia, (2015).

2.1.1.3 WhatsApp

A pesar de la controversia de definir WhatsApp como una red social o simplemente clasificarla como una herramienta de mensajería instantánea “su capacidad, facilidad de uso, gratuidad, universalidad, movilidad e innovación parecen ser algunas de sus claves de éxito para situarla en primer lugar en el escenario de las nuevas formas de comunicación actuales” (Rubio-Romero, J. y Perlado Lamo de Espinosa, M., 2015 pp. 91).

WhatsApp cuenta con más 1,500 millones de usuarios activos a nivel mundial y su ritmo de crecimiento aumenta cada día. “Ante este nuevo contexto, no es de extrañar que los medios de comunicación comiencen a explorar el acceso al contenido informativo desde plataformas de mensajería como WhatsApp, lo que se convierte en una oportunidad para los medios de comunicación” (Fares, Fátima 2018 pp.16).

El acceso al contenido informativo cada vez se produce más desde las redes sociales; por ello, aplicaciones de mensajería como WhatsApp comienzan a liderar el

acceso a estos y a ser tomados en cuenta como parte de las plataformas tecnológicas que los medios de comunicación habilitan para la interacción con sus audiencias debido a la extensión de sus usuarios de todas las franjas de edades, desde los perfiles más jóvenes hasta los más veteranos.

2.1.1.4 Las redes sociales en los medios de comunicación salvadoreños

Con la introducción de las redes sociales a la cotidianeidad de la sociedad salvadoreña, a finales de la primera década del siglo XXI, los medios de comunicación tradicionales en el país, comenzaron a dar un paso más hacia las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información (NTIC).

Medios impresos, televisivos y radiales abrieron camino a la influencia de redes sociales como Twitter y Facebook que permitieron establecer una novedosa forma de interacción con las audiencias. A su vez comenzaron a observar que las personas podían potenciarse como fuentes de información para la creación de contenidos noticiosos en sus plataformas de comunicación.

De esta manera, los medios de comunicación comenzaron una “campana” que tuvo por objetivo dar a las audiencias un papel protagónico a la hora de informar, por lo que se comenzó a llamar a todo aquel que brindaba “datos noticiosos” a través de redes sociales como “Periodista Ciudadano”.

El mensaje se refuerza mediante llamados en vivo o banners en las redes sociales con la leyenda “Sea parte de nuestros periodistas ciudadanos y comparta con nosotros la información de su comunidad”.

2.2 PARADIGMA Y PERSPECTIVA TEÓRICA

Por ser una temática relativamente reciente y que las teorías sobre esta se encuentran en debate, es necesario puntualizar que la investigación se realizó desde el paradigma interpretativo y retomándose un enfoque fenomenológico para su análisis.

De acuerdo con el padre de la fenomenología Edmund Husserl, esta “es entendida como análisis descriptivo de vivencias” (Lambert, César 2006: p. 518).

Esta investigación se apega al enfoque pues en palabras de los sociólogos Peter Berger y Thomas Luckman, “el análisis fenomenológico, es método puramente descriptivo y, como tal, ‘empírico’, pero no ‘científico’ ” (Beuchot y Primero, 2018: p.98).

Con lo anterior, nos acercamos a las teorías planteadas por diversos autores sobre el tema en estudio, así como su posición frente a la participación de las audiencias dentro de la comunicación.

A mediados del siglo XX, dos investigadores Claude Shannon y Warren Weaver presentaron a la sociedad un modelo comunicacional que ha permanecido vigente durante mucho tiempo. Este involucraba una fuente, un codificador, un descodificador, el mensaje, el ruido y la fuente y agregan el elemento de la retroalimentación (también conocido como *feedback*).

El término retroalimentación hace referencia a la interacción que se establece entre receptor y emisor, lo que conforma un intercambio de información entre ambas partes antes mencionadas.

A partir de este esquema se dedujo que en el momento que un medio o una fuente de información enviaba un mensaje a determinados receptores (o audiencias) estos tenían la

posibilidad de dar una respuesta que permitía medir el grado de entendimiento que ha podido tener el mensaje enviado.

En medios tradicionales como la radio, la televisión y la prensa escrita este elemento difícilmente han podido cumplirse porque no ha existido una respuesta directa al medio en el momento que la audiencia recibe la información. No existe interacción, los medios transmiten sus contenidos, pero los receptores se limitan a decodificarla y actuar a partir de ella.

Por ejemplo, en el caso de la radio, Hans Magnus Ezensberger recogió los argumentos de Bertolt Brecht quien mencionó en 1932 que la radiodifusión podría ser más gigantesca si consiguiera que el oyente no solo escuchara, sino también hablara, no quedara aislado, sino que relacionado (Ezensberger, 1974: p. 13).

Este es uno de los primeros esbozos que se recogen de teóricos y especialistas que optan por una participación de sus públicos para “mejora” el trabajo de los medios. El debate en este aspecto ha sido amplio y con muchos protagonistas: unos han hablado a favor de esta “participación” y otros han sido duros críticos a este tipo de planteamientos.

Por ejemplo, nuevamente Ezensberger califica la posibilidad de que un individuo se convierta en productor de mensajes como “apolítica y estúpida” (Ezensberger, 1974: p. 31). Más adelante afirmará que todo lo que produzca será “una copia pésima ya superada de lo que ya recibe”.

Hasta esta fecha seguía existiendo una especie de respeto hacia el trabajo que desarrollaban los periodistas en los medios de comunicación: la labor de comunicar los diferentes acontecimientos, seguía siendo de ellos y las audiencias se limitaban a recibir la información y tomar decisiones.

En los inicios de la década de los 90, Lorenzo Gomis estableció una teorización del Periodismo. Una de las misiones más grandes que tiene esta profesión es la de interpretar la realidad social para que la gente pueda, entenderla, adaptarse a ella y modificarla (Gomis, 1991: p. 35).

Para Gomis, el Periodismo como tal tiene que ser ejercido por profesionales de la información que han crecido y practicado cada una de las normas que conlleva. La fabricación de titulares, la redacción del cuerpo de la noticia, la estructura de la pirámide invertida, el lead, los géneros periodísticos, etc. Es decir, existe una especialización para que un individuo pueda llamarse periodista y pueda transmitir lo que sucede en la realidad social que comentábamos anteriormente.

Ana María Miralles (2001) establece que el Periodismo “tradicional” presenta una serie de características propias que deberían se deberían conocer para entender de mejor forma cuál es la evolución del periodismo con respecto al desarrollo de la humanidad y de la realidad.

a. Pone los sucesos en el contexto de la burocracia política: cómo una medida afectará la correlación de fuerzas en el poder.

b. Usa las emociones para dar color y mostrar lo que la gente siente como una manera de mantener la atención

c. Cita a los expertos como las fuentes más autorizadas. Hay una dependencia de estas fuentes y un juego de legitimidad de discursos predominantes.

d. Usa el lenguaje de quienes hacen la política.

e. Los testimonios son usados para darles intensidad o para darles credibilidad. El periodista escucha para citar.

f. Describe el conflicto en los temas.

g. Recoge información mediante entrevistas uno a uno y luego decide qué publica.

Dicho de otra manera y, nuevamente, retomando los estudios de Miralles, el Periodismo tradicional se limita a las famosas 6W: ¿qué?, ¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué?, ¿cómo? (Miralles, 2001: pp. 50-51). Durante mucho tiempo se pensó que eran los únicos aspectos que de verdad le interesaban a la audiencia, pero la década de los 90 fue elemental para que se existiera un nuevo partícipe: la audiencia podrá participar.

Jesús Martín Barbero la llamó “audiencias activas” y hace referencia, es decir, no la audiencia no está conformada por entes pasivos, sino que atraviesa una serie de “mediaciones” que articulan el contenido con la rutina diaria del uso de los medios en la rutina familiar, comunitaria y nacional (Barbero 1987, p. 233).

Con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la popularización del internet, se fomentó la presencia de los públicos en los medios de comunicación como elementos activos (Parra Valarce y Álvarez Marcos, 2004: p. 142). El proceso de digitalización de los medios de comunicación permitió que estos abrieran espacios para que las audiencias participaran e interactuaran entre sí y con el medio que brindaba la información. Tal fue el punto, que las noticias digitales podían ser compartidas y discutidas entre emisor y receptor (Fernández Beaumont, 1996: p. 75).

El Periodismo evolucionó y, obviamente implicó una transformación. Comenzaron a surgir diferentes medios digitales y periódicos escritos que adquirirían una plataforma en la web para acercar los contenidos a sus audiencias.

Los receptores poco a poco dejaron de ser espectadores y recipientes de la información que los medios transmitían. Descubrieron su poder de opinar y de formar parte activa de un proceso comunicacional. Dada esta situación algunos medios también

descubrieron que sus audiencias estaban más interesadas en los procesos noticiosos que los rodeaban (Bowman y Willis, 2003: 54).

Estos dos aspectos (audiencias y desarrollo descomunal de la tecnología) marcó la pauta para que Bryant y Miron, en 2004 (Scolari, 2008: 55) establecieran lo que ellos llamaron como desafíos que enfrentan los medios y las teorías convencionales ante la tecnología, dos de los más relevantes son estos:

a. El modelo clásico de los medios masivos (uno a muchos) es desplazado por las nuevas formas reticulares e interactivas de comunicación (muchos a muchos).

b. Las audiencias se están transformando de manera muy rápida.

Sin embargo, estos no son los únicos aspectos que la tecnología ha transformado dentro del Periodismo y la comunicación social. Orihuela (2003) estableció una serie de paradigmas en donde coloca al individuo como eje central de los procesos comunicativos y decide llamar eComunicación a esas experiencias de intercambio digital.

Paradigmas de la eComunicación (Orihuela, 2003)	
De la audiencia a los usuarios	La imagen del telespectador pasivo frente a la pantalla se desplaza hacia el usuario activo que navega en una hipertextual y produce contenidos.
De medios a contenidos	Los medios se definen ahora a partir del reconocimiento de su autoridad en materia de contenidos (por ejemplo, CNN) y no desde sus condiciones técnicas de producción (radio, prensa, televisión, etc.).
De monomedia a	Diferentes formatos y lenguajes (texto escrito, audios, fotos,

multimedia	videos, etc.), hasta ahora autónomos, constituyen un nuevo soporte.
De periodicidad a tiempo real	Los medios tradicionales estaban anclados a ritmos y restricciones temporales (diario, semanal, mensual, etc.), mientras que los medios digitales deben actualizarse en tiempo real.
De escasez a abundancia	El incremento exponencial de la información a disposición de los usuarios hace difícil su gestión.
De intermediación a desintermediación	Al descentralizarse la comunicación, las figuras intermedias estudiadas por los teóricos que gestionaban los flujos informativos (como el gatekeeper) tienden a desaparecer.

Fuente: Fragmento retomado de Scolari (2008): p. 77.

Ante esta serie de transformaciones que sufría el Periodismo, hubo que especializarse. No se podía trabajar de una forma “tradicional” cuando se contaba con tantos elementos capaces de marcar una diferencia en la comunicación y que se encontraba en un nuevo espacio informativo: el ciberespacio. Por tanto, y casi por deducción, con la aparición del siglo XXI viene el ciberperiodismo como una rama novedosa del periodismo especializado.

Según Parras Valarce y Álvarez Marcos (2004), el ciberperiodismo “contribuye a ‘guiar’ a esos nuevos profesionales de investigación, con nuevas responsabilidades, atribuciones y problemas; a esas nuevas audiencias, que se encuentran con una pluralidad de ofertas absolutamente inusual a lo largo de la historia del ser humano”.

Además de atribuciones, responsabilidades y problemas, surgieron características que marcaban la diferencia entre grabar una nota para radio, filmar unas imágenes para televisión o redactar una nota para un periódico que se publicará al día siguiente.

A medida avanzaban las TIC y las plataformas que ayudaban a los individuos a tener un acceso cada vez más abierto al Internet, sumado a la popularización de las redes sociales, los medios de comunicación detectaron que las audiencias participaban y hacían escuchar su voz a través de estas opciones. Las computadoras y los teléfonos inteligentes se convirtieron en una herramienta vital para la vida del ser humano y las redes sociales en el muro donde podían expresar lo que quisieran, cuando quisieran y con quien quisieran.

En países como España (en Europa) y Estados Unidos (en América) comenzaron a trabajar un nuevo concepto y a utilizarlo para las audiencias: los periodistas ciudadanos, que en palabras de Escalante Almeida (2015) es el periodismo que desarrolla el ciudadano común, que no necesariamente tiene los conocimientos y el rol de un periodista profesional. Agrega que “toma el rol periodista ciudadano e informa sobre lo que sucede a su alrededor, con el fin de dar a conocer lo que está aconteciendo en su comunidad”. La gran utilidad de esta figura sería brindar información como testigo de un hecho en el que un periodista no ha podido estar (Tejedor Calvo, 2010: p. 85).

¿Alguien sin estudiar Periodismo o carreras afines escribe periódicamente para un medio de comunicación? Sucede en muchos países del mundo y abre un verdadero debate acerca de la deslegitimación o desprestigio que ocasiona esta práctica para la profesión o al contrario, brinda un aporte y un intercambio de conocimientos que hace crecer al Periodismo.

Para quienes están a favor: el periodismo ciudadano (o de calle como lo conocen los estadounidenses) es la posibilidad que muchos esperaban para publicar en los medios, ya que gracias al desarrollo de la sociedad de la información, todos pueden escribir en Internet (Parra Valarce y Álvarez Marcos, 2004: p. 142) y porque muchos son los que escriben, sus redacciones no tienen que cumplir con los requisitos de veracidad y credibilidad (Tejedor

Calvo, 2010, p. 85), pero que, a pesar de su auge, no sustituirá al periodismo tradicional (Parra Valarce y Álvarez Marcos, 2004: p. 143 y Espiritusanto, 2011, p. 12).

Para quienes están en contra: no son periodistas ciudadanos, e incluso, esa figura ni siquiera existe; esto implica una crisis de identidad del periodismo ya que el ciudadano que se cree periodista disputa su status de supremacía (Ramonet, 2011: p. 18) y existen cuestionamientos sobre cuál es exactamente la diferencia entre un “web autor” (como él lo denomina) y el testigo. Son prosumidores (producen y consumen) (Ramonet, 2011: p 20). Pero al ser una etiqueta inventada por los medios, se pone en duda la verdadera razón de su origen, porque podría existir un interés comercial de fondo (Fabián, Mejía y Molina, 2010: p. 37).

Como se dijo antes, teóricos y hasta periodistas de Estados Unidos defienden este término y lo acuñan para con sus seguidores. En este país se cree que el principio del ascenso del periodismo ciudadano inició con los ataques terroristas contra el World Trade Center el 11 de septiembre de 2001 (Bowman y Willis, 2003: p. 36).

“La reportería de los testigos viene en gran parte del deseo de la gente de compartir sus historias y publicar la verdad. Estas son características claves en la reportería de base en blogs, y una de las razones principales que explican la explosión en popularidad de los weblogs desde el 11 de septiembre”, explican los mismos autores.

La figura del ciudadano común que alimenta con noticias a los grandes medios de comunicación ha sido tan aceptada en el país del norte que incluso le han adjudicado un “padre”. Se trata del periodista Dan Gillmor, quien trabaja para el *San José Mercury News*. Gillmor expresó el 27 de marzo de 2002 las razones por las que defiende tanto esta posición. Gillmor aseguró que sus lectores sabían más que él y que el periodismo ciudadano lejos de ser una amenaza se convertía en una oportunidad y explica que la única

razón por la que este fenómeno sucede es la interactividad que existe en las comunicaciones y la tecnología (Bowman y Willis, 2003: p. 13).

Aunque en sus declaraciones Gillmor se escude en que esta práctica trae más beneficios que consecuencias para el periodismo tradicional, Ignacio Ramonet ofrece algunos datos que lo único que hacen es confirmar que los medios impresos, por ejemplo, están en una seria desventaja en medio de una sociedad que vive, respira, come y lee web 2.0.

Ramonet argumenta que desde octubre de 2010, en su cuenta de *Twitter*, *The New York Times* es seguido por más de tres millones de personas de todo el mundo, mientras que su edición impresa tiene tres veces menos que los usuarios registrados en su edición impresa. Esta situación ha llevado a la quiebra a 120 periódicos, solo en los Estados Unidos y que las ventas de las ediciones impresas se vinieron abajo hasta un 11%.

En Europa el escenario no cambia, porque también se han visto afectados periódicos de renombre como *El País*, de España; *Le Monde*, de Francia; *TheIndependenty TheGuardian*, en el Reino Unido y el *Corriere della Sera*, de Italia son uno de los principales blancos que poco a poco van cayendo.

Se puede obtener como hipótesis que, al menos en esos países, los periódicos no se están leyendo por lo que ya no se puede determinar una identidad política (Ramonet, 2011: p. 40).

Por otro lado, el caso específico de El Salvador no ha presentado estudios precisos que se puedan rescatar: de hecho, solo existen dos antecedentes con respecto a este tema: una tesis del año 2010 ubicada en la Universidad Tecnológica de El Salvador y otra de 2015 que está disponible en la Universidad Dr. José Matías Delgado. Empero, ninguna de las dos se centra en el estudio de este fenómeno a un medio de comunicación específico.

Según Escalante Almeida (2015) en El Salvador, hasta el año 2014, circulaban en aproximadamente 1.8 millones de teléfonos inteligentes para 6.34 millones de habitantes, según los datos que arroja el Banco Mundial para el año 2013. Es decir, que al menos el 28% de la población salvadoreña tiene acceso de una u otra forma a las herramientas que ofrece la sociedad de la información.

Los dos principales periódicos con mayor circulación en el país, El Diario de Hoy y La Prensa Gráfica, a finales de la primera década del siglo XXI habilitaron espacios en sus plataformas web para que los ciudadanos compartieran cualquier tipo de información y se difundiera masivamente. Las notas que tienen más presencia son las denuncias por faltas de obras públicas o sanitarias en una comunidad o artículos de variedad en donde se habla de tradiciones y otras actividades de esparcimiento (Fabián, Mejía y Molina, 2010: pp. 53-58).

2.3 SISTEMA DE CONCEPTOS

- *Ciberperiodismo*

Esta naciente forma de llamar al periodismo en la actualidad explica Santiago Tejedor “se trata del periodismo que se concibe “desde” y “para” un medio digital, especialmente Internet. El ciberperiodismo hace referencia al uso del medio digital (Internet u otras redes telemáticas) y de las posibilidades del mismo en la creación, distribución y almacenamiento de información” (Tejedor Calvo, Santiago 2010 pp.16-18).

Los estudios sobre la evolución del ciberperiodismo o, más concretamente, sobre el diario on-line, han destacado diferentes estadios de evolución claramente diferenciados:

CAMBIOS	CARACTERÍSTICAS
Inmediatez	Posibilidad de renovación inmediata de los contenidos temáticos.
Ubicuidad	Posibilidad de superar las barreras del tiempo y el espacio y tener presencia informativa en cualquier lugar.
Multimedia	Posibilidad de crear mensajes en los que convergen el texto, la imagen estática, la imagen en movimiento y el sonido.
Personalización	Posibilidad de crear productos específicos adaptados a los intereses de cada usuario.
Interactividad	Posibilidad de generar intercambios entre periodista y lector, lector y lector, lector y sistema, otros.
Narrativa Hipertextual	Posibilidad de aplicar la estructura lineal propia de hipertexto, incluyendo links y otros puntos informativos de interés.
Capacidad Enciclopédica	Posibilidad de acceder a un gran fondo documental de libros, archivos sonoros, otros.
Virtualidad	Posibilidad de evitar la presencialidad mediante el uso de herramientas y plataformas de trabajo on-line. Esta característica también es aplicable a la creación de mensajes periodísticos.

Fuente: Fragmento retomado de Tejedor (2010): p. 17.

El modelo multimedia se ve enriquecido, en la actualidad, por todas las posibilidades de planteamiento colaborativo, social y horizontal de la web 2.0.

- *Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación*

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación son todos los instrumentos, procesos y soportes que están destinados a optimizar la comunicación humana.

El manejo de la información es cada vez más dependiente de la tecnología y con las NTIC se permite el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos; texto, imagen, sonido, entre otros.

Las NTIC optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, como creación del hombre, logran superarse y mejorarse a sí mismas. Los medios de comunicación responden a nuevas necesidades de comunicación, suponen nuevas formas de transmitir y recibir información y para ello se basan en las nuevas NTIC que surgen y las cuales les permiten expandirse globalmente.

El carácter innovador, creativo y su constante actualización hacen de las tecnologías de la Información y Comunicación esenciales en el mundo globalizado, para estar informado y actualizado con las novedades que las mismas ofrecen actualmente.

La facilidad con que hoy en día una persona tiene acceso a una herramienta tecnológica facilita la inmediatez con la que se desarrollan las interacciones a través del internet.

Las NTIC han permitido el desarrollo de múltiples redes sociales, porque son los mecanismos más inmediatos para compartir información en la actualidad.

- *Web 2.0*

La Web como plataforma: es como se nos presentan los servicios en la red, donde los programas pesados y las aplicaciones totalizadoras dejan paso a la combinación de

aplicaciones y softwares sencillos y ligeros en constante evolución que brindan la posibilidad de utilizarlos, mejorarlos y compartirlos con todos los usuarios.

El usuario es el principal protagonista: el internauta pasa de ser un receptor pasivo a ser creador, gestor, difusor de contenidos. El usuario es el que a través de la programación ligera y las aplicaciones sencillas enriquecen la red. Su posición ante la pantalla del ordenador es activa, por este motivo también se conoce la Web 2.0 como Web social.

- *Participación Ciudadana en los Medios de Comunicación*

La clave la democracia en las sociedades es una apertura a la información, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) “se promueve la libertad de expresión y el derecho a la información como derecho humano básico en todos los países del mundo convencida de que es el acceso a la información lo que otorga a los ciudadanos la posibilidad de formar opiniones, tomar decisiones autónomas y participar de diversos acontecimientos y debates públicos”.

Esto permite que los ciudadanos puedan expresarse y a su vez ser escuchados en una sociedad democrática. Es por ello que el papel de los medio de comunicación es significativa para fortalecer tal democracia de manera independiente y pluralista, sin que primen intereses políticos, económicos o ideológicos en el tratamiento de la información.

- *Redes Sociales*

Red social (estrictamente) es la forma en la que dentro de una estructura social determinada, un grupo de personas crea vínculos de relación e interacción entre ellos. De esa manera, en internet son comunidades virtuales donde los usuarios interactúan con su círculo de conocidos, figuras públicas, marcas y líderes políticos de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común.

De este modo funcionan como una plataforma de comunicaciones que permite conectar gente que se conoce o que desea conocerse, y que les permite centralizar recursos como fotos y vídeos, en un lugar fácil de acceder y administrado por los mismos usuarios.

Cabe mencionar que “no todas las redes sociales son iguales, ni sirven para lo mismo. Cada red tiene un objetivo específico. Usar la red correcta para la correcta y además hacerlo correctamente es todo un arte: una clase de especialidad.” (Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales, Gobierno de Colombia, 2015).

De acuerdo con el mencionado documento, la comunicación a través de las redes sociales “debe ser tan eficaz como presencial, y a su vez debe ser más eficiente para dar mejores resultados”, además recalca que “conviene mostrar en todo momento una predisposición para escuchar y ayudar al ciudadano en todo lo que sea posible, así como para ofrecer soluciones a sus dudas”. Con lo cual establecen cinco principios básicos para las redes sociales:

- Respeto como principio rector
- Transparencia
- Corresponsabilidad
- Calidad
- Gramática y ortografía

Actualmente entre las redes sociales más populares se pueden mencionar:

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- YouTube

De las cuales en este trabajo de investigación se retomarán únicamente las primeras dos redes sociales antes mencionadas.

III. METODOLOGÍA

3.1 CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Autoras como Leonor Buendía, Pilar Colás Bravo y Fuensanta Hernández (1999) explican que “ninguna metodología prevalece sobre la otra por el mayor grado de cientificidad. Su utilización va a depender del tipo de problema que se plantea el investigador y la necesidad e generalización de los resultados obtenidos”.

Sin embargo, es preciso determinar que esta investigación retomó un carácter cualitativo en el que se implementó el paradigma interpretativo, pues se buscó hacer análisis de un fenómeno del periodismo nacional (e internacional desde hace unos cuantos años más) y comprender la realidad que lo rodea, en este caso, en el elemento del productor dentro del sistema de comunicación.

Algunas de las características que nos permitieron retomar este enfoque, son descritos por González Morales (2003):

- a) Se intenta develar por qué un fenómeno ha llegado a ser así y no de otra forma.
- b) Focaliza su atención en la descripción de la realidad.
- c) Estudia las situaciones ubicándolas en un momento real, tal y cómo se desenvuelven naturalmente.
- d) Los hallazgos de la investigación se ubican en un contexto social, histórico y temporal, preguntándose por la significación de sus generalizaciones en el tiempo y en el espacio.

e) Arroja datos cualitativos: descripción detallada e investigaciones a profundidad que captan experiencias y perspectivas personales.

A pesar de este último punto, este paradigma tampoco descarta la implementación de datos cuantitativos “los sujetos investigados no son meros aportadores de datos para formular después generalizaciones, sino que los valores de esos datos estriban en la mejora que pueden traer para los propios sujetos que los suministraron” (González Morales, 2003 pp 130).

Todo esto permitió que los investigadores describiéramos completamente cuál es el ambiente y los factores en los que se desenvuelve determinado fenómeno, en este caso, el auge de la utilización de un ciudadano común y denominarlo “periodista”.

3.2 DEFINICIÓN DEL CORPUS DE ANÁLISIS

Para esta investigación se tomó como muestra la emisión de las 7 de la noche del Informativo Tele 2, cuya duración es de 60 minutos y que se transmite de lunes a viernes en Canal 2. El espacio era conducido por Marisol Doratt y Eduardo Arévalo.

La muestra también tomó como punto de partida estas emisiones desde el 1 de marzo hasta el 30 de abril de 2017.

Durante este período, se analizaron los días en que el informativo Tele 2 presentó al público la sección Comunidad Virtual, este espacio tiene asignados entre 60 y 120 segundos dentro de la emisión estelar; en ese intervalo, se presentan diversos contenidos (imágenes y vídeos) que son obtenidos por la interacción de la audiencia del medio a través de las distintas plataformas virtuales que el noticiero pone a disposición (cuentas oficiales

de Twitter y Facebook, así como el número de WhatsApp que proporciona el medio en cada emisión).

En esta investigación también se dio seguimiento a la actividad en redes sociales oficiales del Informativo Tele 2, principalmente la cuenta en Twitter: @teledos_tcs y la página oficial en Facebook: Informativo Teledos (@Teledos).

Lo anterior, para determinar el grado de interés que el medio le dio a los aportes de las audiencias a través de estas plataformas y además conocer si existió una verdadera interacción y democratización de la participación ciudadana en el Informativo Tele 2.

Es necesario aclarar que por tratarse del rol del productor, se realizaron entrevistas a profesionales del periodismo y que a su vez fungen un importante a la hora de publicar los contenidos noticiosos en el Informativo Tele 2.

De esta manera, se abordó al Jefe de Prensa, Eduardo Arévalo; al Director de Noticieros TCS, Federico Zeledón y a la periodista rastreadora y encargada del área de redes sociales, Karla Torres. Esto con el objetivo de conocer a profundidad la apertura del medio con su audiencia, así como los procesos que toman para poder visibilizar los aportes que estos envían a través de las diferentes plataformas digitales.

3.3 JUSTIFICACIÓN DEL CORPUS DE ANÁLISIS

Es necesario determinar cinco razones fundamentales para seleccionar al Informativo Tele 2 de Canal 2 como una muestra para identificar el grado y los criterios de utilización de la etiqueta “periodista ciudadano” o “reportero ciudadano”.

a. Con regularidad, en su emisión de las 7 p.m., Tele 2 suele incorporar algunos reportes que la audiencia envía a través de las redes sociales. Todas van acompañadas con

fotografías y en algunas se menciona el nombre de la persona que mandó el contenido al medio.

b. En Facebook, Tele 2 (@Teledos) registra 696,311 fans (hasta el 8 de octubre del 2017), lo que lo convierte en el cuarto medio televisivo en El Salvador con mayor cantidad de fans.

c. En Twitter, Tele 2 (@teledos_tcs) registra 399,000 seguidores (hasta el 8 de octubre de 2017), lo que lo convierte en el segundo medio televisivo con más presencia entre los usuarios salvadoreños.

d. Durante esta investigación, este informativo era el único de la prensa salvadoreña que habilitaba con cierta periodicidad un espacio en donde se compartía una selección de publicaciones enviadas por la teleaudiencia. Posterior a estos espacios, habilitaron una cuenta en Instagram donde el *hashtag* #ReporteCiudadano era más recurrente.

e. Según Escalante Almeida (2015), el 67% de la población ha podido observar noticias provenientes de las audiencias en medios televisivos. “Entre los programas de televisión que los usuarios dicen haber visto noticias con base reportes hechos por otros son el noticiero de Canal 2, Teledos, Noticiero Hechos, de Canal 12 y El Noticiero, de Canal 6”. Esta investigación refleja que el 31.3% de los encuestados ha visto información cuyo origen es un ciudadano común en el Informativo.

3.4 TÉCNICAS

Para esta investigación se utilizó la entrevista a profundidad, ya que se hizo importante conocer la visión de mundo desde la perspectiva del productor (Informativo Tele 2) sobre los procesos de selección y los niveles de participación e interacción con las audiencias del medio.

Así mismo, esta técnica permitió conocer la importancia que tienen para el medio los contenidos que el público comparte con ellos a través de las redes sociales y el impacto que las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen en un noticiero de larga data.

Asimismo, se indagó por qué se le da un calificativo de “periodista ciudadano” a la participación de las audiencias para la generación de contenido y la asignación de un espacio dentro de la emisión estelar del Informativo Tele 2.

Por otra parte, también se determinó utilizar la técnica de la observación participante para poder tener un mayor acercamiento con el objeto de estudio, pues como bien señalan las autoras Leonor Buendía, Pilar Colás Bravo y Fuensanta Hernández (1999, pp 159) “el objetivo no es pues un frío conocimiento científico, sino un entendimiento del fenómeno”.

Respecto al carácter cuantitativo que también se contempló en esta investigación, se realizó un análisis de contenido de los datos recolectados de las redes sociales del Informativo Tele 2 en el periodo del 1 de marzo al 30 de abril del 2017, pues esto nos permitió conocer el grado de participación de las audiencias y el nivel de importancia e incidencia que tuvo para el medio estos aportes del público.

De esta manera, las técnicas anteriormente descritas, permitieron una aproximación más sólida para el análisis del objeto de estudio.

IV. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA UTILIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL TÉRMINO “PERIODISMO CIUDADANO”, EN LAS EMISIONES COMPRENDIDAS DE MARZO Y ABRIL DE 2017 DEL INFORMATIVO TELE 2, DE CANAL 2

El Informativo Tele 2 abrió sus cuentas en las redes sociales Twitter y Facebook en mayo del 2011. Así, la audiencia podía estar en contacto con el medio y este último, a la vez, tenía la oportunidad de obtener información que era utilizada en la elaboración de noticias.

Bajo esta misma lógica, desde 2016, Tele 2 habilitó una cuenta en WhatsApp para que la gente participe y tome protagonismo en el noticiero. Gracias a esta estrategia digital se dio más apertura con la creación de la sección Comunidad Virtual, la cual se transmite en la emisión estelar de Teledos.

En el presente apartado se busca dar a conocer la manera en la que el informativo Tele 2, de Canal 2, maneja las redes sociales y el espacio que este le otorga en dentro de la emisión de las 7:00 p.m.

Durante el período de investigación, Teledos presentó con cierta periodicidad el espacio Comunidad Virtual en el que el noticiero mostraba el contenido que las audiencias le enviaban a través de sus diferentes plataformas sociales: Facebook, Twitter o WhatsApp.

FECHA	TIEMPO	NO. NOTAS	TEMA	MULTIMEDIA	FUENTE	PLATAFORMA	LUGAR DE ORIGEN	TIEMPO PARCIAL
7 de marzo de 2017	0:56	3	Vista panorámica	Foto	Samuel Claros		Conchagua, La Unión	0:07
			Fuga de agua	Foto (2)	Wilfredo Laguán		Ilopango, San Salvador	0:12
			Vista panorámica	Foto	Douglas Montano		Sonsonate	0:10
14 de marzo de 2017	1:05	3	Triple accidente	Fotos (2)		WhatsApp	Sonsonate	0:19
			Falta de agua potable	Fotos (2)		WhatsApp	Guayamango, Ahuachapán	0:16
			Vista panorámica	Foto	Adalberto Vásquez	WhatsApp	Chalchuapa, Santa Ana	0:15
16 de marzo de 2017	2:30	4	Caída de árbol sobre carro particular	Vídeo		WhatsApp	San Salvador, San Salvador	0:36
			Falta de agua potable	Fotos (2)		WhatsApp	Apopa, San Salvador	0:20
			Bloqueo Fronterizo	Foto		WhatsApp	El Poy, Chalatenango	0:20
			Vista panorámica	Foto		WhatsApp	San Salvador, San Salvador	0:11
			Accidente de tránsito	Foto (2)	Javier Benavides	Twitter	Ataco, Ahuachapán	0:15
			Hallazgo de cachorros de zorro	Foto	Ministerio de Medio Ambiente	Twitter	San Juan Opico, La Libertad	0:15
21 de marzo de 2017	0:40	3	Tuberías de aguas negras rotas	Vídeo		WhatsApp	San Bartolo, Ilopango	0:15
			Vista panorámica	Fotos (3)		WhatsApp		0:10
			Saludo de cumpleaños	Foto		WhatsApp	San Sebastián Salitrillo, Santa Ana	0:05

Comunidad Virtual era una compilación de mensajes enviados al medio en los cuales se compartían postales del país, accidentes de tránsito, denuncias ciudadanas, noticias en general, entre otros.

Las características principales de Comunidad Virtual eran:

1. Siempre se presentaba al final del noticiero.
2. Las “notas informativas” que seleccionaba el medio para difundir en el espacio siempre hacían uso de una o más fotografías o videos que recreaban la información que se deseaba compartir.
3. Era información que el medio no publicaba en ninguna de sus ediciones. En alguno de los casos, correspondía a usuarios provenientes del interior del país o lugares donde al equipo de periodistas del medio les era más complicado llegar.
4. Durante marzo apareció cuatro veces (7, 14, 16 y 21 de ese mes) y en promedio presentaban tres pequeñas informaciones por espacio. Durante las emisiones de abril no hubo presencia de dicha sección.
5. La duración de Comunidad Virtual osciló desde los 40 hasta los 140 segundos; el tiempo de cada uno de los contenidos que se presentó en la sección comprendía desde los 5 hasta los 36 segundos.
6. No todas las noticias publicadas por el espacio llevan el nombre de la persona que lo enviaba ni la plataforma receptora; en algunos casos, tampoco responde a las 5 W del periodismo para calificar un contenido como “noticioso”.
7. Al terminar la sección, siempre existió un llamado a que las personas siguieran enviando sus reportes a través de las redes sociales o por medio del teléfono 7803-2534.

De acuerdo a la entrevista concedida por el director de noticias, Eduardo Arévalo, hay la disposición de la audiencia otras plataformas para que la gente envíe información, de esta manera se registra la recepción de entre “30 y 35 correos electrónicos”, con los que reconoce que “no alcanzaría a cubrirlo todo”.

Sin embargo, Arévalo aseguró que la sección sufriría una serie de cambios. Por ello, el espacio no apareció a partir de abril, siendo su última publicación el 21 de marzo de 2017.

Para el director de noticias, Comunidad Virtual fue “un insumo” que les permitía estar más cerca de la gente; pero que “debían tener mucho cuidado” porque registraron casos en los que recibieron información falsa.

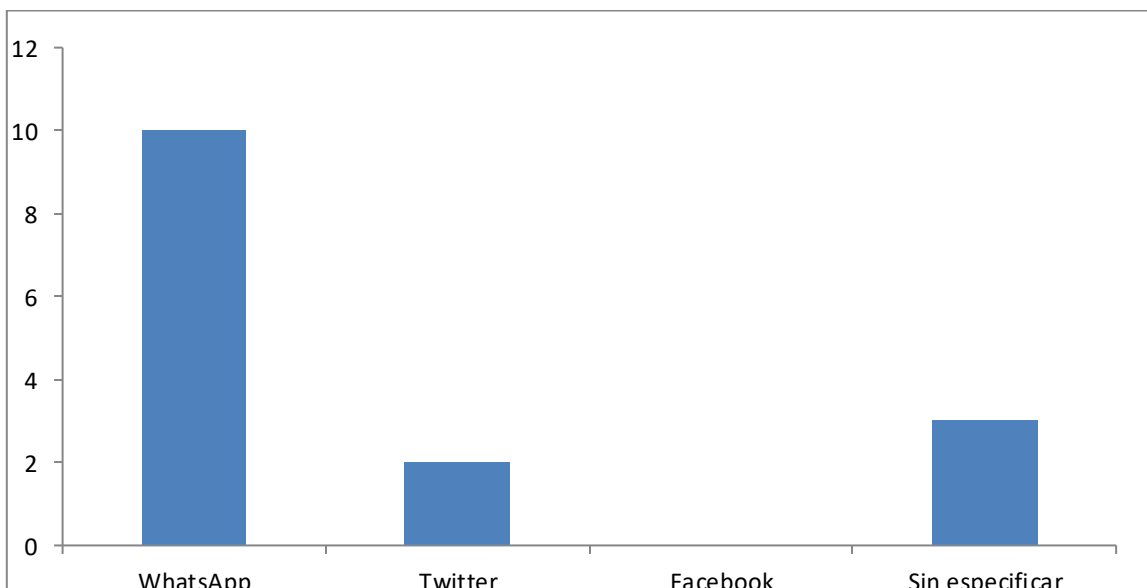
Para el caso específico, Arévalo comentó de la publicación de un vídeo sobre una inundación, sin embargo, luego de publicado se dieron cuenta que el material recibido no correspondía a nuestro país, sino a unas inundaciones en Asia y tuvo que ser aclarado posteriormente.

Para filtrar y determinar qué tipo de contenido se difundían y cuál no, Arévalo especificó que tomaban mucho en cuenta la calidad de la imagen (fotografía o video), ya que son un medio televisivo y lo más importante es lo que se ve, no lo que se escucha, ni lo que se lee. Este mecanismo sirvió también al medio para “cubrirse las espaldas” y se volvió en una de las formas en las que corroboraban la información. Es decir, los procesos de verificación han tenido que reforzarse a fin de evitar la publicación de información falsa.

A pesar de ello, existe una contradicción entre lo dicho por Arévalo y uno de los contenidos hechos en la sección Comunidad Virtual. El profesional señaló que ellos, como medio, “no cubren cosas personales”, pero en la última aparición de la sección se publicó la celebración de cumpleaños de una mujer de 98 años.

Por otro lado, a pesar que Tele 2 puso a disposición todas las redes sociales del noticiero, Comunidad Virtual era complementada por contenido enviado a través de Twitter y WhatsApp.

Origen del contenido publicado en la sección Comunidad Virtual de Tele 2 en el período de marzo a abril del 2017.



Los datos presentados en la gráfica coinciden con lo expuesto por la periodista rastreadora, Karla Torres, quien era la encargada de monitorear las redes sociales. Ella explicó que a través de mensajería instantánea se reciben entre 15 y 20 mensajes diarios, pero no todos tienen contenido informativo que le podría interesar publicar al noticiero, de los cuales, solo pueden ser considerados más o menos el 50 %. Además de ese tipo de contenido, reciben mensajes de buenos días, cadenas, algún dato relevante u otros mensajes.

Torres también reconoció que la red social que más se actualiza es Twitter y que en WhatsApp existen usuarios que son constantes en el envío de contenido con la esperanza de

que se publique. Sin embargo, también reconoció que a veces la carga es muy pesada y se dejan de lado esos mensajes y, al revisarlos, se dan cuenta que han perdido su actualidad.

De acuerdo con la periodista encargada de monitorear estas plataformas, solo el 5 % del contenido que reciben puede considerarse como informativo; “el resto es basura, prácticamente”, dijo la periodista que señaló que la mayor parte de los aportes son imágenes de “buenos días” o “cadenas”.

Para seleccionar las notas provenientes de los usuarios y pudieran ser objeto de estudio para esta investigación, se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

1. Que responda, por lo menos, a dos de las 5W.
2. Comentarios que abonen a una publicación noticiosa hecha por el medio.
3. Publicaciones que vayan acorde con las noticias que publica el medio.
4. Información proveniente de los periodistas del medio, siempre y cuando se considere que no ha estado presente en el lugar de los hechos de forma presencial.
5. Postales compartidas por los usuarios, ya que esta información servía como insumo para la sección Comunidad Virtual.
6. Publicaciones sin comentarios ofensivos o soeces.
7. Situación del tráfico y del clima, así como mensajes con reporte de sismos.
8. Efemérides.

Cabe aclarar que las publicaciones hechas por los usuarios, se han reflejado en este documento de forma íntegra; es decir, que no se le han hecho correcciones ortográficas, sintácticas o morfológicas.

4.2 Presentación de resultados de la cuenta oficial en Twitter

4.2.1 Información de la cuenta

La cuenta @teledos_tcs fue abierta en mayo del 2011. Desde esa fecha hasta octubre 2018 cuenta con más de 445 mil seguidores y sigue a 907 cuentas. Durante ese tiempo ha hecho más de 72,200 tuits.



4.2.2 Tuits diarios

En el período de estudio, la cuenta del Informativo Tele 2 generó 669 tuits, lo que representa un promedio de 11 tuits diarios.

Las temáticas que giran en torno a estas publicaciones son variadas, pero en ambos meses existen factores comunes. Así, por ejemplo, en marzo de 2017, en los primeros días del mes se le dio especial énfasis a la transmisión de la Teletón de ese año.

De hecho, mientras se realizó ese evento, los tuits de los días 3, 4 y 5 de marzo se orientaron a la Teletón y no hubo mayor contenido informativo.

Por su parte, en abril se publicaron 457 tuits y su pico de actividad se registró el 20 de ese mes al publicarse 47 tuits, siendo ese el día que registró mayor actividad.

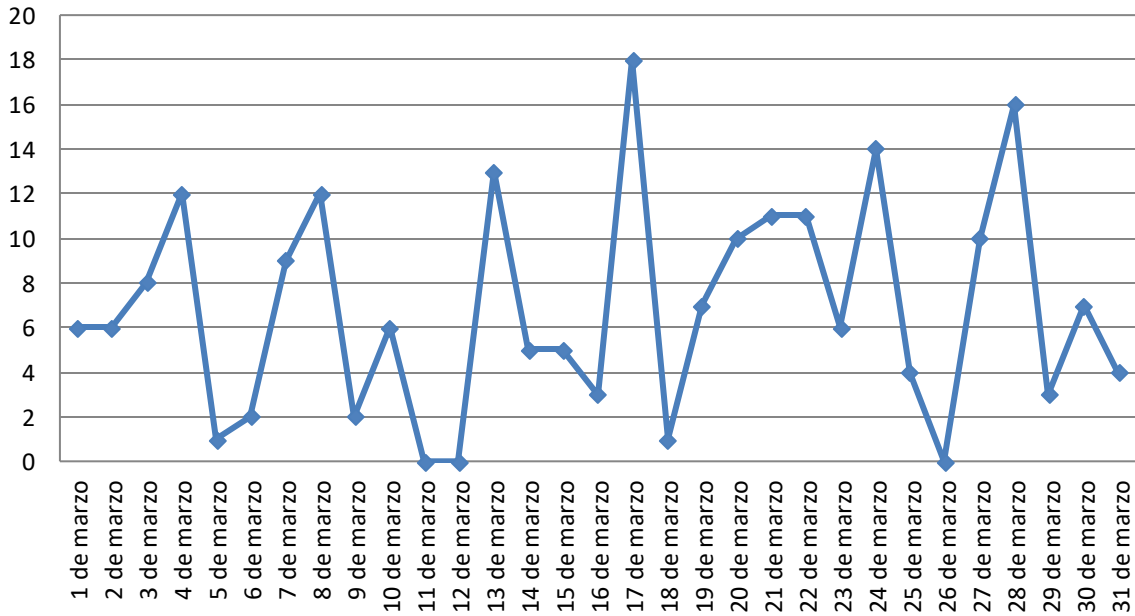
Cabe destacar que en abril de este año, la ciudad de San Salvador atravesó un enjambre sísmico que duró del 9 al 12 de abril. Estos días coinciden con el aumento de publicaciones hechas por el medio cuyo contenido era referido a los movimientos telúricos: en esos tres días, el noticiero publicó casi 50 tuits.

Por otro lado, en ambos meses, la actividad en la red social cayó drásticamente los días 11, 12 y 26 de marzo pues no se publicó ni un solo tuit. Sucedió lo mismo en las fechas festivas de la Semana Santa (12, 13 y 14 de abril del 2017). Esto contradice las declaraciones hechas por la rastreadora del medio, Karla Torres, quien afirmó que desde la cuenta de Tele 2 se publicaban cerca de 35 tuits diarios (Torres, 2017).

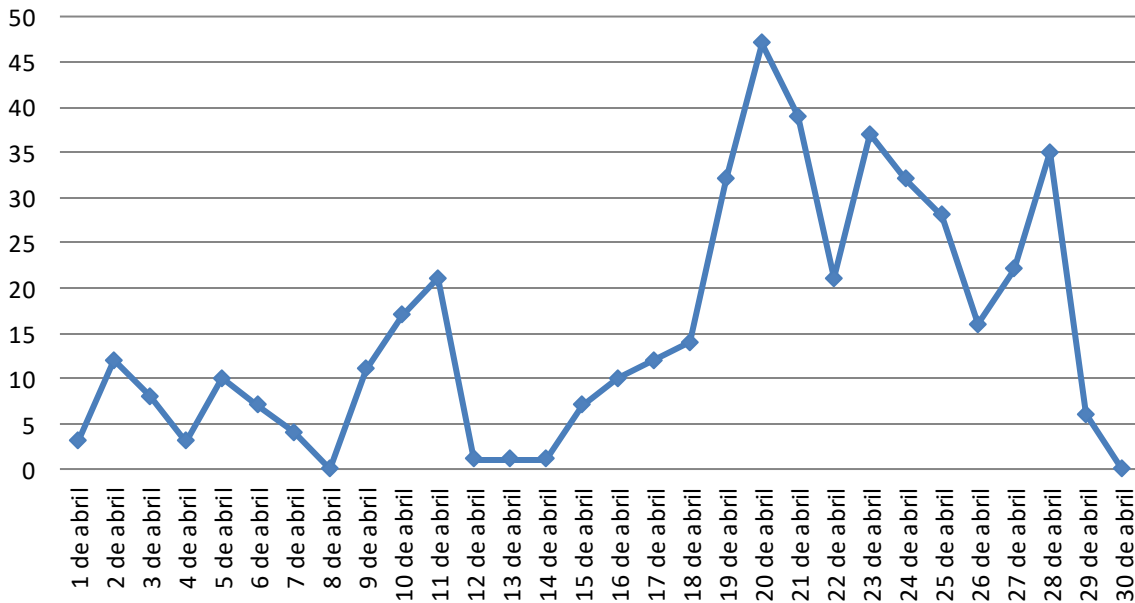
De hecho, en la muestra bimensual hecha para esta investigación, se detectó que solo hubo cinco días en los que la cantidad de tuits publicados se acercó a la cifra detallada por Torres: 20 de abril (47), 21 de abril (39), 23 de abril (37), 28 de abril (35) y el 19 y 24 de abril (32 tuits cada día).

Cabe mencionar que durante el período de investigación existe un marcado contraste en el número de publicaciones hechas de un mes a otros. La diferencia entre ambos meses es de 245 tuits.

**Tweets generados por Tele 2
en marzo 2017**



**Tweets generados por Tele 2
en abril 2017**



4.2.3 Menciones y contenido informativo en la cuenta @teledos_tcs

Debido a sus más de 45,000 seguidores en Twitter y dada la inmediatez que caracteriza a la red social, la interacción de su audiencia es muy alto. Se registró que en los dos meses de muestra, el informativo recibió 2,727 publicaciones en los cuales era mencionado o los usuarios respondían a publicaciones previas.

Sin embargo, y tal como arrojó la investigación, a pesar que el número de menciones es alto, no todas ellas son publicaciones emitidas por los usuarios corresponden a contenido informativo que amerite compartir por el noticiero.

La rastreadora de Tele 2, Karla Torres, comentó que buena parte del contenido que recibe el medio por parte de sus audiencias no es apta para publicar en las emisiones porque “es prácticamente basura” [...] “hubo un tiempo en que tuve ese número y caían por lo menos de 20 chats al día, sólo en WhatsApp y entre todos estos era poca la información que era importante, entonces todo eran ‘cadenas’, fotos y saludos de ‘buenos días’”.



Pero un dato que es mucho menor que el anterior es la información que comparte el medio, ya sea a través del seguimiento de información o por medio de un *retweet* (RT).

Así, por ejemplo, en marzo, Tele 2 recibió 1,245 menciones en Twitter; de esos 92 se podrían catalogar como informativos, pero solo 18 fueron retomados por en la cuenta del informativo.

El escenario no varió en abril: hubo 1,482 publicaciones de usuarios en alusión al medio, pero 56 se podrían clasificar como informativos y 15 fueron retomados por Tele 2. En los dos meses de investigación, Tele 2 solo retomó la información de 33 contenidos enviados por audiencias, lo que significa el 1.21 % de todo el universo que recibió el noticiero.

Llama la atención que, tal como lo indicó el director de noticias de Tele 2, Eduardo Arévalo, la interacción de la gente aumenta cuando existen casos de fenómenos naturales.

“(En) esos días (cuando sucede un fenómeno natural) se dispara muchísimo (la interacción), tanto las redes sociales, como la audiencia física de las emisiones, o ahora a través de las aplicaciones que se ven, siempre hay un pico en esos días así”, señaló.

En ese sentido, dentro de la muestra se analizó el 10 de abril de 2017, fecha en la que el área metropolitana de San Salvador fue sacudido por un sismo de mediana magnitud (5.1 grados en la escala de Richter).

Ese día recibió 117 mensajes públicos (la cifra más alta durante los dos meses de muestra) y 11 tenían contenido noticioso y más del 70 % de ellos tenían información relacionada con el movimiento sísmico. El resto de ellos guardan relación con una fuerte tormenta que ese día cayó sobre diversos puntos del país.

Asimismo, el sismo dejó como resultado un fallecido sobre la carretera Los Chorros, cuando a un hombre le cayó una piedra de dimensiones considerables mientras se conducía en su vehículo.



Llamó la atención que de este suceso en específico Tele 2 no publicó las fotografías que los usuarios enviaron a las redes sociales. Al contrario, optaron por enviar a un equipo de periodistas a cubrir de primera mano lo que había sucedido en la arteria que conduce al occidente del país.

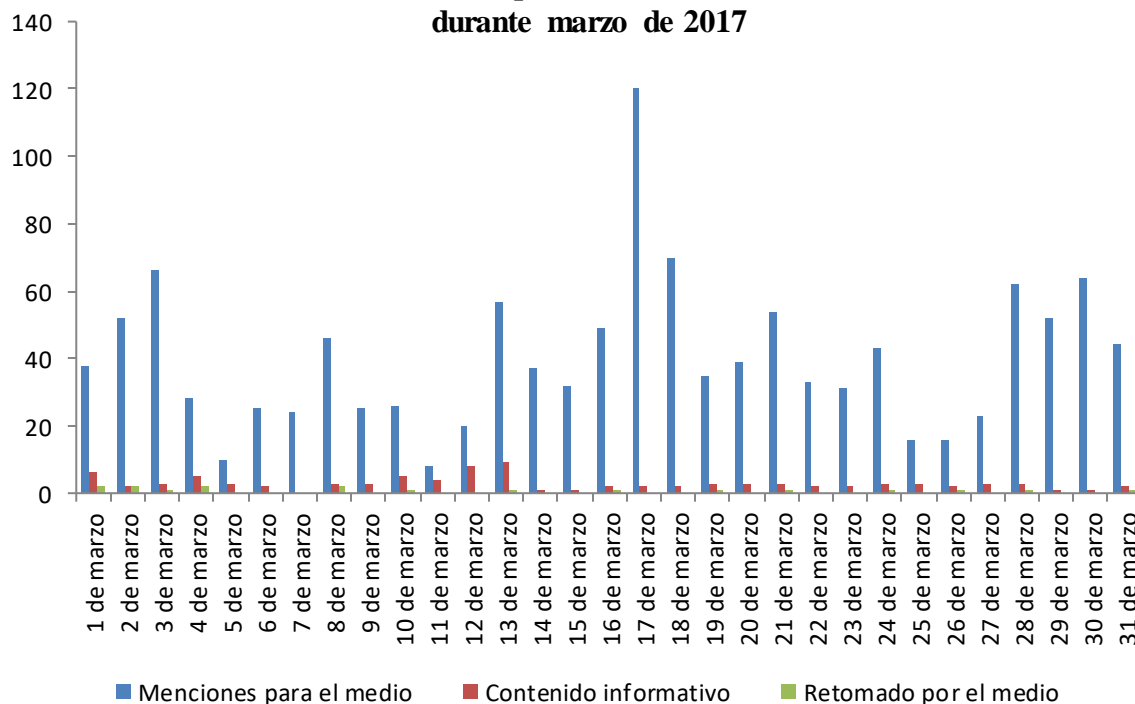


Al indagar sobre este fenómeno con el director de noticias de Tele 2 respondió que con este tipo de contenidos había que ser muy cuidadoso, debido a que se podía dar lugar a noticias falsas. Aclaró que, como informativo, dentro de su proceso de publicación existe una fase de verificación (Arévalo, 2017). Una vez se supere ese paso, proceden a publicar o enviar un equipo de periodista y camarógrafo.

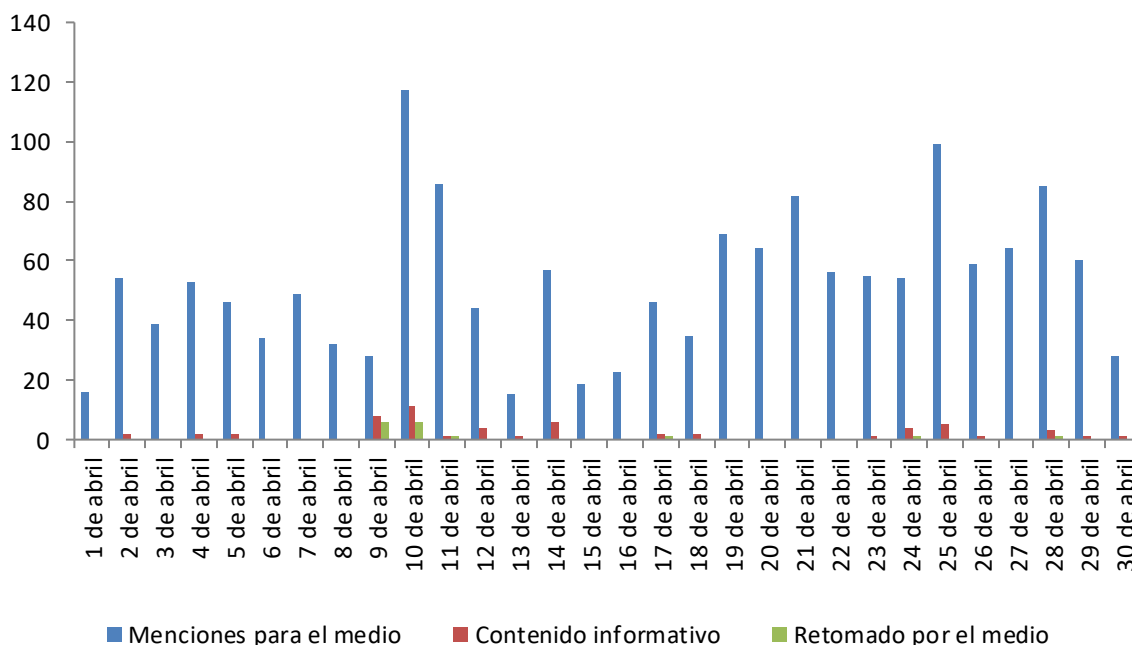
Además de los temblores y las lluvias, las informaciones que más compartieron los usuarios fueron sobre el estado del tráfico, fotografías de paisajes, accidentes de tránsito y denuncias ciudadanas sobre la falta de agua o el mal estado de las calles.

Por último, un aspecto llamativo es que los usuarios, al momento que publicaron un tweet informativo, no solo mencionaron a Tele 2, sino que agregaron a otros medios. Esto, probablemente, a que no existe “fidelización” exclusiva con el informativo o porque los usuarios pueden llegar a creer que entre más noticieros o periódicos mencione en su publicación, tiene más oportunidades de ser retomado por uno de ellos.

Menciones, tweets con contenido informativo e información retomada de los usuarios por la cuenta de Tele 2 durante marzo de 2017



Menciones, tweets con contenido informativo e información retomada de los usuarios por la cuenta de Tele 2 durante abril de 2017



4.2.4 Usuarios que más información compartieron con el noticiero

Durante los 61 días de muestra para esta investigación, hubo un grupo de usuarios en los que se detectó que existió cierta periodicidad en sus publicaciones y en el compartir de sus contenidos.

En total, fueron 19 personas las que mencionaron al informativo en dos meses para notificarles de algún hecho noticioso. Entre ellos, suman 69 tweets con contenido informativo que recibió el medio a través de sus cuentas particulares.

El usuario que más veces mencionó a Tele 2 fue @FideIToloza2, con 10 tweets durante ambos meses. Cabe mencionar que esta persona trabaja como periodista para el noticiero, por lo tanto es lógico que él se llevara la mayoría, ya que es parte de su trabajo compartir la información con el medio.

No obstante, para esta investigación solo se contaron las publicaciones en las que, por su redacción, daba a entender que él no estaba presente en el lugar de los hechos; por ejemplo: “Reportan persona asesinada a tiros al interior de un bus de la ruta 133 en San Rafael Obrajuelo en el departamento de la [Paz.@teledos_tcs](#)”.

La utilización del verbo en tercera persona del plural, modo indicativo y tiempo presente denota que Fidel Toloza no estaba en el lugar donde sucedió el homicidio, sino que recibió la información de manera personal, la corroboró y una vez determinó que era cierta, la compartió con la cuenta del medio.

En segundo lugar aparece la cuenta de @VctorEmilioPino, quien en todas sus publicaciones hacía referencia a eventos políticos realizados por el Partido de Conciliación Nacional (PCN). Tras él aparece la cuenta de @LNB_SV quienes difundían información deportiva, y más específicamente sobre diferentes actividades y campeonatos relacionados con el béisbol. Ninguno de los contenidos enviados por estas cuentas fue abordado por @teledos_tcs.

Tras ellos sigue la cuenta de @mariojavierv, quien, a diferencia de los dos anteriores compartió cinco tweets con Tele 2, pero estos tenían contenido variado: la presentación de una maqueta (4 de marzo), una postal del amanecer en Cabañas (6 de marzo), lluvias en ese mismo departamento (13 de marzo), un accidente de tránsito en Sensuntepeque (9 de abril) e imágenes de la alfombra más grande de El Salvador (13 de abril).

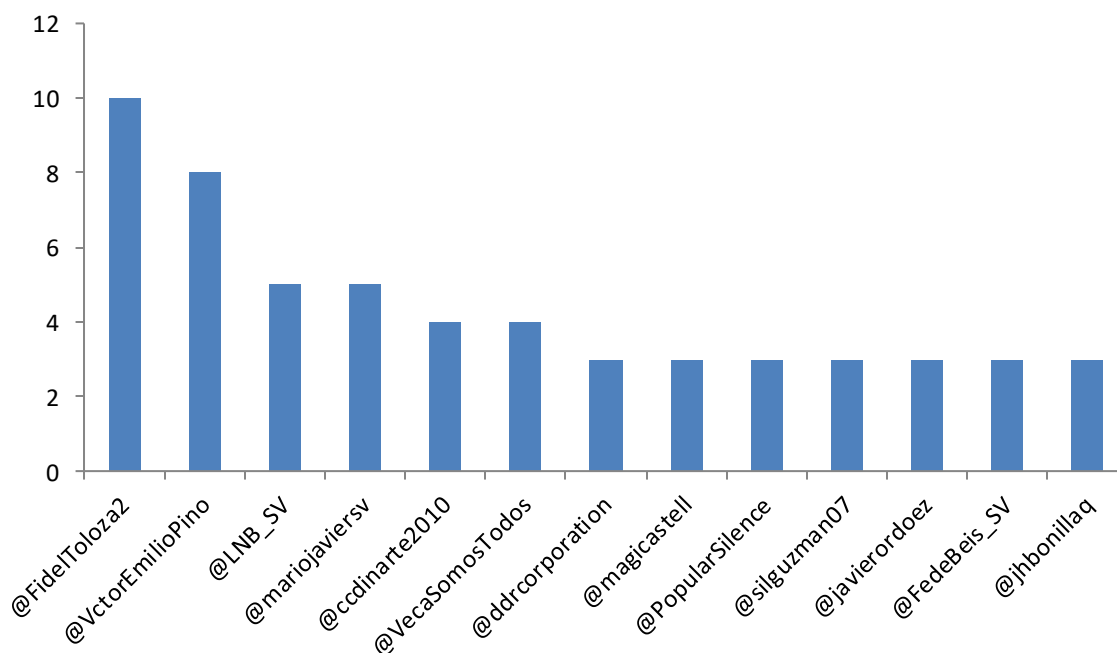
También aparece la cuenta del historiador salvadoreño Carlos Cañas Dinarte (@ccdinate), quien en los 4 tweets en los que mencionó a Tele 2, hacía referencia a hechos históricos que guardaban relación con la fecha en la que hacía sus publicaciones.

Por último, cabe destacar que hubo una cuenta, @VecaSomosTodos, la cual al inicio de marzo fue insistente al publicarle casi a diario a la cuenta del informativo, ya que

querían hacerse escuchar y que sus demandas se dieran a conocer en público, debido a que argumentaron a que dentro de la empresa Veca Airlines existió una serie de despidos injustificados.

Debido a la importancia que le dio Tele 2 dentro de su pauta informativa, este suceso recibió el respectivo seguimiento, no solo por medio de las redes sociales sino también a través de diferentes segmentos dentro de las emisiones en vivo del noticiero.

Usuarios que hicieron más publicaciones en mención a la cuenta de Tele 2 en Twitter durante marzo y abril del 2017



4.2.5 Utilización del término “Periodista Ciudadano”

Tanto Eduardo Arévalo como Federico Zeledón coinciden en que la información que proviene de las audiencias es “la fuente número uno de información” y que es “vital e importante”, pero consideran “erróneo” el hecho que se califique como periodistas ciudadanos a las personas que envían contenido informativo por medio de la cuenta de Twitter del noticiero.

“Mandar un tuit o tomar un video de algo, no convierte periodista a alguien, eso lo puede hacer mi hija que tiene ocho años y no por eso es periodista” (Arévalo, 2017).

“Yo puedo colocar un “*tweet*” haciendo una valoración personal legítima pero eso no tiene ningún sustento, no puede llamarse Periodismo, esa es expresión ciudadana, comprendida como libertad de expresión (...) pero no lo llamemos periodismo” (Zeledón, 2017).

Pero, contrario a lo que afirmaron estos dos miembros del equipo de Tele 2, en algunas ocasiones ocuparon el hashtag #ReporteroCiudadano en sus publicaciones y algunas de ellas hacían referencias a denuncias que la audiencia hacía.

Los contenidos que envían los usuarios en su mayoría reflejaban denuncias de las comunidades y acontecimientos fortuitos (como incendios, accidentes de tránsito, sismos y postales). En un grado mucho menor, hubo personas que se animaron a enviar actividades proselitistas que desarrollaban los diferentes partidos políticos.

Por ejemplo: el 23 de marzo de 2017, la usuaria Carmen María (@Aguilaar__) advirtió desde su cuenta de Twitter que se avisaba, a las 12:58 p.m. presencia de humo en las faldas del volcán de San Salvador. En vista de ello, 20 minutos después, la cuenta del noticiero replicó el llamado utilizando el nombre de usuario y la foto tomada por la persona, otorgándole el respectivo crédito.



Mientras que para el 20 y el 21 de abril, Tele 2 subió a su cuenta de Twitter dos tuits que tenían casi similar contenido, pues explicaban cuál era la situación del campo en la misma arteria del país y presenta una foto muy similar. Ambas publicaciones coinciden en la utilización del hashtag #ReporteroCiudadano, pese a las declaraciones vertidas por Zeledón y Arévalo.



Pero estas no fueron las únicas denuncias enviadas al noticiero. Entonces, ¿por qué estas si fueron retomadas por el noticiero?

Según Arévalo (2017), muchas personas enviaban información en formato texto, cuando a ellos, en formato televisivo, lo que más les importa es la imagen, más específicamente el video, ya que se convierten en “la esencia de la noticia”.

Al momento de recibir información, el noticiero comienza un proceso de revisión en la que revisan cómo es el contenido multimedia que envía el espectador y si posee claridad: que la foto o video sea legible, que tenga buena resolución y dé a entender el suceso. Luego de ello se inicia una fase de verificación, en donde el medio comprueba que el contenido recibido no es falso y, de esa forma no caer en trampas hechas por usuarios o *trolls*.

Todo este proceso es para evitar lo que vivieron tres medios de comunicación el 28 de julio de 2014, cuando un usuario que en Twitter se sigue reconociendo como @mquintanillae compartió algunas fotografías argumentando que “era granizo” que caía en su casa durante una tormenta eléctrica. Los primeros medios informativos en recibir y compartir la “información” fueron Es Mi TV y La Prensa Gráfica; sin embargo, todo se trataba de un engaño por parte del usuario que compartió imágenes de cubos de hielo recién sacados de la refrigeradora.

Por otro lado, Informativo Tele 2 poseía el espacio de Comunidad Virtual, el cual era repetido ocasionalmente y sin días específicos. Durante esta investigación, se determinó que durante marzo 2017 el noticiero pasó este segmento en cinco ocasiones; pero en abril de ese mismo año no hubo ninguna emisión en la que se transmitiera.

De acuerdo con Arévalo, esta suspensión del espacio es “temporal” ya que se buscó cuáles eran las mejores alternativas para que la sección tenga “más participación de la gente”.

4.2.6 Redacción de los tuits

Un factor que llamó bastante la atención durante el proceso de investigación fue la redacción de los tuits. Cabe destacar que el medio, dentro de su manual de estilo, no contempla la manera en la que expondrá a su audiencia en línea las publicaciones a través de Twitter; sin embargo, hubo algunos contenidos que presentaban notables errores ortográficos, sintácticos o gramaticales que podrían considerarse impropios para un medio informativo.

Es importante mencionar que una de las características de Twitter es que una vez se ha enviado un tuit, este (a diferencia de otras redes sociales como Facebook e Instagram) no brinda la oportunidad de editar la publicación, por lo que obliga al usuario a eliminar el contenido y volverlo a subir, procurando que el yerro sea corregido.

Como desventaja, esta “republicación” ocasiona la pérdida de la interacción de la publicación inicial por parte de la audiencia, razón por la que, posiblemente, Tele 2 y otros medios informativos decidan dejar los tuits tal como los colgaron a la red la primera vez.

Por ejemplo: el 23 de abril del 2017, siempre bajo el contexto de la alerta sísmica que atravesó el país, desde la cuenta de Tele 2 se escribió lo siguiente: “En breve. Noticieros Tcs la informa en vivo por Canal 6 sobre últimos sismos en Antoguo Cuscatlán” (sic) y posterior a ello etiquetó a los dos presentadores de dicha emisión especial.

Otro de los errores que se encontró fue la utilización errónea de las menciones, sobre todo al momento de mencionar a la cuenta vinculada con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (cuyo usuario de Twitter era @MARN_SV). En la gran mayoría de publicaciones, Tele 2 mencionaba a la cuenta @Marn_Oficial_sv, que hacía referencia a otro usuario que, de acuerdo con su descripción, era residente de Londres, Inglaterra.



Teledos
@teledos_tcs

Seguir

En breve. Noticieros Tcs la informa en vivo por Canal 6 sobre últimos sismos en Antoguo Cuscatlán. @Eduardo_TCS y @MarisolDoratTCS



9:44 - 23 abr. 2017



Teledos
@teledos_tcs

Seguir

44 allecidos en #SemanaSanta, 76% más que 2016, que tuvo 25. Accidentes de tránsito van 363. Año pasado hubo 347. #DatoAcumulado @PROCVILSV



4.3 Presentación de resultados de la cuenta oficial en Facebook

4.3.1 Información de la cuenta

TELE 2

Informativo Teledos
@Teledos
822 mil seguidores

El espacio informativo Teledos se emite en Canal 2 de TV en señal abierta, con cobertura nacional. Tambi...

Inicio
Videos
Publicaciones
Información
Comunidad
Fotos

TELEDOS
RICARDO GONZALEZ KARSTEN RIVAS FEDERICO ZELEDON LOURDES LARA STEPHANIE DEL CID

Siguiendo Te gusta Compartir

Fans destacados
Con esta insignia puedes destacarte entre el resto de las personas de la página. Conviértete en fan destacado al ser una de las personas más activas en la página.

790 mil
Total de Me gusta

822 mil
Total de seguidores

Yobany Francisco Aguilar Medrano
Fan destacado desde hace 9 meses

//www.facebook.com/221700621177086/photos/2890738984273223/

El Informativo Tele 2 abrió su cuenta de Facebook el 2 de mayo de 2011. A la fecha, la cuenta ha generado 790,000 “Me Gusta” y le siguen 822,000 usuarios.

4.3.2 Publicaciones diarias

Entre el 1 de marzo y el 30 de abril de 2017, la “fan page” del Informativo Tele 2 generó 85 publicaciones, en promedio el perfil lanzó diariamente 3.4 *posts*.

Es importante resaltar que en el mes de marzo de 2017, las únicas 4 publicaciones que hizo el medio en su página de Facebook fueron 2 de reporte del tráfico, una alusiva al evento organizado por la empresa a la cual pertenece Canal 2, es decir, la Teletón 2017; y una más en la que daban seguimiento a la investigación sobre la muerte del hipopótamo Gustavito en el Zoológico Nacional.

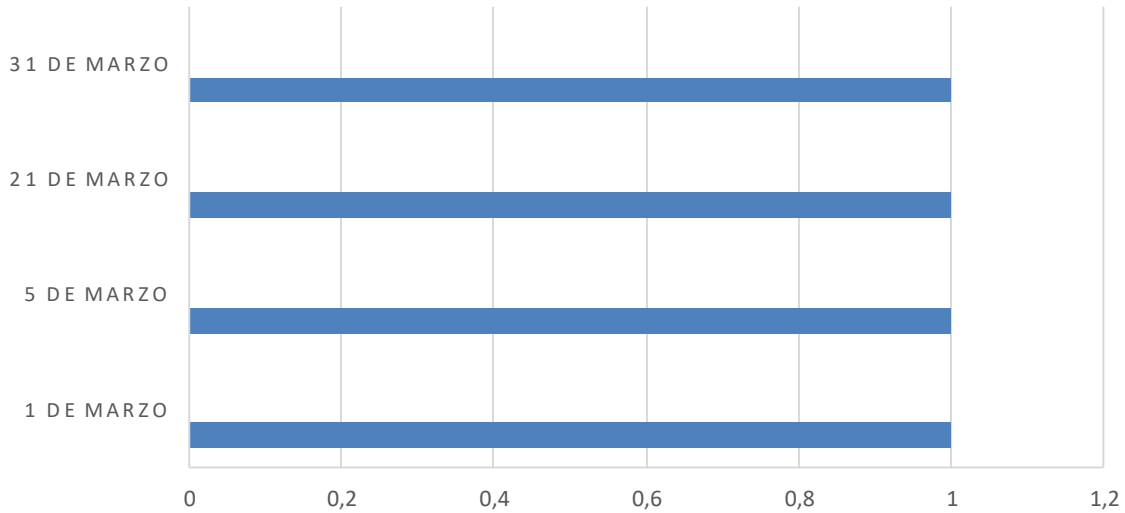
La periodista Karla Torres, encargada del manejo de redes sociales de Informativo Tele 2, hace precisamente una aclaración respecto a las pocas publicaciones que el medio realiza en su cuenta de Facebook a pesar de la participación de las personas en esta página, asegura que de cada 15 mensajes que caen al menos 7 pueden catalogarse como de importancia, abonado al hecho que la periodista manifiesta no revisar los contenidos que aportan los usuarios de manera constante, “lo reviso un día sí, un día no y cuando vengo a ver ya es algo desfasado”.

Mientras tanto, los picos más altos se registran los días 10 y 19 de abril de 2017, los eventos más comentados de estos días son: El 10 de abril, un sismo de 5.1 grados provocó el desprendimiento de rocas en la Carretera a Los Chorros, esto dejó el saldo de dos personas heridas y un fallecido; cabe resaltar que esta noticia no fue retomada por el Informativo Tele 2, quienes únicamente se limitaron a reportar la carga pesada de tráfico en esta vía. Sin embargo la transmisión en vivo de este hecho alcanzó 1,500 comentarios; 9,100 reacciones y fue 2,500 veces compartida.

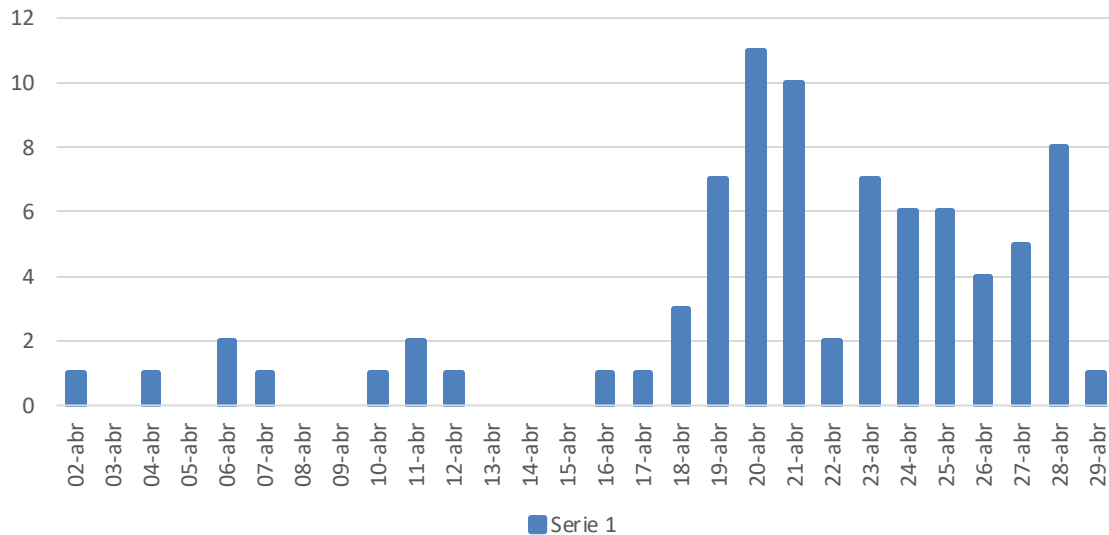
El 19 de abril la publicación más comentada fue la referida al incendio en una fábrica de velas en el municipio de San José Villanueva, departamento de La Libertad; en esta

ocasión también se trató de una transmisión en vivo vía Facebook Live, la publicación alcanzó 789 comentarios, 3,500 reacciones y fue 989 veces compartida.

Publicaciones del Informativo Tele 2 en marzo de 2017

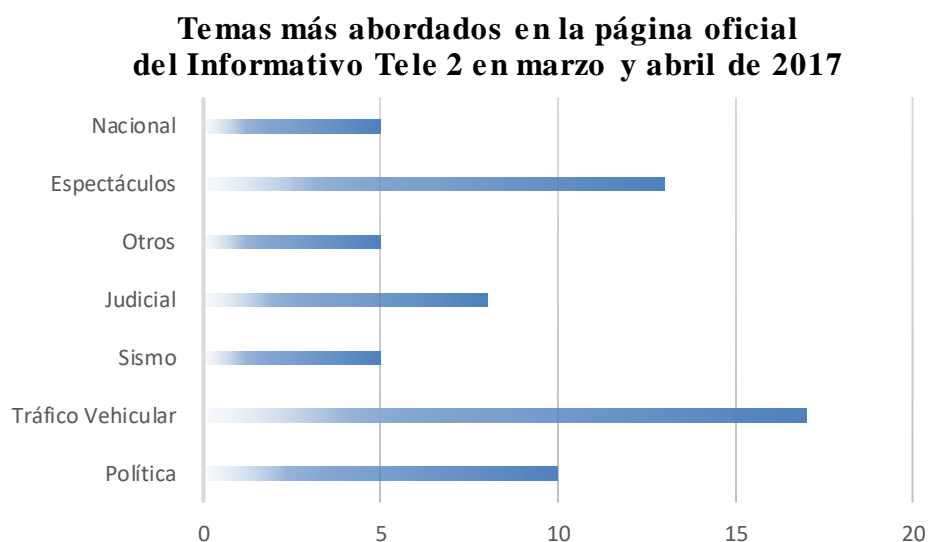


Publicaciones del Informativo Tele 2 en abril de 2017



4.3.3 Temas abordados

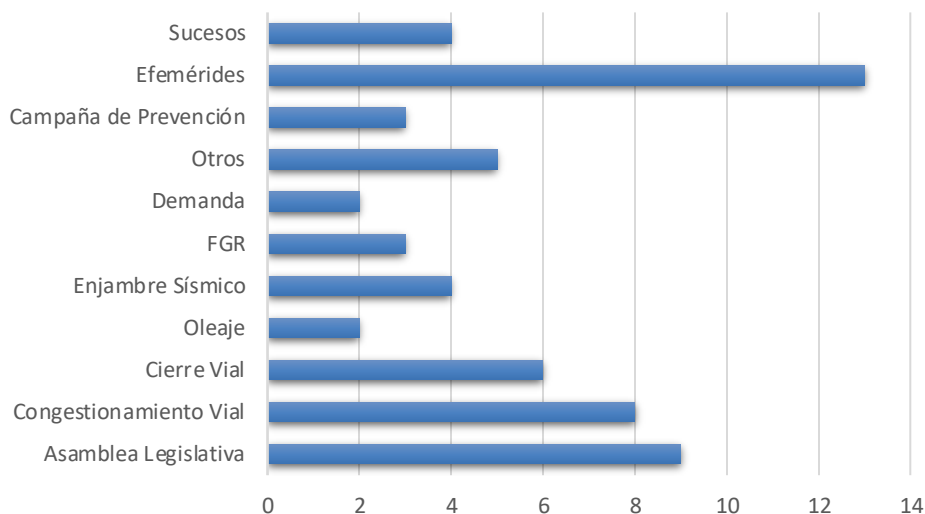
Para esta investigación, los temas se agruparon en 27 categorías diferentes, que pueden consultarse en el anexo. En el caso de la página en la red social Facebook del Informativo Tele 2, la mayoría de las publicaciones giraron en torno a los temas de Tráfico Vehicular, Política y Espectáculos. En la siguiente tabla se pueden apreciar otros temas de relevancia.



Dentro de estos temas se crearon sub-temas específicos para etiquetar las publicaciones, así se tiene que dentro de la categoría Tráfico Vehicular, los temas más importantes fueron el congestionamiento vial en varias arterias de la capital y el cierre de la Carretera a los Chorros debido al desprendimiento de rocas provocados por el enjambre sísmico. En el tema político, el sub tema más abordado fue el referido a la participación de diputados y grupos parlamentarios de la Asamblea Legislativa, en la aprobación de reformas al Sistema Provisional de Pensiones. Y en la categoría de espectáculos la sub-

temática más destacada fue la de Efemérides, la cual tuvo constantemente alimentada por el medio en sus emisiones.

Subtemas más abordados en la página oficial del Informativo Tele 2 en marzo y abril de 2017



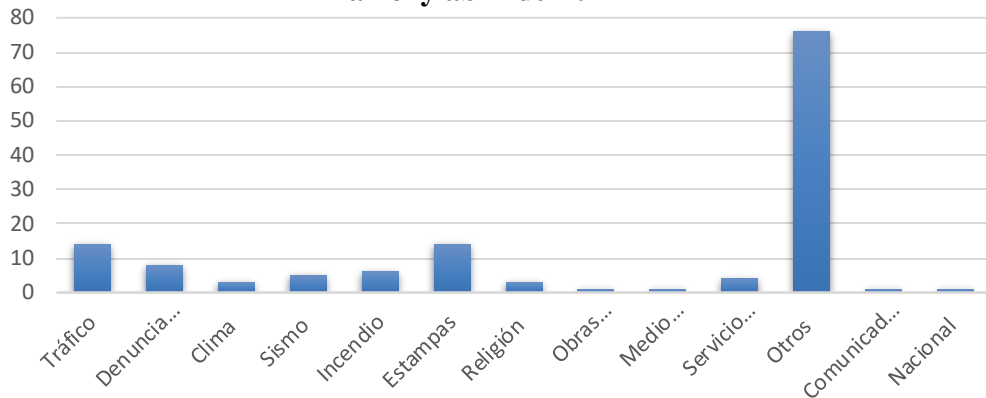
4.3.4 Publicaciones de los usuarios de la página oficial en Facebook del Informativo Tele 2

Durante la investigación se tuvo especial cuidado en la actividad de los usuarios en la cuenta de Facebook que el medio informativo pone a disposición de su público; ya que se necesitaba determinar la cantidad de publicaciones que las personas hacían al medio y que este retomaba para hacerlo parte de su agenda informativa en el estelar.

De esta manera, los temas se agruparon en 13 categorías diferentes, que pueden consultarse en el anexo. Las publicaciones que los usuarios hicieron en la página oficial del medio giraron en torno a temas como Tráfico vehicular, Estampas y Denuncias Ciudadanas. Cabe mencionar que el mayor número de publicaciones de los seguidores de la página aportó fue clasificado como “Otros” al no contar con características que se valoraran como informativas, lo cual confirma lo que la periodista rastreadora de las redes sociales del

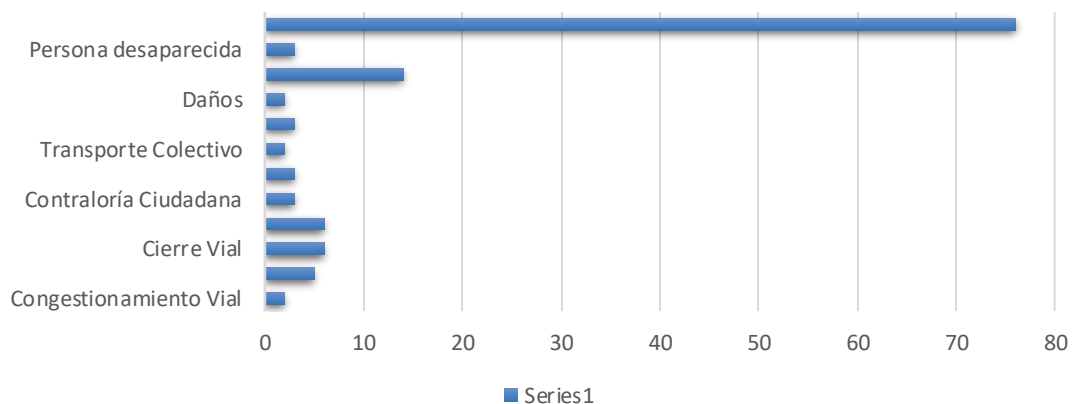
Informativo Tele 2, Karla Torres, quien se refirió al valor del contenido que los usuarios hacían llegar al medio.

Temas más abordados por los seguidores de la página oficial del Informativo Tele 2 marzo y abril de 2017



Dentro de estos temas, además se creó una lista con sub-temas que permitieron conocer mejor cuáles fueron los aportes de los usuarios en la página de Facebook. Contenidos referentes al congestionamiento vial por el cierre de calles; paisajes, amaneceres y atardeceres; y, denuncias por el mal servicio público de algunas instituciones fueron las sub-temáticas más frecuentes y de carácter informativo que hicieron los seguidores del medio en la red social; tal como se puede observar en la siguiente gráfica.

Sub-temas más abordados por los seguidores de la página oficial del Informativo Tele 2 marzo y abril de 2017

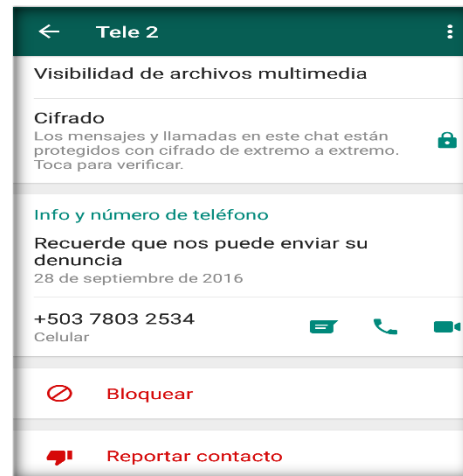
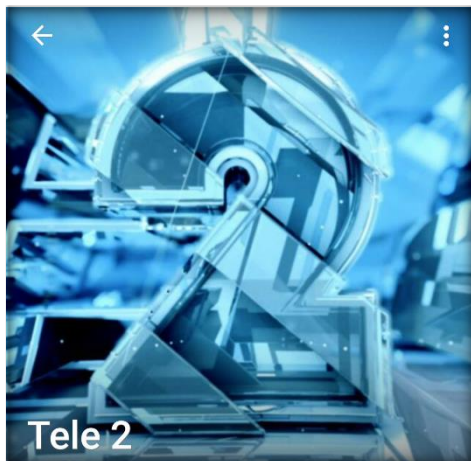


4.4 Presentación de Resultados de WhatsApp

4.4.1 Información de la cuenta

Con el objetivo de facilitar la participación de las personas con el medio informativo y teniendo en cuenta la inmediatez que la red social de mensajería instantánea WhatsApp ofrece, el Informativo Tele 2 puso a disposición de los televidentes un número teléfono en el cual las personas podían compartir contenidos informativos y de interés general para que fueran publicados o transmitidos en la emisión estelar del noticiero a través de su sección Comunidad Virtual. En dicho espacio el contenido principal son los aportes de los televidentes por medio de las diversas plataformas virtuales que el medio posee.

Para esta investigación no fue posible acceder a todos los contenidos enviados al número de WhatsApp del Informativo Tele 2 por interferir con las políticas del medio, únicamente se nos proporcionó el número de contacto +(503) 7803-2534, ya que este sí es de carácter público.



4.4.2 Contribuciones de usuarios a través del número de WhatsApp del Informativo Tele 2

A pesar de no tener acceso a la totalidad de las contribuciones de los contactos en WhatsApp del noticiero, retomamos las publicaciones hechas en la sección Comunidad Virtual que realizó el medio durante los meses en estudio para esta investigación, las cuales se presentan en la siguiente gráfica.

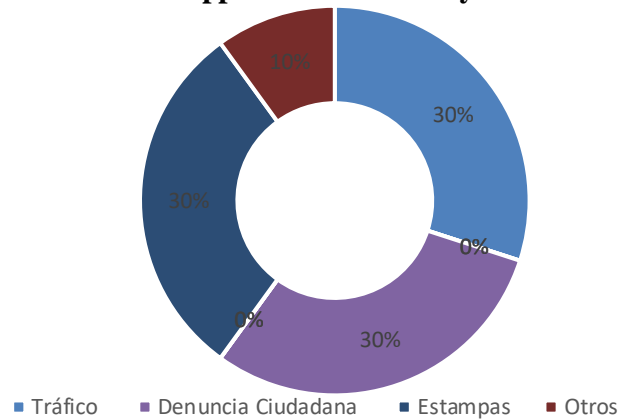
Contenido retomado por el Informativo Tele 2 de los contribuyentes en WhatsApp durante marzo y abril de 2017



4.4.3 Temas abordados

Para el análisis de esta red social, se elaboró una tabla con categorías que clasifican los diversos temas que se retomaron del contenido enviado por los televidentes a través del WhatsApp del Informativo Tele 2. Siendo así las temáticas más usuales Tráfico Vehicular, Denuncias Ciudadanas y Estampas, tal como gráficamente se representan a continuación.

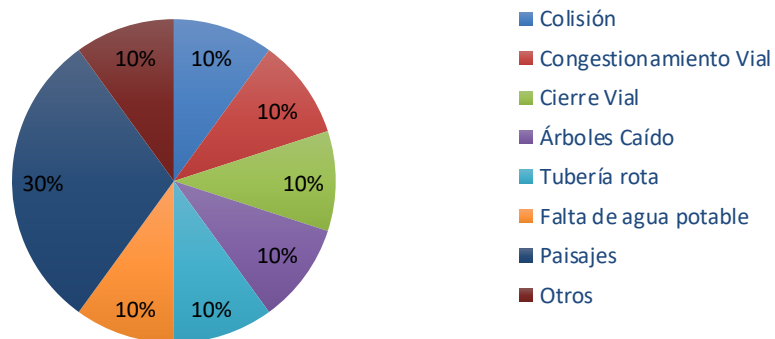
Temas más retomados por el Informativo Tele 2 a través de su número en WhatsApp durante marzo y abril de 2017



De la misma forma que las anteriores redes sociales, las publicaciones retomadas de WhatsApp también se clasificaron en subcategorías. Se pudo observar un equilibrio y variedad en los temas que se retomaron como congestionamientos viales, falta de agua potable, tuberías rotas, árboles caídos, entre otras denuncias que los televidentes enviaban al número que el informativo pone a disposición.

Cabe destacar que en estas subcategorías el mayor número de contribuciones de los televidentes que se transmitió en el espacio de Comunidad Virtual fueron fotografías de paisajes, estampas, amaneceres y atardeceres.

Temas más retomados por el Informativo Tele 2 a través de su número en WhatsApp durante marzo y abril de 2017



4.4.4 Medios Internacionales

Para esta investigación, se han retomado las formas en que diversos medios internacionales tratan el tema de la participación ciudadana y a al mismo tiempo se pretende saber si a estas formas de interacción con los televidentes lo denominan “Periodismo Ciudadano”.

Para el caso de Latinoamérica, específicamente en Colombia, un noticiero llamado “City Tv” tiene una forma diferente de presentar las contribuciones de los ciudadanos a ese informativo de Bogotá. Este noticiero dentro de su agenda diaria abre un espacio para la comunidad, sin embargo lo inusual está en que la participación es otorgada al cien por ciento al ciudadano, ya que a manera de ejemplo en una oportunidad se observó que dentro de la emisión del informativo se presentó la sección Reportero Ciudadano, en esa ocasión la periodista cedió el micrófono a la persona que estaba denunciando un problema de un terreno baldío y en ese momento la ciudadana se convirtió en reportera de dicha nota y la periodista asignada por el noticiero pasó a segundo plano.



En este noticiero al igual que en El Salvador, existe la promoción de participación de los públicos: a partir de las contribuciones que las personas comparten por medio de las diversas plataformas que los informativos puedan tener y dar acceso a los ciudadanos. Estos medios de comunicación colocan en sus redes sociales anuncios que promueven la interacción de las audiencias para que aporten contenidos y den pie a generar más noticias que nutran las agendas informativas de los noticieros.



México



El Salvador



Venezuela



Panamá

Sin embargo, la práctica de traspaso de “informador” frente a cámaras –tal como lo realizado por el noticiero colombiano City Tv– resulta ser muy delicado ya que la interpretación de esta acción pudiera quitar el sentido de profesionalismo y seriedad del medio informativo, pues las técnicas para informar que recibe el periodista en la academia no son iguales a las formas que emplee un ciudadano que suplante este ejercicio informativo de manera empírica.

En contraste a lo anterior el medio español El País, consciente de la necesidad de evolucionar y adaptarse a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, en su manual de estilo establece normas para que sus periodistas convivan en el ambiente generado por la evolución de las redes sociales y la inmediatez que estas aportan para la información que reciben las audiencias (El País, Libro de Estilo 2014)

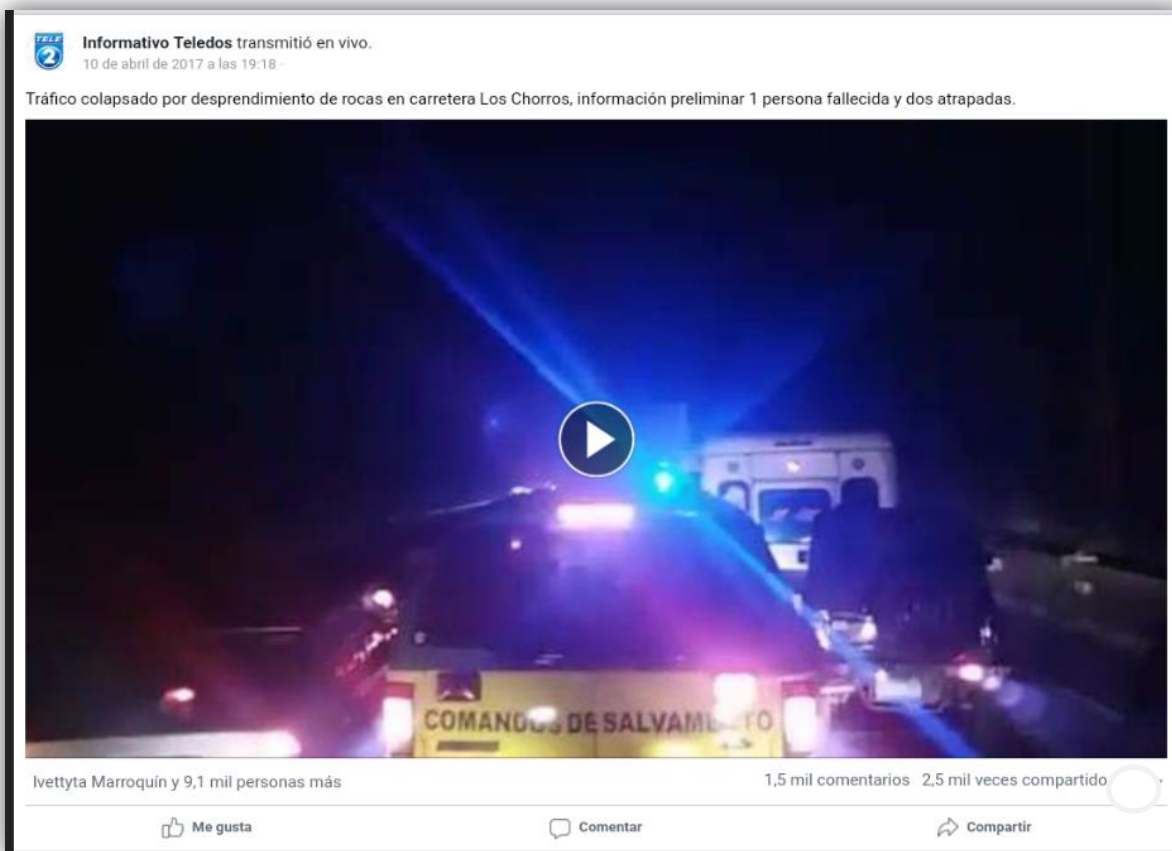
La actualización profunda de dicho manual de estilo “ofrece a las audiencias un contrato ético y estético” que compromete directamente al medio con el público, más cuando la instantaneidad ofrecida por las redes sociales que difunden todo tipo de datos hoy en día es bastante significativa; es así que para El País la comprobación de cualquier suceso antes de ser divulgado es esencial en un ambiente donde han tomado protagonismo las noticias falsas. “Los rumores no son noticia” encabeza la parte del tratamiento informativo de este medio español. Cuando un hecho ocurre, la verificación de este es básica; de esta forma el medio recalca a su plataforma de periodistas que “la aparición en otro medio antes que en el propio, de informaciones de importancia no es motivo para negarles la valoración y el tratamiento que se juzgue oportuno” establecen además que esta premisa incluye a todo tipo de material de apoyo (fotografías y vídeos) que dé lugar a desarrollar una noticia.

Lo anterior nos sitúa nuevamente al noticiero en estudio –Informativo Tele 2–, su jefe de prensa manifiesta que las experiencias que ha tenido el medio permitieron que se replantearan muchas formas de tratar las informaciones que los televidentes les comparten.

El caso simbólico del desprendimiento de rocas en la carretera a Los Chorros ocasionado por el enjambre sísmico que se produjo en el mes de abril de 2017 en nuestro país sirve como ejemplo de cómo el medio reaccionó al hecho para luego difundirlo con las audiencias.



De acuerdo con la información recabada de las redes sociales del Informativo Tele 2, el hecho que más retroalimentación tuvo por medio de los televidentes que compartían fotos al instante de la roca que cayó sobre un carro que circulaba por la carretera a Los Chorros que suponía a simple vista un saldo fatal, no fue retomado por el noticiero, no se publicó nada al respecto desde las 5:52 de la tarde –hora del sismo grado 5.1 en la escala de Richter–, hasta las 7:18 de la noche cuando en la emisión estelar y vía Facebook Live, se transmitió y resaltó únicamente el hecho de “Tráfico colapsado por desprendimiento de rocas en carretera Los Chorros, información preliminar 1 persona fallecida y dos atrapadas”. Es necesario resaltar que todos los medios de comunicación nacional interrumpieron sus transmisiones regulares y comenzaron a hablar del tema inmediatamente; Informativo Tele 2 esperó hasta la hora de su emisión estelar para pronunciarse al respecto.



La periodista rastreadora en el área de redes sociales, Karla Torres expresó que para esta noticia de última hora “nos cayó la información y ya había pasado bastante tiempo, pero nosotros no habíamos verificado. No lo pusimos por una instrucción del jefe, quien nos dijo «*no hemos confirmado y no podemos alarmar*» y como Tele 2 no se trata de dedicarse al amarillismo, de causar controversia o sólo por tener más *likes* o más reacciones vamos a publicar cualquier cosa hasta que ya iba llegando Wilson Oliva, porque él hizo un En Vivo y entonces él es el que iba actualizando la información y hasta ese momento era ‘supuesta muerte, por la caída de la roca’ y hasta que él llegó pudimos determinarlo”

A manera de comparación con el trabajo realizado en la prensa salvadoreña respecto a este tipo de hechos, el medio español El País, resalta que para las noticias de última hora que, “la información debe estar en constante actualización y de manera inmediata pero no sin que se aplique las normas básicas de verificación, contraste y atribución de la fuente. Las transmisiones en directo atienden normalmente a acontecimientos en desarrollo cuyo valor es que la audiencia pueda asistir a ellos”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego del procesamiento de datos recolectados para la elaboración de esta investigación sobre la “Utilización y aplicación del término Periodismo Ciudadano en el Informativo Tele 2”, se llegó a las siguientes conclusiones:

A pesar que los directores del medio coinciden en que el término “Periodismo Ciudadano” no es válido para aplicarse, se observó que en sus redes sociales sí había utilización de esta nominación en publicaciones que tenían relación con eventos sin mayor relevancia de contenido para las emisiones del noticiero.

Por lo tanto, sostenemos que el término “Periodismo Ciudadano” es un gancho publicitario para generar más seguidores y mayor interacción en sus redes, no para dar una verdadera participación de las audiencias en los contenidos que genera el medio.

De esta investigación se puede concluir que, si bien existe un proceso de verificación dentro del medio al momento de recibir contenidos de parte de la audiencia para tener claridad de lo que se compartirá en la emisión estelar, estos aportes no son el punto de partida para que el medio continúe con su labor periodística, sino que consiste en temas puntuales que pierden vigencia con el paso de los días, incluso horas.

Al momento de la investigación, Tele 2 se constituyó como el único medio televisivo que tenía un espacio para dar a conocer los contenidos de la audiencia, llamado Comunidad Virtual, este no representaba un verdadero espacio de apertura democrática a la ciudadanía como audiencia activa. Al contrario, se convirtió en un espacio sin valor periodístico o “de

relleno” en la emisión, dónde únicamente se compartieron notas de breves segundos sin mayor relevancia.

Lo anterior también se puede sustentar al verificar la frecuencia con la que el medio transmitió el espacio Comunidad Virtual: solo salió al aire en 4 de las 23 emisiones posibles en marzo y ninguna vez durante abril. Esto a pesar que en sus redes sociales oficiales recibían información de las audiencias diariamente.

Pero la información recibida no significó mayor apertura del medio a divulgar estos contenidos. El espacio de Comunidad Virtual solo se transmitió cuatro veces en dos meses y no publicaba con una periodicidad establecida. Esto puede dar a entender que la función de dicho espacio era un “relleno” para cumplir con los tiempos para finalizar la emisión del noticiero.

Además, como punto positivo, se pudo observar que Tele 2 cumple con la fase de verificación de la información que reciben: intentan confrontar el contenido receptado con las versiones de diferentes instituciones oficiales. Este proceso es con el objetivo que el informativo no transmita información errónea que pudiera manchar la imagen del medio; pero cabe mencionar que este paso debería cumplir con cualquier información: proveniente o no de las audiencias.

Gracias a este trabajo, se pudo determinar que para Tele 2 la imagen es muy importante ya que uno de los primeros filtros es que la fotografía o el video que comparte el usuario sea de calidad, distinguible y entendible para el resto de la audiencia. Posterior a ello, el medio utiliza sus criterios editoriales para establecer si procede la difusión del mensaje o no.

Nosotros, como investigadores, consideramos que la participación de la audiencia a través de las redes sociales es importante y necesaria para abrir espacios de

democratización en los medios de comunicación; sin embargo, en el caso específico de Tele 2, esto tiende a verse en un segundo plano porque no cuentan con una verdadera capacitación de la planta periodística para el manejo de estas plataformas.

Asimismo, planteamos que el término “Periodismo Ciudadano” no es adecuado para definir a la persona que envía información a un noticiero, puesto que no legitima la formación académica de los verdaderos comunicadores.

Esto también lo sostenemos debido a que el término no representa ninguna ventaja editorial para Tele 2 en relación con los otros noticieros del país. El único punto a favor que puede cosechar el medio es que, como ya se ha planteado, el término “periodismo ciudadano” más publicitario que periodístico, por lo tanto hace creer a la audiencia que su aporte cuenta, es valioso y de relevancia para el resto de la audiencia, lo que hace creer que existe una apertura informativa por parte del medio.

No obstante, estos aportes son planos: tráfico vehicular, clima, denuncias de las comunidades, entre otros, y estos contenidos no significan un mayor aporte a la investigación periodística del medio. De igual manera, se determinó que tampoco el medio utiliza la información recibida por la audiencia como una fuente dentro de la elaboración de sus notas.

Por último, consideramos que este medio informativo es un reflejo de las deficiencias del Periodismo salvadoreño, ya que no logra avanzar al mismo ritmo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

RECOMENDACIONES

En primera instancia a esta casa de estudios, Universidad de El Salvador, que alberga la presente investigación, en específico al Departamento de Periodismo y a sus autoridades pertinentes, se recomienda una actualización de la currícula educativa, pues la actual data del año 1993 ya no se adapta a los cambios sustanciales que las comunicaciones, y especialmente el periodismo, ha experimentado con las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y sus diversas implicaciones. Al mismo tiempo, la renovación del plantel docente, pues no se cuenta con profesionales especializados en el área del periodismo digital.

Al resto de academias, a que asuman el compromiso de formar a los próximos profesionales de la comunicación de manera integral, preparándolos para las nuevas dimensiones que el periodismo va tomando a través del uso de medios sociales y plataformas digitales que actualmente están tomando mayor protagonismo.

A los medios de comunicación y en concreto al Informativo Tele 2, a capacitar a su personal en los retos que el periodismo tiene en la actualidad con era digital y a dar tratamiento eficiente a los datos que las audiencias proporcionan a través de las redes sociales o plataformas de mensajería instantánea, sabiendo distinguir verdaderos hechos noticiosos de las ahora tan popularmente llamadas “*Fake News*”.

A no vender ideas erróneas de “democratización de los medios” cuando los contenidos que la audiencia proporciona no son verdaderamente visibilizados; ni a denominar al público que participa y comparte contenido como “periodistas ciudadanos o reporteros ciudadanos” pues esto menoscaba a los profesionales del periodismo y banaliza su formación académica.

Al mismo tiempo, se le recomienda al Informativo Tele 2, potenciar cada una de sus redes sociales de manera proporcional, dando una igual oportunidad a sus audiencias a estar en constante interacción con el medio.

A los periodistas en ejercicio, se les insta a realizar un trabajo comprometido, que no se deje de lado la verificación y la rigurosidad del tratamiento periodístico, así como en la elaboración de los contenidos que se presentan a las audiencias a pesar de tener el contrapeso de la participación más activa.

Y a las audiencias, se les recomienda ser más responsables a la hora de compartir información con los medios de comunicación por medio de sus plataformas digitales y a no abandonar la participación activa como ciudadanía que les permita consolidar una verdadera democratización de los medios, que visibilice las problemáticas diversas de la sociedad.

FUENTES CONSULTADAS

Fuentes Bibliográficas:

BENITO, Ángel (1991), *“Diccionario de ciencias y técnicas de la comunicación”*, Primera edición, Ediciones Paulinas, Madrid, España, 1250 pp.

BERGER, Peter y Luckmann, Thomas (2001), *“La Construcción Social de la Realidad”*, Amorrortu Editores, Buenos Aires, Argentina, 233 pp.

BOWMAN, Shayne y WILLIS, Chris (2003), *“Nosotros, el medio. Cómo las audiencias están modelando el futuro de las noticias y la información”*, Primera Edición, The Media Center at the American Press Institute, Reston, Virginia, Estados Unidos, 69 pp.

BUENDÍA Eximan, Leonor; COLÁS Bravo, Pilar y HERNÁNDEZ Pina Fuensanta (1999), *“Métodos de investigación en psicopedagogía”* McGraw-Hill, España, 344 pp.

CRUCIANELLI, Sandra (2008) *“Herramientas Digitales para Periodistas”*: Primera Edición, Centro Knight para el Periodismo en las Américas, Texas, Estados Unidos, 187 pp.

CRUCIANELLI, Sandra (2013) *“Herramientas Digitales para Periodistas”*: Segunda Edición, Centro Knight para el Periodismo en las Américas, Texas, Estados Unidos, 145 pp.

EL PAÍS, *“Libro de Estilo: El País”* (2014) Cuarta Edición, España, 648pp.

ENZENSBERGER, Hans Magnus (1972), *“Elementos para una teoría de los medios de comunicación”*, Segunda edición, Editorial Anagrama, Barcelona, España, 80 pp.

ESPIRITUSANTO, Oscar y GONZALO RODRÍGUEZ, Paula (2011), *“Periodismo Ciudadano, evolución positiva de la comunicación”*, Primera edición, Fundación Telefónica y Editorial Ariel, S.A., Barcelona, España, 174 pp.

ESTERIOU MADRID, Javier y ALVA DE LA SELVA, Alma Rosa (2011), *“Los Medios Electrónicos de difusión y la Sociedad de la Información”*, Primera edición, volumen 6, Secretaría de Relaciones Exteriores de México, México D.F., México, 294 pp.

GOMIS, Lorenzo (1991), *“Teoría del Periodismo. Cómo se forma el presente”*, Primera edición, Ediciones Paidós Ibérica S.A., Barcelona, España, 212 pp.

MIRALLES, Ana María (2002), *“Periodismo, Opinión Pública y Agenda Ciudadana”*, Primera edición, Grupo Editorial Norma, Bogotá, Colombia, 142 pp.

MORLEY, David (1996), *“Televisión, audiencias y estudios culturales”*, Edición original, Amorrortu Editores, Buenos Aires, Argentina, 445 pp.

MUCHIELLI, Alex (1996), *“Diccionario de métodos cualitativos en Ciencias Humanas y Sociales”*, Primera edición, Editorial Síntesis, S.A., Madrid, España, 367 pp.

OROZCO Gómez, Guillermo (1996), *“La Investigación en Comunicación desde la Perspectiva Cualitativa”*, La Plata, Ediciones de Periodismo y Comunicación.

PARRA VALARCE, David y ÁLVAREZ MARCOS, José (2004), *“Ciberperiodismo”*, Primera edición, Editorial Síntesis, S.A., Madrid, España, 206 pp.

PÉREZ TORNERO, José Manuel y TEJEDOR, Santiago (2014), *“Escribir para la red. Reflexiones sobre la nueva (y vieja) escritura informativa ‘online’”*, Primera edición, Gabinete de Comunicación y Educación, Barcelona, España, 306 pp.

RAMONET, Ignacio (2011), “La Explosión del Periodismo” Segunda Edición, Clave Intelectual, Buenos Aires, Argentina, 157 pp.

RUBIO-Romero, J. y Perlado Lamo de Espinosa, M. (2015) “*El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios*”, Icono 14, volumen (13), Madrid, España, 100pp.

SCOLARI, Carlos (2008), “*Hipermediaciones, Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*”, Primera Edición, Editorial Gedisa, Barcelona, España, 300 pp.

TEJEDOR CALVO, Santiago (2010), “*Ciberperiodismo. Libro de Estilo para Ciberperiodistas*”, Primera edición, Editorial ITLA, 100pp.

UNESCO (2001), “*Uso de los Medios para la Participación Ciudadana*”, Primera Edición, Buenos Aires, Argentina, 25pp.

URNA de Cristal, “Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales, Gobierno de Colombia” (2015), Bogotá, Colombia, 40pp.

WOLF, Mauro (1987), “*La investigación de la comunicación de masas*”, Primera edición, 3ª reimpresión, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona, España, 318 pp.

Fuentes archivológicas:

CÁRCAMO BAIRES y otros (2013), “Análisis de la Comunicación bidireccional entre los periódicos La Prensa Gráfica, El Diario de Hoy, Diario El Mundo y Diario Co-Latino y sus lectores entre el 15 de marzo y el 15 de mayo de 2013”, *Tesis para optar a la licenciatura en Periodismo*, Msc. Carlos Ernesto Deras Cortez, Universidad de El Salvador, El Salvador.

ESCALANTE ALMEIDA, Andrea Reneé (2015), “Análisis del periodismo ciudadano en los perfiles de Facebook y Twitter de Alertux y Dandovía”, *Monografía presentada para optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación*, Lic. William Escalante, Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador.

FABIÁN HERNÁNDEZ, Ruth Yamileth y otros (2010), “Incidencia del Periodismo ciudadano en la profesión periodística”, *Tesis para optar al grado de Técnico universitario en Periodismo*, Lic. Antonio Palacios, Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, El Salvador.

Fuentes hemerográficas:

GONZÁLEZ Morales, Alfredo (2003), “Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales”, en Revista Islas (Santa Clara), (Volumen 45), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, Villa Clara, Cuba, 138 pp.

GONZÁLEZ Monteagudo, José (2000), “El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa nuevas respuestas para viejos interrogantes”, en *Cuestiones pedagógicas Revista de ciencias de la educación*, (15 edición), Universidad de Sevilla, España, 303 pp.

LAMBERT, César (2006), “Edmund Husserl: La idea de la fenomenología”, en *Revista Teología y Vida*, Vol. XL VII, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile, 517-529 pp.

Fuentes en línea:

ANÓNIMO (sin fecha), “Consejos de redacción periodística”, de Testigo Ciudadano de elsalvador.com [Fecha de consulta: 10 de noviembre de 2016]. Disponible en:
<http://archivo.elsalvador.com/periodista/tips.asp#redaccion>

EL DIARIO DE HOY (2007), “Más de 4,200 visitas se registran el primer día de Testigo Ciudadano” de El Diario de Hoy [Fecha de consulta: 9 de noviembre de 2016]. Disponible en:

http://archivo.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_completa.asp?idCat=20793&idArt=1854228

FARES, Fátima. (2018), “WhatsApp y Periodismo. Análisis del uso de WhatsApp en los medios de información españoles”. [Fecha de consulta: 15 de junio de 2019]: Disponible en:

<https://www.raco.cat/index.php/Hipertext/article/view/10.31009-hipertext.net.2018.il6.12>

GARCÍA REYES, Rocío (2013), “Paradigmas Interpretativo y Sociocrítico” [Fecha de consulta: 30 de octubre de 2016]. Disponible en:

<http://es.slideshare.net/rociogarciarr/paradigmas-interpretativo-y-sociocrítico>

HENRÍQUEZ, José (2014), “Peligro Inminente”, de Testigo Ciudadano de elsalvador.com [Fecha de consulta: 9 de noviembre de 2016]. Disponible en:

http://archivo.elsalvador.com/periodista/nota_base.asp?id=7082

MELARA, Gabriela (2013), “La Prensa Gráfica, el periódico más leído”, de La Prensa Gráfica [Fecha de consulta: 9 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.laprensagrafica.com/la-prensa-grafica--el-periodico-mas-leido>

MELÉNDEZ, William (2012), “El periodismo ciudadano permite la inclusión, le da voz a la persona”, de La Prensa Gráfica [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.laprensagrafica.com/el-salvador/social/273955-el-periodismo-ciudadano-permite-la-inclusion-le-da-voz-a-la-persona>

MORALES, Tania (2007), “Premio al desorden”, de Testigo Ciudadano de elsalvador.com [Fecha de consulta: 10 de noviembre de 2016]. Disponible en: http://archivo.elsalvador.com/periodista/nota_base.asp?pag=6&ida=67

MULTIMEDIA LPG (2012), www.laprensagrafica.com da un sofisticado paso adelante de La Prensa Gráfica [Fecha de consulta: 9 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.laprensagrafica.com/www-laprensagrafica-com-da-un-sofisticado-paso-adelante>

NAJARRO, Carlos (2009), “El sacrificio de ser reportero ciudadano”, de La Prensa Gráfica [Fecha de consulta: 1 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.laprensagrafica.com/el-salvador/social/22753-el-sacrificio-de-ser-reportero-ciudadano.html>

NOTICIERO Hechos (2016), Twitter (en línea) [Fecha de consulta: 19 de septiembre de 2016] Disponible en: <https://twitter.com/NoticieroHechos/status/777933154975973376>

RIVAS GALLONT, Ernesto (2009), “Nosotros los comunicadores sociales”, de La Prensa Gráfica [Fecha de consulta: 11 de noviembre del 2016]. Disponible en: <http://www.laprensagrafica.com/opinion/editorial/76055-nosotros-los-comunicadores-sociales>

Fuentes Orales:

ARÉVALO, Eduardo (2018) **“Comunidad Virtual, redes sociales y la participación ciudadana: los retos del periodismo con las NTIC”** Entrevista al Jefe de Prensa del Informativo Tele 2, sobre los procesos de producción y las formas de selección de las informaciones de las audiencias para la sección Comunidad Virtual, dentro de la emisión estelar del Informativo Tele 2, lunes 19 de junio 2018, hora 10:07, duración 35 minutos.

TORRES, Karla (2018) **“Redes Sociales y Medios de Comunicación Tradicional”**

Entrevista a la periodista rastreadora de redes sociales, sobre la participación de la audiencia del Informativo Tele2 en las cuentas oficiales de Facebook , Twitter y WhatsApp; y su aportación a la generación de contenidos, lunes 19 de junio 2018, hora 10:45, duración 12 minutos.

ZELEDÓN, Federico (2018) **“Periodismo Ciudadano ante la participación activa de las audiencias”** Entrevista al Director de Noticieros TCS sobre el rol del periodismo en el contexto de las NTIC y la participación de las audiencias, martes 6 de 2018, hora 9:00, duración 40 minutos.

CATEGORÍAS PLANTEADAS PARA EL ANÁLISIS DE LA COBERTURA NOTICIOSA DEL INFORMATIVO TELE 2

Código	Categoría	Sub-Categoría
1	Política	Nacional
		Internacional
		Asamblea Legislativa
		Órgano Ejecutivo
		Partidos Políticos
		Municipal
2	Economía	Nacional
		Internacional
		Precios de Referencia de Combustible
3	Deportes	Fútbol Nacional
		Fútbol Internacional
4	Accidente de Tránsito	Colisión
		Atropello
5	Tráfico	Congestionamiento Vial
		Semáforo en mal estado
6	Denuncia Ciudadana	Asalto
		Árboles Caído
		Incendio
		Extorción
		Contraloría Ciudadana
		Accidente
7	Agricultura	Cosecha
		Granos Básicos
		Probabilidad de Lluvia
8	Clima	Vientos
		Temperatura
		Lluvia
		Nacional
9	Sismo	Internacional
		Nacional
10	Cultura	Nacional
		Internacional
11	Religión	Semana Santa
		Día de la Cruz
12	Judicial	Audiencia
		Captura
		Sentencia
		Apelación
		FGR
		PNC
		Conducción Temeraria

		Demanda
13	Conmemoraciones	Día Internacional
		Día Internacional
		Día Internacional
		Día Internacional
		Día Internacional
		Día Internacional
		Día Internacional
14	Incendio	Incendio Forestal
		Reportes de Incendio
15	Social	Agua Potable
		Obras Públicas
		Mitigación
16	Salud	
17	Vacaciones	Semana Santa
		Turismo
18	Obras Públicas	Red Vial
		Puente Peatonal
19	Medio Ambiente	Agua Potable
		Contaminación
		Fauna y Flora
20	Internacional	
21	Servicio Social	Auto robado
		Persona desaparecida
22	Otros	Otros
23	Homicidios	Estadísticas
		Homicidio
24	Espectáculos	Efemérides
		Internacional
		Nacional
25	Convocatoria de Prensa	Convocatoria de Prensa

CLASIFICACIÓN DE TEMAS ABORDADOS POR EL INFORMATIVO TELEDOS

CÓDIGO	CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	CANTIDAD
1	Política	Nacional	
		Internacional	
		Asamblea Legislativa	1
		Órgano Ejecutivo	
		Partidos Políticos	9
		Municipal	
2	Economía	Nacional	1
		Internacional	
		Precios de Referencia de Combustible	1
		Presupuesto	
		Veda de Pesca Artesanal	1
3	Deportes	Fútbol Nacional	1
		Fútbol Internacional	1
4	Tráfico	Colisión	2
		Atropello	
		Congestionamiento Vial	8
		Semáforo en mal estado	
		Desprendimiento de roca	1
		Cierre Vial	6
5	Denuncia Ciudadana	Asalto	
		Árboles Caído	
		Incendio	
		Contraloría Ciudadana	
		Accidente	
6	Agricultura	Cosecha	
		Granos Básicos	
7	Clima	Probabilidad de Lluvia	1
		Vientos	
		Temperatura	
		Lluvia	1
		Oleaje	2
8	Sismo	Nacional	1
		Enjambre Sísmico	4

9	Cultura	Nacional	
		Internacional	
9	Incendio	Incendio Forestal	
		Reporte de Incendio	1
10	Religión	Semana Santa	
		Día de la Cruz	
11	Judicial	Audiencia	1
		Captura	
		Sentencia	1
		Apelación	
		FGR	3
		PNC	
		Conducción Temeraria	
		Allanamiento	1
		Extorsión	
		Demanda	2
12	Conmemoraciones	Día Mundial de la Bicicleta	1
		Día Internacional de la Tierra	1
		Día del Libro	1
13	Social	Agua Potable	
		Obras Públicas	
		Mitigación	1
14	Salud	Campaña de Prevención	3
15	Vacaciones	Semana Santa	
		Turismo	
16	Obras Públicas	Red Vial	
		Puente Peatonal	
17	Medio Ambiente	Agua Potable	1
		Contaminación	
		Fauna y Flora	
18	Internacional	Estados Unidos	
		Venezuela	
		México	
19	Servicio Social	Auto robado	
		Persona desaparecida	
20	Otros	Otros	5

21	Espectáculos	Efemérides	13
		Internacional	
		Nacional	
22	Convocatoria de Prensa	Convocatoria de Prensa	
23	Comunicado Oficial	Comunicado Oficial	2
24	Nacional	Estadísticas	
		Homicidio	1
25			Sucesos
TOTAL			83

CLASIFICACIÓN DE TEMAS ENVIADOS POR LOS USUARIOS DE LA CUENTA OFICAL DE TWITTER DEL INFORMATIVO TELEDOS

CÓDIGO	CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	CANTIDAD
1	Nacional	Nacional	46
2	Política	Asamblea Legislativa	17
		Órgano Ejecutivo	15
		Partidos Políticos	7
		Municipal	4
3	Economía	Nacional	4
		Precios de Referencia de Combustible	1
		Presupuesto	1
		Pensiones	2
		Subsidio	2
		Aumento a la energía eléctrica	1
4	Deportes	Fútbol Nacional	2
		Fútbol Internacional	7
5	Tráfico	Accidente	7
		Congestionamiento Vial	7
		Cierre Vial	17
6	Denuncia Ciudadana	Falta de medicamentos	1
		Apagón en aeropuerto	1
7	Agricultura	Veda	1
8	Clima	Lluvia	4
		Temperatura	5
		Oleaje	5
9	Sismo	Nacional	31
		Enjambre Sísmico	8
		Volcán de San Miguel	4
10	Religión	Semana Santa	1
		Monseñor Romero	3
11	Judicial	Audiencia	8
		Captura	4
		Sentencia	3
		FGR	12
		PNC	4
		Conducción Temeraria	
		Allanamiento	3
Demanda	4		
12	Conmemoraciones	Día Internacional de la Mujer	5

		Día Mundial de la Seguridad y Salud Ocupacional	1
		Cumpleaños de Mágico González	1
		Día del Libro	1
		Día Mundial del Síndrome Down	1
		Día Internacional del Teatro	1
		Día de La Tierra	2
		Día Internacional de la Felicidad	2
13	Medio Ambiente	Fauna y Flora	2
14	Internacional	Panamá	1
		Francia	3
		ONU	1
		Paraguay	2
		Vaticano	1
		Corea del Norte	2
		Reino Unido	1
		Rusia	1
		Colombia	1
		Filipinas	1
		Ecuador	1
		Chile	3
		Brasil	1
		Egipto	1
Venezuela	13		
		Estados Unidos	8
15	Otros	Otros	26
16	Espectáculos	Efemérides	3
		Internacional	3
17	Nacional	Estadísticas	4
		Homicidio	16
		Sucesos	18
18	Encuesta	Encuesta	28
19	Teletón	Teletón	19
TOTAL			416

CLASIFICACIÓN DE TEMAS ENVIADOS POR LOS USUARIOS DE LA PÁGINA OFICIAL DEL INFORMATIVO TELEDOS

CÓDIGO	CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	CANTIDAD
1	Política	Nacional	
		Internacional	
		Asamblea Legislativa	1
		Órgano Ejecutivo	
		Partidos Políticos	9
		Municipal	
			10
2	Economía	Nacional	1
		Internacional	
		Precios de Referencia de Combustible	1
		Veda de Pesca Artesanal	1
			3
3	Hacienda	Presupuesto	1
			1
4	Deportes	Fútbol Nacional	1
		Fútbol Internacional	1
			2
5	Accidente de Tránsito	Colisión	2
		Atropello	
			2
6	Tráfico	Congestionamiento Vial	8
		Semáforo en mal estado	
		Desprendimiento de roca	1
		Cierre Vial	6
			15
7	Denuncia Ciudadana	Asalto	
		Árboles Caído	
		Incendio	
		Extorción	
		Contraloría Ciudadana	
		Accidente	
			0
8	Agricultura	Cosecha	
		Granos Básicos	
			0
9	Clima	Probabilidad de Lluvia	1
		Vientos	
		Temperatura	
		Lluvia	1

		Oleaje	2
			4
10	Sismo	Nacional	1
		Internacional	
		Enjambre Sísmico	4
			5
11	Cultura	Nacional	
		Internacional	
			0
12	Religión	Semana Santa	
		Día de la Cruz	
			0
13	Judicial	Audiencia	1
		Captura	
		Sentencia	1
		Apelación	
		FGR	3
		PNC	
		Conducción Temeraria	
		Allanamiento	1
		Demanda	2
			8
14	Conmemoraciones	Día Mundial de la Bicicleta	1
		Día Internacional de la Tierra	1
		Día del Libro	1
			3
15	Incendio	Incendio Forestal	
		Reportes de Incendio	1
			1
16	Social	Agua Potable	
		Obras Públicas	
		Mitigación	1
			1
17	Salud	Campaña de Prevención	3
			3
18	Vacaciones	Semana Santa	
		Turismo	
			0
19	Obras Públicas	Red Vial	
		Puente Peatonal	
			0
20	Medio Ambiente	Agua Potable	1
		Contaminación	

		Fauna y Flora	
			1
21	Internacional		
			0
22	Servicio Social	Auto robado	
		Persona desaparecida	
			0
23	Otros	Otros	5
			5
24	Homicidios	Estadísticas	
		Homicidio	1
			1
25	Espectáculos	Efemérides	13
		Internacional	
		Nacional	
			13
26	Convocatoria de Prensa	Convocatoria de Prensa	
			0
27	Comunicado Oficial	Comunicado Oficial	2
			2
28	Nacional	Sucesos	4
			4
TOTAL			83

**CLASIFICACIÓN DE TEMAS ENVIADOS POR LOS USUARIOS AL NÚMERO
DE WHATSAPP HABILITADO POR EL INFORMATIVO TELE 2**

CÓDIGO	CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	CANTIDAD
1	Tráfico	Colisión	1
		Congestionamiento Vial	1
		Cierre Vial	1
2	Denuncia Ciudadana	Árboles Caído	1
		Tubería rota	1
		Falta de agua potable	1
3	Estampas	Paisajes	3
4	Otros	Otros	1
TOTAL			10

Tuits provenientes de los usuarios de Tele 2 con contenido informativo, clasificado por día. En este resumen se contrastará si la información recibida fue usada en la cuenta oficial del informativo.

Fecha	Contenido	Usuario	Acción del medio
1 de marzo (Total de tuits con mención 38)	HOY, el Teatro Nacional de San Salvador cumple 100 AÑOS de haber sido inaugurado. @teledos_tcs @alertux @radio102nueve @RadioNacionalsv	@ccdinate2010	RT
	HACE 150 AÑOS, El Salvador comenzó a usar sus primeros sellos postales. @EfemeridesSV @Correos_ES2016 @alertux @teledos_tcs @PenchoyAida	@ccdinate2010	RT
	MADRUGADA: Salvadoreños sufren percance, hay 2 fallecidos y 2 heridos ocurrió en Km.113 ruta Interamericana. Pic.twitter.com/XzQNJoS1uB	@CESAR2R	No publicado
	#CopaFESA2017 Palabras post juego del cerrador venezolano Francisco Chaparro, tras lograr su sexto salvado de la campaña con @DidelcoSV	@LNB_SV	No publicado
	Como ex empleada de Veca, desmiento toda información que ya se nos solventó la deuda que tienen con nosotros! #mentirosos @teledos_tcs	@silguzman07	No publicado
	A nadie de los ex empleados se nos ha llamado para pagarnos! Dejen de mentir! #casoVeca @VECAempleados @teledos_tcs @_davidreyes	@silguzman07	No publicado
2 de marzo (Total de tuits con mención 52)	Señores @canal33tv @Teleprensa33 Empleados del #casoveca denuncia publicamente las acciones de su representada @oigasebien @FGR_SV	@VECAempleados	Información retomada
	Paguen yaaaaa!!!! #casoVeca @VECAempleados @teledos_tcs @tcsnoticias	@silguzman07	Información retomada
3 de marzo (Total de tuits con mención 66)	@teledos_tcs Santos Emeterio - Celedonio Mártires / Ticiano Obispo 3 Marzo	@SantosIglesia	RT
	Desde el Municipio de Alegría @chelitabombom @minteri @ddovia @PenchoyAida @alertux @ARENAOFICIAL @teledos_tcs @Canal21_SV	@netocarranza99	No publicado
	Así se vivió el primer #Viacrucis de #Cuarema en #Sensuntepeque @elsalvadorcom @prensagrafica @teledos_tcs @ddovia @alertux @TelemundoNews	@AngelitEd	No publicado
4 de marzo (Total de tuits con mención 28)	Presentación de la maqueta de #CiudadVieja el lugar donde nació San Salvador. @ahistoriasv @teledos_tcs @noticias4vision @_ElFaro_ @elblog	@mariojavierv	No publicado
	2 mil personas aguardan juramento de Adin Zetino como pre candidato a alcalde San Francisco Menendez @PrensaPCN @Canal21_SV @teledos_tcs	@VctorEmilioPino	No publicado
	Empresario Adin Zetino pre candidato a alcalde de San Francisco Menendez @PrensaPCN @PCN_Oficial @Canal_12 @Canal21_SV @teledos_tcs @TVESsv	@VctorEmilioPino	No publicado
	ULTIMA HORA. reportan fuerte incendio en restaurante la posada en el lago de Suchitlan, Suchitoto. @teledos_tcs	@FidelToloz2	RT
	Según información se habla de 2 viviendas afectadas en su totalidad. Aun no hay unidades de bomberos, comentan. @teledos_tcs	@FidelToloz2	Información retomada

5 de marzo (Total de tuits con mención 10)	Auto incendiado en Carretera Panamericana cerca del desvío de San Vicente. @alertux @teledos_tcs @JuanCallesMAS @uhprensagrafica	@AnyPrezz	No publicado
	Adin Zetino pre candidato a alcalde San Francisco Menendez juramentado por el Secretario General @PCN_Oficial Manuel Rodríguez @teledos_tcs	@VctorEmilioPino	No publicado
	Adin Zetino pide permiso a su familia para dedicarse a San Francisco Menendez @PrensaPCN @Canal21_SV @teledos_tcs @EugeniaVelsquez	@VctorEmilioPino	No publicado
6 de marzo (Total de tuits con mención 25)	Amanecer en San Isidro, Cabañas. @alertux @DiarioTIMES @teledos_tcs @Canal21_SV @prensagrafica @RadioMayaVision @ILOBASCO2 @SensuntepequeSV	@mariojaviersv	No publicado
	@teledos_tcs fuerte actividad del Bloque Sindical este 07 de marzo en Alcald. SS hora 8:00 am estan invitados	@pleyadesdeorion	No publicado
7 de marzo (Total de tuits con mención 24)			
8 de marzo (Total de tuits con mención 46)	#CopaFESA2017 Palabras post juego de Edson Barrera, tras la clasificación a la serie final de la @LNB_SV	@LNB_SV	No publicado
	#casoveca @prensagrafica @elsalvadorcom @TN21sv @tcsnoticias @Teleprensa33 @teledos_tcs @DiarioTIMES @ElMundoSV @LaPagina @VECAempleados	@VecaSomosTodos	Información retomada
	@ARENAOFICIAL @_davidreyes @VECAempleados @Canal_12 @teledos_tcs @tcsnoticias @noticias4vision Los empleados de Veca exponemos:	@dodianoa320	Información retomada
9 de marzo (Total de tuits con mención 25)	Informan de cierre en la alcaldía de Cuscatancingo por el incumplimiento del escalafón salarial. @teledos_tcs	@FidelToloz2	No publicada
	@teledos_tcs nuevamente incendio en el volcán de San salvador estamos destruyendo el medio ambiente. Me disculpo por la calidad de la imagen	@LanyTours_	No publicado
	Visiten este lugar @teledos_tcs @elsalvadorcom @tcsnoticias @noticias4vision @prensagrafica @turismoelsalvad Descripción en twetts anterior.	@FunesValmore	No publicado
10 de marzo (Total de tuits con mención 26)	Accidente a la entrada de cojutepeque ,trafico Lento @alertux @teledos_tcs	@ddrcorporation	No publicado
	Calle principal dañada en Urb. Montes de San Bartolo 5. Soyapango @noticias4vision @tcsnoticias @teledos_tcs	@juan_jose091	No publicado
	Catedral de #SantaAna #ElSalvador Tomada a las 3:33 pm @Doremix925 @alertux #ClimaSv @TN21sv @teledos_tcs @elsalvadorgram @TCS246	@w_menjivar	No publicado
	Informan de pandillero fallecido tras enfrentarse a elementos del FES en zona del salitre en Nejapa. @teledos_tcs	@FidelToloz2	RT
11 de marzo (Total de tuits con mención 8)	#LigasSelectivas Santa Ana se mide en estos momentos a Agabeisi en la categoría Infantil A (9-10 años), en La Sultana	@FedeBeis_SV	No publicado
	Fuerte lluvia de invierno en pleno verano en Santa Ana 45 minutos y sigue @alertux	@amilcar_r2a	No publicado

	@eltraficosv_com#elclimasv @teledos_tcs @elsalvadorcom		
	@FundacionLlort hace entrega de murales a comunidad La Cima #Talleres Muralismo @teledos_tcs @elnoticiero_6 #SOLUCIONES #Jóvenes Talentos	@FundacionLlort	No publicado
	@PNC_SV @FGR_SV @Canal21_SV @teledos_tcs @tvocanal23 @NoticieroHechos @tcsnoticias	@odavidbrizuela	No publicado
12 de marzo (Total de tuits con mención 20)	@teledos_tcs incendió en planes de Rend colonia las gardenias los bomberos no llegan a pesar de llamado	@Vmrivasl	No publicado
	@teledos_tcs secuencia de fotos de incendio en colonia las gardenias planes de Renderos.... a media niche... al fin llegaron los bomberos (Servicio Social)	@Vmrivasl	No publicado
	Hermoso amanecer en Costa Azul. la creación de Dios es perfecta @alertux @teledos_tcs	@Roxy085	No publicado
	Reportan incendio estructural en una fábrica en el desvío de Opico, La Libertad. En Desarrollo.@teledos_tcs	@FidelToloz2	No publicado
	Reportan al menos 6 muertes violentas en la primeras horas de este domingo en diferentes zonas del país.@teledos_tcs	@FidelToloz2	No publicado
	#CopaFESA2017 Palabras post juego de @Feralvarado45, tras conectar dos jonrones en la victoria de @STBeisbolClub	@LNB_SV	No publicado
	#SantaAna #Sebuscanratas Asaltaron barberia, identifiquelos y ya sabe que hacer. @ItrNoticias. @TN21sv @teledos_tcs @ElMundoSV @elblog	@DonHHSv	No publicado
	13 de marzo (Total de tuits con mención 57)	!Mágico, felices 59! @2010MisterChip @MINEDelSalvador @RadioNacionalsv @ElMundoSV @CadenaCuscatlan @teledos_tcs @radioyskl @radioysuca917	@ccdinate2010
Accidente llegando al Hermano Lejano sobre los Próceres... Precaución... @alertux @teledos_tcs @elsalvadorcom		@Ginmauher	No publicado
Llueve moderado en San Isidro, Cabañas. @elsalvadorcom @DiarioTIMES @teledos_tcs @alertux @ElMundoSV @uhprensagrafica @lanoticiasv @elblog		@mariojaviersv	No publicado
Reportan un doble homicidio en la ciudad de Santa Ana calle que conduce a Ahuachapan.@teledos_tcs		@FidelToloz2	No publicado
Cielos grises y llovizna continúan en Sta Ana @alertux #elclimasv @teledos_tcs		@amilcar_r2a	No publicado
Trafico en Rancho Navarra, sin avanzar !!! @alertux @teledos_tcs		@ddrcorporation	No publicado
Señores de la Aduana y transportistas generan trafico en altura del Rancho Navarra !! @alertux @eltraficosv_com @teledos_tcs		@ddrcorporation	No publicado
#Sebuscansv #Asaltantes Identifiquelos y denuncielos. @PNC_SV @elradarsv @ElMundoSV @LaPagina @TN21sv @teledos_tcs @DiarioTIMES @ItrNoticias		@DonHHSv	No publicado
Azacuanes pasando por acajutla @alertux @teledos_tcs @RucksDelBo		@Lultimocaudillo	No publicado

14 de marzo (Total de tuits con mención 37)	Despues de una leve lluvia San Juan Tepezontes, La Paz sin agua! Porque pasa esto? Increible! @anda_oficial @teledos_tcs	@Ricardo_Ayala70	No publicado
15 de marzo (Total de tuits con mención 32)	@teledos_tcs el sol de esta mañana	@MamaYoland	No publicado
16 de marzo (Total de tuits con mención 49)	@teledos_tcs Saludos desde Bosques de la Paz, Ilopango	@juanfranceron	RT
	@teledos_tcs buen día saludos lindo amanecer en mejicanos	@giogarcia7	No publicado
17 de marzo (Total de tuits con mención 120)	Tráfico lento hacia Autopista a Comalapa. @radio102nueve @teledos_tcs @eltraficosv_com	@josurbinatv	No publicado
	VECA SIGUE SIN PAGAR @elsalvadorcom @prensagrafica @ItrNoticias @TN21sv @elnoticiero_6 @tcsnoticias @teledos_tcs @LaPagina #casoveca	@VecaSomosTodos	No publicado
18 de marzo (Total de tuits con mención 70)	Fuertes vientos a esta hora sobre la ciudad de Santa Ana. #ÚltimaHora @PROCIVILSV @alertux @MARN_Oficial_SV @teledos_tcs	@NestorTrigueros	No publicado
	@teledos_tcs suerte sismo se acavadesentir en ahuchapan	@josejuanlopez91	No publicado
19 de marzo (Total de tuits con mención 35)	@Dip_Cardoza participa en el jaripeo de Agua Caliente, Chalatenango @PrensaPCN @Canal21_SV @canal33tv @teledos_tcs @tcsnoticias @ElMundoSV	@VctorEmilioPino	No publicado
	HACE 144 AÑOS, el Terremoto de San José destruyó a San Salvador y otras localidadesSV. @alertux @MARN_Oficial_SV @teledos_tcs @EfemeridesSV	@ccdinate2010	Información retomada
	2/ Juramentadas Comisiones Electorales Municipales en Chalatenango @Dip_Cardoza @PrensaPCN @tcsnoticias @teledos_tcs @Canal_12 @Canal21_SV	@VctorEmilioPino	No publicado
20 de marzo (Total de tuits con mención 39)	@teledos_tcs gran columna de humo negro se ve salir dentro del cuartel de la segunda Brigada de infantería en Santa Ana.	@rahernandezg1	No publicado
	@alertux @ddovia @NoticieroHechos @tcsnoticias @Clima_Sismos_SV @teledos_tcs este día a las 5pm :(@sindiivasqz	No publicado
	@prensagrafica @elsalvadorcom @ItrNoticias @teledos_tcs @ElFaro_ @LaPagina @VECAempleados @PDDHEISalvador 50% d lo conciliado n @TrabajoSV	@VecaSomosTodos	No publicado
21 de marzo (Total de tuits con mención)	Reportan incendio en km 6 1/2 carretera Troncal del Norte altura motel las cabañitas y amenaza con afectar varias viviendas.@teledos_tcs	@FidelToloz2	No publicado
	@elsalvadorcom @teledos_tcs @tcsnoticias @ElFaro_ @LaPagina @TN21sv	@VecaSomosTodos	Información retomada

54)	#casoveca		
	Hermoso atardecer en carretera panamericana @teledos_tcs	@criss_hr	No publicado
22 de marzo (Total de tuits con mención 33)	#AlertaSV incendio en escuela de Col. Guatemala, Calle5 de Noviembre. @alertux @ddovia @canal33tv @Canal_12 @elnoticiero_6 @teledos_tcs	@PopularSilence	No publicado
	Grave accidente sobre el Venezuela por barrio candelaria @alertux @ddovia @canal33tv @teledos_tcs @JaimeAnaya @Canal_12 @eltraficosv_com	@PopularSilence	No publicado
23 de marzo (Total de tuits con mención 31)	Aun se puede notar humo en las faldas del volcan de San Salvador @alertux @noticias4vision @teledos_tcs @BomberosES	@Aguilaar__	No publicado
	@teledos_tcs QUEMA FORESTAL, MONTELMAR KM 23 AUTOPISTA COMALAPA!	@Rvt05	No publicado
24 de marzo (Total de tuits con mención 43)	@teledos_tcs solicitando ayuda, denuncien, más de diez días sin agua en Pinares de Suiza, Santa Tecla. Urge, estamos secos y ANDA nada	@eduaguill58	No publicado
	Incendio en volcán de San Salvador visible desde colonia La Cima 3 @teledos_tcs @alertux @elnoticiero_6	@Avilesj25	RT
	Dulce de temporada hecho por mi mamá @alertux @teledos_tcs @TuNaiTCS @Canal_12 @canal33tv @uhprensagrafica	@javierordoez	No publicado
25 de marzo (Total de tuits con mención 16)	@teledos_tcs eltecleño.com/escasez-de-agu... varios sectores de Santa Tecla tenemos más de una semana sin el servicio.	@jjeanll	No publicado
	@Dip_Cardoza en mitin El Paraíso @PrensaPCN @merino_chico @CLopezDiputada @LPGDptos @Canal21_SV @teledos_tcs @TVEsSv @ojoatento	@VctorEmilioPino	No publicado
	#CopaFESA2017 Hit del dominicano Víctor Luna impulsó la de dejar en el terreno. @UTECedusv vence 3-2 a @AgabeisiBeisbol y pasa a la final	@LNB_SV	No publicado
26 de marzo (Total de tuits con mención 16)	Matan a mujer que cuidó a niña secuestrada de las aparecidas muertas en #Nejapa @ddovia @alertux @teledos_tcs @tcsnoticias @noticias4vision	@PopularSilence	Información retomada
	Fe y tradiciones en mi familia. Semana santa sonsonate El Salvador	@javierordoez	No publicado
27 de marzo (Total de tuits con mención 23)	Donde esta la ley de proteccion de los animales? @teledos_tcs @alcaldia_ss @prensagrafica @elsalvadorcom en la 11 ave sur en el Centro SS	@analicerna	No publicado
	@teledos_tcs por favor, ayudenme a encontrar a este perrito extraviado, se perdio cerca de sus instalaciones.	@aimeevilleda	No publicado
	Rayo de esperanza bonito es una naturaleza. Sonsonate. El Salvador @alertux @teledos_tcs @TuNaiTCS @canal33tv @telediario_tve	@javierordoez	No publicado
28 de marzo (Total de tuits)	@teledos_tcs. Amanecer en La Gloria; Mejicanos.	@carballojaime	RT
	Lujo de atardecer, desvío Chalchuapa -Sta Ana @teledos_tcs @Eduardo_TCS	@magicastell	RT

con mención 62)	@tcsnoticias		
	#LoÚltimo: Se incendió el estadio del Shenhua, equipo donde juega Carlos Tévez en China. Vía @DeportesGMV	@wabboyes	No publicado
29 de marzo (Total de tuits con mención 52)	#CopaFESA2017 Todo listo, en 20 minutos inicia el primero de la gran final entre @UTECedusv va @DidelcoSV	@LNB_SV	No publicado
30 de marzo (Total de tuits con mención 64)	Cuando Dios se pasa de artista...#nofilter #maquilishuat #felicidad ¡Buenos días! ☺ @teledos_tcs @tcsnoticias @MauricioPCN19	@magicastell	No publicado
31 de marzo (Total de tuits con mención 44)	Informan de serios problemas de tráfico en frontera el Amatillo. transporte de carga estacionados sobre carretera. @teledos_tcs	@FidelToloza2	RT
	@teledos_tcs incendio en el cerro de nejapa	@IsaacJi38424593	No publicado

TUITS DE LOS USUARIOS DE TELE 2

Tuits provenientes de los usuarios de Tele 2 con contenido informativo, clasificado por día. En este resumen se contrastará si la información recibida fue usada en la cuenta oficial del informativo.

Fecha	Contenido	Usuario	Acción del medio
1 de abril (Total de tuits con mención: 16)			
2 de abril (Total de tuits con mención: 54)	Y los apagones siguen. Se va , se viene. Varios aparatos se dañaran esta noche! @MOISESURBINA @delsur_energia @uhprensagrafica @teledos_tcs	@AlejoMiranda01	No retomado
	Continúan los apagones!@delsur_energia @alertux @elsalvadorcom @teledos_tcs @elnoticiero_6 @noticias4vision @uhprensagrafica	@AlejoMiranda01	No retomado
3 de abril (Total de tuits con mención: 39)			
4 de abril (Total de tuits con mención: 53)	@teledos_tcs ayuda no hay agua en la zona alta de pinares de Suiza desde hace 2 meses y @anda_oficial no responde	@Roxana97977512	No retomado
	Reportan persona asesinada a tiros al interior de un bus de la ruta 133 en San Rafael Obrajuelo en el departamento de la Paz.@teledos_tcs	@FidelToloz2	No retomado
5 de abril (Total de tuits con mención: 46)	#Trafico: por marcha de estudiantes sobre la carretera de Oro, Soyapango, altura del C.C. @ESpectadorSV @teledos_tcs @TN21sv @prensagrafica	@SanSalvadorMio	No retomado
	#Capacitación Entrenadores cubanos comparten sus conocimientos en estos momentos con los managers y coachs de las seis academias del país	@FedeBeis_SV	No retomado
6 de abril (Total de tuits con mención: 34)			
7 de abril (Total de tuits con mención: 49)			
8 de abril (Total de tuits con mención: 32)			
9 de abril (Total de tuits con mención: 28)	Accidente de tránsito en carretera de San Salvador a Sensuntepeque en las cercanías de Ilobasco. @prensagrafica @elsalvadorcom @teledos_tcs	@mariojavierv	No retomado
	Fuerte sacudida en la escalon norte.	@zlamart	RT e información retomada
	Rapido sismo y empieza a pringar en Ciudad Delgado	@WillRamos3	RT e información retomada
	@teledos_tcs fuerte sismo sentido en Lourdes Colón	@JARMARTINEZG	RT e información retomada
	Tembló rápido y muy fuerte en ayutuxtepeque y empieza a pringar	@JosueDanielRom7	Información retomada
	Al sur de la capital igual fuerte	@dominguez12sv	RT e información retomada

	@teledos_tcs armenia sonsonate sismo de 3 segundos fuerte de ahí empezó a pringar v: también se ve incendio en volcán	@Juan_Martinez40	Información retomada
	Así se disfruta en El Majahual a esta hora :) @teledos_tcs @noticias4vision @tcsnoticias @elnoticiero_6	@mepuma8	No retomada
10 de abril (Total de tuits con mención: 117)	Una fiesta se vivió en @aguilaresgob1 por lanzamiento programa vivienda @LPGDptos @ElMundoSV @CLopezDiputada @elsalvadorcom @teledos_tcs	@VctorEmilioPino	No retomada
	#Clima: Llueve sobre carretera Troncal del Norte km 64, Colima @ddovia @alertux @teledos_tcs @fotoselsalvador @tcsnoticias	@MauriOrellanaSV	No retomada
	@YoReportoSV @teledos_tcs Fuerte lluvia en Lourdes Colón fuerte el tenblot aquí en mejicanos....	@JARMARTINEZG	No retomada
	@teledos_tcs sismo de gran intensidad, corte de energía y lluvia fuerte causan pánico en plaza mundo Soyapango	@SuAnnOsorio2	Información retomada
	El nivel del río Arenal Monserrat se encuentra arriba más de lo normal	@ovidio_beltran	Información retomada
	@teledos_tcs aquí están las imágenes	@HectorAvelar_	Información retomada
	@teledos_tcs lo que pasó en los chorros	@jhbonillaq	Información retomada
	@teledos_tcs la peña que cayó en los chorros	@jhbonillaq	Información retomada
	En comasagua. Sin energía eléctrica....	@Henry5Escamilla	No publicada
	11 de abril (Total de tuits con mención: 86)	RT @Walterlara1 #ClimaSV Atardecer de hoy en San Salvador. @teledos_tcs @alertux @ddovia @tcsnoticias @uhprensagrafica	@fotoselsalvador
12 de abril (Total de tuits con mención: 44)	San Juan Tepezontes, La Paz en Vacación de Semana Santa con gente de regreso al Pueblo sin agua! #horror @anda_oficial @teledos_tcs	@Ricardo_Ayala70	No retomada
	@MITURElSalvador deprimente estado de nuestros centros turísticos iChamichén deprimente @TN21sv @teledos_tcs @lexpineda	@PiratCyber	No retomada
	#CopaFESA2017 @DidelcoSV vence 7-2 a @utec y fuerza un sexto juego para el próximo miércoles 19. Los universitarios están arriba 3-2	@FedeBeis_SV	No retomada
	Los colores del amanecer en costas salvadoreñas #lapostal! Buenos días! @tcsnoticias @teledos_tcs	@magicastell	No retomada
13 de abril (Total de tuits con mención: 15)	Avance de alfombra más grande el #ElSalvador que se realiza en @SensuntepequeSV @elsalvadorcom @prensagrafica @teledos_tcs @alertux @ddovia	@AngelitEd	No retomada
14 de abril	#CiudadMorena #SantaAna se ha iniciado la fabricación de alfombras para acompañar	@nulvent86	No retomada

(Total de tuits con mención: 57)	#víacrucis @MauricioPCN19 @teledos_tcs		
	Así lucen los alrededores de Iglesia Catedral en Santa Ana. Habitantes de todas la edades trabajan desde muy temprano @teledos_tcs	@NestorTrigueros	No retomada
	#ViernesSanto En Maryland Silver spring USA @elsalvadorcom @elblog @teledos_tcs @Pontifex_es @ElMundoSV @DiarioCoLatino @TVCA_ElSalvador	@mariopreza7	No retomada
	La alfombra mas grande de El Salvador está en Sensuntepeque. @elblog @AlertuxES @prensagrafica @Teleprensa33 @TN21sv @teledos_tcs @radioyskl	@mariojaviersv	No retomada
	Inicio de Procesión en Nahuizalco @alertux @ddovia @radio102nueve @ElMundoSV @teledos_tcs	@ChelittoSV	No retomada
	Vía Crucis y Santo Entierro en Antiguo Cuscatlán @teledos_tcs @TN21sv @NoticieroHechos @elsalvadorcom @noticias4vision	@Chelepecass	No retomada
15 de abril (Total de tuits con mención: 19)			
16 de abril (Total de tuits con mención: 23)			
17 de abril (Total de tuits con mención: 46)	6 Días sin agua @anda_oficial @noticias4vision @TN21sv @teledos_tcs @Teleprensa33 @tcsnoticias @elnoticiero_6 @NoticieroHechos @CNoticiassv	@comandosfuentes	No retomada
	Asi se vive el momento en la carretera a los chorros.@teledos_tcs	@ovidiobarillas_	Información retomada
18 de abril (Total de tuits con mención: 35)	@alertux @teledos_tcs @MARN_Oficial_SV @ddovia @Canal_12 un poquito de lluvia en San Martín para refrescar la tarde.	@hagamosbulla	No retomada
	@teledos_tcs, undimiento de calle en pasaje Madrid del Reparto Monte fresco, calle San Antonio Abad	@fer104107	No retomada
19 de abril (Total de tuits con mención: 69)			
20 de abril (Total de tuits con mención: 64)			
21 de abril (Total de tuits con mención: 82)			
22 de abril (Total de tuits con mención: 56)			
23 de abril (Total de tuits con mención: 55)	Fuerte lluvia en Santa Tecla @teledos_tcs	@deysi95saldana	No retomada
24 de abril (Total de tuits con mención: 54)	@teledos_tcs mucha gente esperando abordar ruta 201 pocas unidades	@StanLopez7	No retomada
	@teledos_tcs Hay un accidente de 2 camiones en carretera de oro antes de llegar a universidad don Bosco de Soyapango	@FlixBaltazarAm2	Información retomada
	@anda_oficial @canal33tv @teledos_tcs En senda 7 de Res. Santorini, Sn Marcos vamos para 2 semanas sin agua. Sres ANDA urge su ayuda !!	@lopezjor14	No retomada

	@alertux @teledos_tcs @elnoticiero_6 @Meganoticias19 @VMTEISalvador llueve moderado fuerte en sonzacate sonsonate	@javierordoez	No retomada
25 de abril (Total de tuits con mención: 99)	Basurero en Colonia Santa Lucia, Santa Ana, afecta a los habitantes y causa contaminación. @teledos_tcs	@EfrainChicas1	No retomada
	Bachelles entre la 11 Av. sur y 5 calle Pte. @prensagrafica @tcsnoticias @noticias4vision @teledos_tcs	@Elvis_Perz	No retomada
	La Union a esta hora el clima humedo medio nublado. @alertux @ddovia @radioyskl @radio102nueve @mely_araniva @Meganoticias19 @teledos_tcs	@leo_medrano	No retomada
	Esta lloviendo fuerte a esta hora zona hospital Bloom	@MVickyCDC	No retomada
	@MARN_Oficial_SV @alertux @ddovia @YoReportoSV @ultimahsv @teledos_tcs Continúan lluvias de moderadas a fuertes en Berlín, Usulután.	@pablo_berlin	No retomada
26 de abril (Total de tuits con mención: 59)	Lento pero con normalidad en #Frontera la hachadura @ddovia @alertux @teledos_tcs #TraficoSV	@multiturismoweb	No retomada
27 de abril (Total de tuits con mención: 64)			
28 de abril (Total de tuits con mención: 85)	Gran accidente en salida de santa ana asia san salvador eso de las 4: pm	@Fernand77357518	Información retomada
	@alertux @teledos_tcs Asi se encuentra el tráfico via Quezalte a SS, a esta hora.	@AFuentesd	No retomada
	Así se ve el tráfico en carretera Quezaltepeque @teledos_tcs @tcsnoticias #TraficoSV Tráfico colapsado	@ovidiobarillas_	No retomada
29 de abril (Total de tuits con mención: 60)	Así la marea a esta hora en el puerto de la libertad @NoticieroHechos @TN21sv @teledos_tcs	@oscarahernandez	No retomada
30 de abril (Total de tuits con mención: 28)	Alcaldía @Mejicanos_Sv implementa reordenamiento en casco urbano @alertux @lanoticiasv @ultimahsv @canal33tv @teledos_tcs @NoticieroHechos	@JavierBenRu	No retomada

PUBLICACIONES DE LOS USUARIOS DE TELE 2

Publicaciones provenientes de los usuarios de Tele 2 con contenido informativo, clasificado por día. En este resumen se contrastará si la información recibida fue usada en la cuenta oficial del informativo.

Fecha	Contenido	Usuario	Acción del medio
1 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)			
2 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)			
3 de marzo (Total de publicaciones con mención: 3)	Muere paracaidista en ahuachapán ante el mal tiempo hoy se celebraba el desfile militar por lo de las fiestas patronales	Kevin Cosner	No retomado
4 de marzo (Total de publicaciones con mención: 3)			
5 de marzo (No hubo publicaciones)			
6 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)			
7 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)			
8 de marzo (Total de publicaciones con mención: 2)			
9 de marzo (No hubo publicaciones)			
10 de marzo (Total de publicaciones con mención: 2)			
11 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)	Hola els ablamos desde lourdes colo los buces de la 79 an comprado buces nuevos y esta cobrando \$0.75 y asta \$1.00 el caso es que los otros bu es estan asiendo lo mismo y en el biaje del sentro a lourdes solo lleba dos y se tardan en tecla para llegar a lourdes	Guadalupe García	No retomado
12 de marzo (No hubo publicaciones)			
13 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)	Bella estampa de nuestra iglesia sagrada familia en turin en él marco de las fiestas de nuestro patriarca San Jose	Ana Belén	No retomado
14 de marzo (Total de	Luna por la tarde y por la noche	Carmen Romero	No retomado

publicaciones con mención: 4)	Ruta 26 está provocando problemas en la Colonia Jardines de San Marcos, causa mucho tráfico con los giros ilegales, hace un año se hizo una protesta por el daño que causaba la 26, donde las autoridades se comprometieron a tener en la mira estas ilegalidades y los daños que causan a los separadores que por cierto se pusieron para evitar que den vuelta	Alejandro Alejandro	No retomado
	Así amaneció en san Pablo taca chico	Landaverde Jose	No retomado
15 de marzo (Total de publicaciones con mención: 5)	Que lindo esta el sol les comparto mi captura	Roxemy Noelia de Rivas	No retomado
	Un hermoso atardecer en nuestro municipio de guaymango, departamento de Ahuachapan	Armando Rivas Reyes	No retomado
	Un arcoiris en pleno sol del día	Mauli Yaeli Paz	No retomado
16 de marzo (Total de publicaciones con mención: 3)	Quiero pedirles un favor Informativo Tele 2, quiero que muestren esta foto, la tome a las 7:00 am hoy 16 de marzo de 2017, en el ISSS de Santa Tecla y muestra la realidad que vive nuestro pueblo Salvadoreño para pasar consulta. Cómo podemos estar de acuerdo con seguro médico de los funcionarios públicos.	Carlos Ernesto	No retomado
17 de marzo (Total de publicaciones con mención: 3)			
18 de marzo (Total de publicaciones con mención: 3)			
19 de marzo (Total de publicaciones con mención: 3)			
20 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)			
21 de marzo (Total de publicaciones con mención: 5)	Aquí les dejo una imagen del accidente de hoy martes. En Santa Ana a la altura del turicentro Galicia, carretera a chalchuapa	Yennifer Maribel Santos Salas	No retomado
22 de marzo (Total de	Incendio forestal sigue avanzando desde hace 30 horas en	William E.	

publicaciones con mención: 4)	Cordillera del Bálsamo, en Lourdes Colón	Ramírez	No retomado
	Hola espero que estén bien y Bendecidos por parte de Dios. No les tomare mucho de su tiempo pues solo quiero que me ayuden a encontrar a mi hermano si alguna persona que lo haya visto o lo ven en algún lugar por favor contáctenos al +50377539173 antemano muchas gracias Bendiciones	Hernandez Hernandez	No retomado
23 de marzo (Total de publicaciones con mención: 2)	Este es mi tío Roberto de Jesús q esta desaparecido ASE días si usted lo ha visto favor de comunicarse a este número 62092922 por favor comunicarlo	Marvin Osegueda	No retomado
24 de marzo (Total de publicaciones con mención: 4)	Preocupante dice la ministra de medio ambiente junto a los medios ola de incendios, el picacho de el volcán de sansalvador levá tres días y solo hablan pero no hacen nada por tratar de que el fuego deje de abansar lo que se ve de naranja son las llamas que aún se mantienen es más preocupante que los medios no agan nada que la ola de incendios que se provocan	Rene Enrique Aguirre Orellana	No retomado
25 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)			
26 de marzo (Total de publicaciones con mención: 1)			
27 de marzo (Total de tuits con mención 23)	El pan de cada día motociclistas ilprudentes sin experiencia ni documento en regla y motoristas de coaster involucrados en accidente en la esquina del ex cuartel no se reportan victimas solo lesiones leves en la acompañante del motociclista	José Cristian Ramos Melara	No retomado
28 de marzo (Total de publicaciones con mención: 4)	Amanecer desde La Gloria, en Mejicanos	Jaime Carballo	No retomado
29 de marzo (Total de publicaciones con mención:1)			
30 de marzo (Total de publicaciones con mención:1)			
31 de marzo (Total de publicaciones con mención 1)			

PUBLICACIONES DE LOS USUARIOS DE TELE 2

Publicaciones provenientes de los usuarios de Tele 2 con contenido informativo, clasificado por día. En este resumen se contrastará si la información recibida fue usada en la cuenta oficial del informativo.

Fecha	Contenido	Usuario	Acción del medio
1 de abril (Total de publicaciones con mención: 1)			
2 de abril (No hubo publicaciones)			
3 de abril (No hubo publicaciones)			
4 de abril (No hubo publicaciones)			
5 de abril (Total de publicaciones con mención:2)			
6 de abril (Total de publicaciones con mención: 1)	Quiero denunciar que en el ISSS de Santa Ana, no hay medicinas para pacientes diabéticos tal es el caso, que a mi desde hace 2 meses no me dan la insulina, los de la farmacia solo nos dicen que hablemos por teléfono, y cuando se llama, nos dicen que no hay, grs.	Mariano Samayoa	No retomado
7 de abril (Total de publicaciones con mención: 2)	Comunicado del Sindicato de Trabajadores Municipales de San Pedro Perulapán	Alberto Flores	No retomado
8 de abril (No hubo publicaciones)			
9 de abril (Total de publicaciones con mención: 2)			
10 de abril (Total de publicaciones con mención: 17)	En el Cantón El Diamante Municipio de Jujutla Depto de Ahuachapán un pastor evangélico fue asesinado de nombre Erminio Aguilar	Martínez Rodríguez	No retomado
	Así luce la entrada de Santa Tecla con un hermoso arco iris dando la bienvenida a todos los salvadoreños	Cristina G. Zepeda de Gonzalez	No retomado
	Se necesita ayuda aquí enfrente centro comercial la joya	Icta CG	No retomado

	carretera a la libertad.se está quemando el bosque ayuda por favor		
	Hola buenas tardes Aki en santiago se sintió fuerte el temblor	Francisco Reyes	No retomado
	Den.el.sismo de cuanto fue	Daniel Mejia	No retomado
	En urbanizacion el sauce tenemos el problema de que cuando abrimos las llaves del chorro en lugar de agua sale casi solo aire	Maria Magdalena Arias	No retomado
	Un poco como quedo del sismo		No retomado
	Carretera los chorros (Imagen del accidente)		No retomado
11 de abril (Total de publicaciones con mención: 4)			
12 de abril (Total de publicaciones con mención: 4)	Un fuerte insendio	Jose Monterrosa	No retomado
	Campos 2 voto muchos techos de casas En él herucán	Anderson Morales	No retomado
13 de abril (Total de publicaciones con mención: 1)			
14 de abril (Total de publicaciones con mención: 1)			
15 de abril (Total de publicaciones con mención: 5)	Una bella estampa del crepúsculo desde la playa el amatillo	Andrew Martinez	No retomado
16 de abril (No hubo publicaciones)			
17 de abril (Total de publicaciones con mención: 1)	Fuerte insendio en finca las marias	Jose Monterroza	No retomado
18 de abril (No hubo publicaciones)			
19 de abril (Total de publicaciones con mención: 2)	Buenas noches me gustaría compartir imágenes del incendio en San José Villanueva, a estas horas aún continúa las llamas	Ivannia Padilla	No retomado
20 de abril (Total de publicaciones con mención: 4)			
21 de abril (Total de publicaciones con mención: 2)			
22 de abril (No hubo publicaciones)			
23 de abril (Total de publicaciones con mención: 2)			
24 de abril (Total de publicaciones con mención: 3)			

25 de abril (Total de publicaciones con mención: 3)			
26 de abril (Total de publicaciones con mención: 1)			
27 de abril (Total de publicaciones con mención:1)	Podemos apreciar la reconstrucción de la pasarela frente a la Universidad Católica de Él Salvador (UNICADES) para el beneficio de estudiantes y habitantes de la zona	Marina Rodriguez	No retomado
28 de abril (Total de publicaciones con mención: 3)	Inician preparativos para el Día de la Cruz (Teledos Digital)	Karla Torres	Publicado
29 de abril (Total de publicaciones con mención:1)	Frontera el Amatillo en territorio de Honduras (Compartido)	Beatriz Chdrez	
30 de abril (No hubo publicaciones)			

**CLASIFICACIÓN DE NOTAS PUBLICADAS EN LA SECCIÓN COMUNIDAD VIRTUAL
EN LOS MESES DE MARZO Y ABRIL DE 2017**

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
7 de marzo de 2017	0:07	Vista panorámica	Foto	Samuel Claros	Sin especificar	Conchagua, La Unión
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Entretener	Primera mano	Variedad	Actualidad	De colorido		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Afirmativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: De observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Vista panorámica	Sin especificar	Sin especificar	Sin especificar	Volcán Conchagua, hacia el Golfo de Fonseca	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
7 de marzo de 2017	0:12	Fuga de agua	Foto (dos)	Wilfredo Laguán	Sin especificar	Ilopango, San Salvador
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés		Tipo de noticia	
Informar	Primera mano	Proximidad	Actualidad		De situación	
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Llamado a las autoridades para que reparen una fuga de agua	Sin especificar	Sin especificar	Sin especificar	Colonia San Felipe, pasaje y diagonal El Lago, en Ilopango	La fuga de agua lleva tres meses sin ser reparada	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
7 de marzo de 2017	0:10	Vista panorámica	Foto	Douglas Montano	Sin especificar	Sonsonate
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Entretener	Primera mano	Variedad	Actualidad	De colorido		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Afirmativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
La gente que habita esta localidad realiza sus actividades desde las primera horas del día	Habitantes de Ciudad El Progreso	Sin especificar	Sin especificar	Ciudad El Progreso, Sonsonate	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
14 de marzo de 2017	0:19	Triple accidente	Foto (dos)	Sin especificar	WhatsApp	Sonsonate
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés		Tipo de noticia	
Informar	Primera mano	Proximidad	Actualidad y transgresión a la ley		De sumario	
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Triple accidente de tránsito	Conductores que manejaban un bus de la ruta 272, una rastra y un carro tipo sedán, respectivamente	Sin especificar	Sin especificar	Carretera de Sonsonate hacia Acajutla	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
14 de marzo de 2017	0:16	Falta de agua potable	Foto (dos)	Sin especificar	WhatsApp	Guaymango, Ahuachapán
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Informar	Primera mano	Proximidad	Actualidad	De situación		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Más de un mes sin el servicio de agua potable	Habitantes del caserío Los Martínez, en Guaymango, Ahuachapán	Sin especificar	Sin especificar	Guaymango, Ahuachapán	Las autoridades de ANDA no han respondido a sus demandas	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
14 de marzo de 2017	0:15	Vista panorámica	Foto	Adalberto Vásquez	WhatsApp	Chalchuapa, Santa Ana
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Entretener	Primera mano	Variedad	Actualidad	De colorido		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Afirmativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: De ambiente			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Situación del clima	Sin especificar	Nublado y con temperaturas bajas	Sin especificar	Cantón El Coco, Chalchuapa, Santa Ana	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
16 de marzo de 2017	0:36	Caída de árbol	Video	RED TV	WhatsApp	San Salvador
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Informar	Primera mano	Proximidad	Actualidad	De sumario		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Un árbol cayó sobre un automóvil particular	Sin especificar	Sin especificar	16 de marzo de 2017 por la tarde	Alameda Juan Pablo II, a la altura del Parque Infantil, en San Salvador, en el sentido hacia el Bulevar de los Héroes	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
16 de marzo de 2017	0:20	Contaminación de agua potable	Foto (dos)	Sin especificar	WhatsApp	Apopa, San Salvador
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Informar	Primera mano	Proximidad	Actualidad	De situación		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Familias de Apopa reciben agua contaminada	Familias de Apopa afectadas	El agua cae muy sucia y con muy mal olor	En los últimos días	Apopa, San Salvador	Para que las autoridades de ANDA le den una solución al problema	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
16 de marzo de 2017	0:20	Bloqueo fronterizo	Foto	Sin especificar	WhatsApp	El Poy, Chalatenango
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Informar	Primera mano	Proximidad y extensión	Expectación	De sumario		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Bloqueo del paso fronterizo	Motoristas de carga pesada	Sin especificar	Desde el 15 de marzo	El Poy, Chalatenango	Debido a las largas filas y los trámites lentos en dicho paso fronterizo	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
16 de marzo de 2017	0:11	Vista panorámica	Foto	Sin especificar	WhatsApp	San Salvador, San Salvador
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Entretener	Primera mano	Variedad	Actualidad	De colorido		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Afirmativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: De ambiente			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Vista panorámica del volcán de San Salvador	Sin especificar	Con una nube encima del volcán	Sin especificar	San Salvador, San Salvador	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
16 de marzo de 2017	0:15	Accidente de tránsito	Foto (dos)	Javier Benavides	Twitter	Ataco, Ahuachapán
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés		Tipo de noticia	
Informar	Primera mano	Proximidad	Actualidad y transgresión a la ley		De sumario	
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Un microbús que transportaba universitarios se accidentó	Nueve personas heridas y una fallecida	Sin especificar	Sin especificar	Ataco, Ahuachapán	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
16 de marzo de 2017	0:15	Hallazgo de cachorros de zorro	Foto (dos)	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN)	Twitter	San Juan Opico, La Libertad
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Informar	Primera mano	Variedad	Rareza	De sumario		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Positiva			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Noticia Oficial			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Hallazgo de tres cachorros de zorro gris	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN)	Sin especificar	Sin especificar	San Juan Opico, La Libertad	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
21 de marzo de 2017	0:15	Tuberías de aguas negras rotas	Vídeo	Sin especificar	WhatsApp	San Bartolo, Ilopango
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Informar	Primera mano	Proximidad	Actualidad	De situación		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Negativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Las tuberías de aguas negras se han roto e inundan toda la calle	Residentes de la Colonia Tixa	Sin especificar	Sin especificar	Frente a la entrada a Las Cimas de San Bartolo, Ilopango	Llamado a las autoridades correspondientes	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
21 de marzo de 2017	0:10	Vista panorámica	Foto (tres)	Sin especificar	WhatsApp	San Juan Opico, La Libertad
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés		Tipo de noticia	
Entretener	Primera mano	Variedad	Actualidad		De colorido	
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Afirmativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: De observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Amanecer	Sin especificar	Sin especificar	Sin especificar	Diferentes puntos del país	Sin especificar	

Fecha de su publicación	Duración	Tema	Multimedia	Fuente	Plataforma	Origen
21 de marzo de 2017	0:05	Saludo de cumpleaños	Foto	Sin especificar	WhatsApp	San Sebastián Salitrillo, Santa Ana
Análisis informativo del contenido						
Función de la noticia	Fuente de la noticia	Evaluación de la noticia	Factores de interés	Tipo de noticia		
Entretener	Primera mano	Variedad	Rareza	De colorido		
Valoración de la noticia			Por su clasificación: Afirmativa			
			En orden a su realización: Noticia de un hecho ya consumado			
			En relación a la fuente que informó al reportero: Observación directa			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué o para qué?	
Cumpleaños 98	Teresa Santamaría	Sin especificar	Sin especificar	San Sebastián Salitrillo, Santa Ana	Saludo de cumpleaños	

Entrevista a Eduardo Arévalo

Entrevista a Eduardo Arévalo

Jefe de Prensa Informativo Tele 2

Duración: 35 minutos

-Sobre la aplicación de Periodismo ciudadano, la participación ciudadana en los medios...

Es la fuente número uno de acceder a la información, eso no significa que es la única, o que toda la información que nos manda es veraz, o que toda la información la tengamos que cubrir, es nada más un insumo, pero un insumo importante para nosotros lo que nos mandan.

A veces nosotros no podemos tener ojos en todos lados, entonces la gente va, ve un hecho de violencia o un accidente y nos dice “aquí no han venido”, entonces nosotros avisamos a la policía y mandamos las cámaras y todo.

Para nosotros todo el mundo que nos llama es importante, pero no necesariamente solo porque nos llama lo vamos a cubrir, por ejemplo, otra forma de comunicación son los correos electrónicos, recibimos en promedio 30-35, no nos alcanzaría ni el personal para cubrirlo, es imposible que nosotros demos cobertura a todo, entonces ahí vienen varias valoraciones.

Uno, nosotros no cubrimos cosas personales, de interés personal o comercial, alguien puede decir “mire, voy a inaugurar un negocio” nosotros tenemos un departamento comercial, si pauta y todo se le cubre, como comercial, pero no califica dentro del ámbito de la noticia o

hay gente que simplemente llama para dar información falsa, y nosotros venimos y mandamos un equipo y gastamos tiempo, recurso, personas, llegan, verifican y no hay nada. Por eso digo, es un insumo, pero no es que cuando recibimos una llamada, vamos a salir corriendo y movemos un equipo; nosotros verificamos la información, hacemos algo que se llama “calibrarla”, es decir, la valoramos y decimos “¿será que esto vale la pena para mover un equipo? ¿será que verdaderamente es cierto?” es mucho mejor cubrir las cosas que vienen de la misma ciudadanía que la parte oficial, a la gente le gusta mucho más y eso está comprobado estadísticamente hablando, con encuestas, la gente prefiere ver los problemas de su comunidad, que oír hablando a los políticos, al presidente, a los ministros, la gente quiere verse ellas mismas, eso es importante.

Entonces aquí viene “¿el qué?”, por ejemplo, no es lo mismo, van a sembrar 10 árboles a que hay un hundimiento en una comunidad donde hay 200 viviendas, las dos son importantes, pero ¿cuál es más importante para la comunidad? O de repente eso sea allá por La Unión, ¿será que valdrá la pena ir hasta La Unión? Todo vale la pena porque es la gente, pero como medio movernos hasta La Unión para sacar una nota que solo le puede interesar a la gente de La Unión. Todo ese tipo de valoración uno las tiene que ir haciendo.

-¿A través de qué medios verifican la información que reciben?

Uno, a través de las autoridades, si es un problema de comunidad con las alcaldías, si es un problema de delincuencias, con la policía, o por ejemplo a veces reportan accidentes que no existen, entonces nos apoyamos con Bomberos, Comandos de salvamentos o se le pide a la gente que envíen una foto, porque la fotografía obviamente existe. Me recuerdo una vez que hubo una emergencia, entonces un señor llamó, y decía “¿Aló? Yo estoy coordinando la ayuda, díganlo al aire, digan que a mi tienen que mandarme el dinero” era un estafador, o

mandamos por un tubo, pero si uno no verifica con quien está hablando, al final puede ser peligroso.

-¿Con qué frecuencia Teledos publica en un espacio de Comunidad virtual, en donde publicaban algunas fotos o videos de la ciudadanía, con qué frecuencia lo hacían y por qué desde mayo no lo han venido haciendo?

Es que hicimos algunos cambios, la sección va a volver a salir al aire, estamos viendo cómo la mejoramos, cómo hacemos para que alguien la presente en vivo, así como en tiempo real y como dándole más participación a la gente, porque ahorita estamos mucho más enfocados en redes sociales, estamos metiéndole durísimo a las redes sociales.

Se ha dedicado a una persona directamente a las redes sociales y va catalogando la información, y muchas de las coberturas que actualmente hacemos de comunidad, es por la gente; entonces contactamos y vamos a trabajar ese tipo de reportaje.

Pero con ese segmento también había que tener mucho cuidado porque había gente que mandaba fotos que compartía foto que no era verdad, entonces teníamos que verificar esa información, pero hay gente que ponía cosas impresionantes, que sí es verdad. Entonces estamos viendo cómo se mejora, porque es importante para nosotros.

-Tiene la idea de volver...

Totalmente, eso nos acerca más a la gente.

-Solamente estructurar el tipo de contenido... ¿y en ese tipo de contenido ¿qué es lo que habitualmente se saca?

Por nuestro formato que es televisión, nosotros necesitamos el video, porque mucha gente nos escribe un texto, pero a nosotros el texto no nos funciona, eso es periódico, o nos manda audio, a nosotros nos interesa el video.

A veces nos dan buenos “rollos”, mire es que aquí está pasando eso, pero le decimos ¿nos lo decís en cámara? “No”, a pues no podemos, “es que ustedes averigüen”, eso ya es chambre, nosotros necesitamos que nos lo digan en cámara. Nosotros como medio también eso es lo que nos cubre la espalda.

-En ese sentido, ¿qué validez le podría dar el noticiero al término “Periodista ciudadano”?

Aquí hay que tener mucho cuidado en esto, a mi me encanta cuando la ciudadanía colabora, pero para mí, con mucho respeto, el mandar un tuit o tomar un video de algo, no convierte periodista a alguien, eso lo puede hacer mi hija que tiene ocho años y no por eso es periodista.

El tratamiento periodístico de una noticia es diferente, cuando tocan ver temas económicos, duros, temas de Presidencia, donde ya hay que meterle un poco de cabeza, es complicado.

Entonces yo siento que la ciudadanía es importantísima para colaborar, para estructurar una noticia, pero no necesariamente todo el mundo es periodista ciudadano. Ahora, hay gente que sí es periodista que ya no ejerce y que hace eso, como en Estados Unidos hay gente que lo hace como *Freelance*, que anda captando noticias y las venden a los medios, pero lo que sí no puedo descartar es que es importante.

Hay mucha gente que nos mandan videos, hace algunos meses me mandaron una imagen, de unas olas que pegaban en el puerto, pero impresionante; la persona que estaba ahí era un televidente de Teledos, estaba en el lugar exacto, en la hora exacta y con la cámara encendida y grabó unas imágenes impresionantes, entonces yo le pregunté si podía compartir las imágenes, dándole los créditos y me dijo que sí, ahora posiblemente esta persona no pueda estructurar una nota, no tiene las herramientas de redacción para hacerlo; pero captó la esencia de la noticia, sin esa imagen no hay noticia, entonces yo siento que es una colaboración de la ciudadanía.

-Propiamente no lo podría catalogar como “periodismo ciudadano” ...

No. Para mi es más como una colaboración.

-Y en casos de emergencia, como ejemplo, el enjambre sísmico en Antiguo Cuscatlán, Santa Tecla y San Salvador, en estos casos de emergencia nacional, ¿suelen recibir más interacción a través de sus redes sociales?

Sí, normalmente, o sea, obviamente se dispara la cantidad de gente que está más conectada queriendo tener información, unos para obtener más información, unos por curiosidad, pero la mayoría porque quieren saber lo que ha ocurrido, porque está fuera del país, porque está afuera del país o a veces, nos volvemos el nexo.

Me acuerdo que una vez yo estaba al aire en una emergencia, creo que fue para un terremoto y abrimos el teléfono y dijimos “ok, quieren comunicarse”, entonces decían: “Queremos saber cómo está la gente de San Marcos”, “Queremos reportarle a mi mamá de la colonia tal, que estamos bien porque se había cortado el teléfono”, “En San Miguel nos

reportamos, queremos saludar a la familia que está allá”, entonces servimos como ese nexo, entonces la gente se avoca a los medios para esa información.

Entonces esos días se dispara muchísimo, tanto las redes sociales, como la audiencia física de las emisiones, o ahora a través de las aplicaciones que se ven, siempre hay un pico en esos días así.

-Hay un estudio de la Universidad José Matías Delgado que establece que Teledos es el noticiero que la gente, las audiencias perciben que transmite más información que proviene de los ciudadanos...

Sí, es que nosotros hicimos unos cambios, porque si ustedes ven, el noticiero del canal 6 es más político, 4Visión son más historias, “historias que nadie quiso contar” dice su slogan, TCS Noticias lo que sucede en la mañana, el tráfico ellos toman como la temperatura de la mañana y nosotros somos más como la parte social, entonces vamos a ese tipo de noticia, aterrizamos más el tema con la gente.

-Además de accidentes de tránsito y de otros temas, ¿Qué tipo de contenido reciben?

Todo, pero es que es dependiente de la noticia. Por ejemplo, ya hemos abierto Teledos con internacionales, cuando han sido atentados, los atentados de Londres por ejemplo, hay una máxima que dice “La noticia es la noticia”, entonces tenés que estar en lo que está noticia.

Ahora, tenés que empezar a equilibrar con otro tipo de información.

-¿Hay algunas personas que sean fieles a mandarles información de manera recurrente?

¿Ciudadanía o instituciones?

-No, ciudadanía...

Sobre todo en Twitter, pero como la mayoría de la gente lo hace de lo que está viviendo, es decir, si vive en una comunidad de alto riesgo, siguen poniendo “mire, se creció el río”, toman una foto en la orilla de la Málaga, “nos vamos a acostar y así amanece”, ya nosotros llamamos e informamos, porque la gente lo hace con una función: de que se publique, pero que también haya una solución para el problema.

-Y en ese sentido, ¿ustedes prefieren enviar a un equipo, bueno verificar la información, y si es cierta, mandar un equipo a publicar lo que ha enviado la gente?

Depende de la fotografía o el video, si es claramente y se nota que es así, lo publicamos y luego mandamos, pero si no la fotografía no es muy clara o solo es texto, mejor verificamos y luego mandamos.

-Y en este tiempo de pausa de la sección ¿cómo ha sido la interacción? ¿cómo la gente sabe que se está compartiendo con ustedes sí se está viendo?

Porque está viendo Twitter, ahorita es todo las redes sociales. Ahorita, estamos nuevitos es Instagram, estamos colocando mucho contenido de la gente en Instagram. Por supuesto, algo que le gusta a la gente es que se le de crédito. Es la forma en la que mejor saben que sí se está publicando.

-Y en el caso de Teledos, al momento de que reciben información a través de sus redes sociales ¿vale más la calidad de contenido que la velocidad en la que se publica?

Sí, porque a veces hay competencia en quien lo dice primero, pero también es importante quien lo dice bien y quien lo dice mejor. Por lo general tiene mucho más impacto cuando tiene un valor agregado, no es lo mismo, que tiemble ahorita, que en la cuenta de Teledos diga “Está temblando” a que pongas un tuit con un video de cómo se grabó en las cámaras de un centro comercial, ¿qué va a tener más impacto? Ahí contrarrestamos calidad con inmediatez. Nosotros preferimos calidad toda la vida.

-En el caso, ¿reciben ustedes escenas de homicidios?

Sí, pero no lo publicamos, incluso cuando nuestros equipos van a terreno, les decimos lo más lejos posible, tapados los cuerpos, nosotros no vendemos violencia. Nosotros somos muy rigurosos con eso, incluso puede haber sanciones al respecto.

-¿Teledos ha tenido algún contacto con su gente y se ha agradecido el hecho de que se verifique la información?

La gente te lo agradece con la credibilidad, entonces yo siento que ese es un reconocimiento de la audiencia. La coherencia es la que apremia.

Entrevista a Karla Torres

Periodista Rastreadora del Informativo Tele2

Duración: 12:00 minutos

¿Cuál es el trabajo específico que tiene el rastreador y con qué frecuencia actualiza las redes sociales del Medio?

Ahorita tenemos un número de WhatsApp, sí caen bastantes reportes mensajes de las personas, porque a la gente le gusta sentirse escuchada, sentir que un Medio de Comunicación está trabajando por ellos y que lo está informando; una información que sea para ellos, de primera necesidad, sobre lo que está pasando...

A veces –como le hemos dado una pausa a ese WhatsApp– hay personas –como no les contestamos–, que dejan de enviarnos sus denuncias ciudadanas, sus reportes y entonces empiezan a mandar “cadenas”, fotos entonces es un trabajo ir descartando toda esa información; hubo un tiempo en que tuve ese número y caían por lo menos de 20 chats al día, sólo en WhatsApp y entre todos estos era poca la información que era importante, entonces todo eran “cadenas”, fotos y saludos de “buenos días”.

Si lo podría poner en un porcentaje... ¿qué tanta información podría ser útil para el Medio?

Quizá un cinco por ciento y el resto, basura prácticamente.

Yo ahorita no actualizó WhatsApp, yo actualizo Facebook, Instagram y Twitter, de YouTube se encargan los compañeros editores, porque son los que se encargan de subir las notas que salen al aire –entonces ahí no es mayor cosa–.

Entonces, Facebook, Instagram y Twitter sí me toca estarlas actualizando a mí, lo hago porque como Noticieros TCS tenemos un chat, donde todos los periodistas de todos los noticieros colocan información de sus coberturas y a partir de lo que ellos envían, hacemos un filtro –bueno–, yo hago un filtro y subo la información, coloco las fotos en cada red social, pero no es que la subo a Twitter y enlace la foto al resto de redes, sino que trato de adecuar un poquito aunque sea la información; porque Twitter me permite sólo 140 caracteres y en Facebook puedo hacerlo un poquito más explicado trato de buscar más información en otro medio que me ayude a abonar más a la redacción de mi nota en Facebook y ya lo publico, igual en Instagram, aunque esa red es más visual.

De ese porcentaje que le daba a WhatsApp sobre la información que en realidad le es útil... ¿cuál sería el que le asignaría al resto de redes sociales?

Bueno en Facebook ha disminuido bastante, ya casi no caen mensajes, pero de 15 mensajes que caen al menos 7 son algo importantes, “algo” me refiero porque no lo reviso constantemente porque no sólo veo eso, lo reviso un día sí, un día no y cuando vengo a ver ya es algo desfasado. Como ya inició el invierno es constante recibir información de la lluvia afectando a diferentes comunidades, calles inundadas, caminos quebrados; y, en Twitter casi no caen, es raro que lleguen fotos o videos o por mensajes privados.

¿Pero es la red social que más se actualiza?

Twitter es la red que más se actualiza porque también tenemos un control de monitoreo, nosotros lo estamos monitoreando todos los días a toda hora, cómo estamos actualizando nuestras redes sociales, en cambio Facebook no, aunque es extraño... Hay un “paradigma”, en Twitter, lo están constantemente revisando nuestros jefes, pero en Facebook la gente se

informa más, tenemos mejor audiencia en Facebook que en Twitter, igual en Instagram, como estamos comenzando ahorita con eso, tenemos poquitos seguidores e también que es para un público de jóvenes que de adultos mayores, a estos jóvenes les interesa más saber de espectáculos, deportes, la curiosidad, el morbo, por eso una imagen que llame la atención, le van a dar “like”; pero si es una imagen del presidente y le pongo un “textito”, no va a pasar nada, siguen de paso; pero si pongo algo de un súper incendio, un accidente; por ejemplo recientemente hubo un gran incendio en Portugal y en la Torre de Francia, con imágenes muy fuertes. Lo mismo pasa en Facebook, no toda la gente le da “like”, comenta y comparte toda la información que publicamos, a veces igual, sólo se van de paso. Pero sí le gustan las fotos de comunidades, ahorita está lo de la marea de alto oleaje, lo subí hoy a las 5:45 de la mañana y ya tiene 15 “Compartidos”, ya tiene un montón de “Reacciones” y de gente que lo ha “Visto”; por ejemplo hay uno de Wilson Oliva de un incendio en San José Villanueva, eso tiene más de 1,000 “Compartidos”, casi 2,000; “Transmitió en Vivo” casi más de una hora el hecho y lo vio más personas del número que tenemos que nos han dado “like” en nuestra Página, lo habían visto más de un millón de personas, en nuestra página tenemos 665,000 seguidores y lo han visto más de un millón de personas, porque a la gente le gusta la información en el momento y más escueta; la gente ya no espera la emisión de la 1:00 pm o la emisión de las 7:00 pm para estar informados, a ellos les gusta estar informados cada momento, a cada instante para eso usan las redes sociales como vehículo, entonces por eso es importante que como Medio de Comunicación estemos actualizando constantemente nuestras Redes Sociales.

¿Cuánto tiempo le toma verificar una información o una foto que han enviado?

Pues no es tan difícil, por ejemplo que la envíe una persona “x”, tal vez unos 10 minutos en lo que busco; “Hay un muerto en el punto de buses de la 2-A” entonces voy al Twitter de la Fiscalía, al de la Policía y también pregunto a los periodistas del chat y entonces ahí confirma o no si hay algo; de periodistas en general, no los de aquí, y entonces a veces ellos tienen algún contacto con la Cruz Roja, con Comandos, etc. Y ya si varios dicen “Sí es cierto” y dan más información entonces se toma en cuenta.

¿Por lo menos en Twitter cuántas publicaciones se hacen al día en Tele2?

Por lo menos 17 publicaciones de sólo que envían los periodistas de TCS, otra parte de la información que yo busco, de internacionales, deportes, espectáculos entonces podría decir que son unos 35 tweets al día. También que a veces hay informaciones que envían de que murió alguien, que tembló en algún lugar, que tal vez hay una conferencia y envían información previa y a medida avanza, voy actualizando; igual en Facebook, aunque ahí trato de no subirlo por partes, sino todo junto.

La verificación del “enjambre sísmico” sobre la roca que cayó en Los Chorros, al vehículo; nosotros no lo vimos publicado por Tele2, pero en otros medios sí... ¿La verificación fue minuciosa, le tocó hacer esa tarea a usted?

Sí, a nosotros nos cayó la foto, nos cayó la información y ya había pasado bastante tiempo, pero nosotros no habíamos verificado muy bien la información y nos podía caer una regañada y hay que tener bastante cuidado con eso; entonces no lo pusimos porque ningún medio oficial, ni la Prensa Gráfica, ni El Diario, ni ningún otro medio fuerte lo había publicado, porque esas fotos fueron gracias a una persona que estaba en el lugar y se la

mandó a un contacto periodístico o se la mandó a Cruz Verde y entonces de esa forma llegó al chat de periodistas, pero en ese momento no lo pusimos por una instrucción del jefe, quién nos preguntó si otras fuentes oficiales lo habían retomado y como no había nada, decidió que no lo publicáramos, porque “no hemos confirmado y no podemos alarmar” y como Tele2 no se trata de dedicarse al amarillismo, de causar controversia o sólo por tener más Likes o más Reacciones vamos a publicar cualquier cosa, entonces fue por eso que no lo pusimos, porque no habíamos confirmado hasta el momento, sino hasta que ya iba llegando Wilson Oliva, porque él hizo un En Vivo y entonces él es el que iba actualizando la información y hasta ese momento era “Supuesta muerte, por la caída de la roca” y hasta que él llegó pudimos determinarlo.

¿Tienen ciudadanos que les envían con frecuencia información?

Sí, por ejemplo en el chat de WhatsApp sí, hay personas que sí todos los días envían pero a veces no todas las que escriben brindan datos relevantes, a veces sólo son “cadenas” u otros mensajes.

Entrevista a Federico Zeledón

Jefe de Prensa Noticieros TCS

Duración: 40 minutos

¿Cuál es la ventaja de recibir las informaciones de las audiencias para un Medio, qué tan importante?

Me parece que es un tema crucial, antes de la erupción – si me permites la analogía-, de las redes sociales, nosotros basábamos nuestra percepción de la audiencia a partir de comentarios y de encuestas, el problema con la encuestas es que proporcionan información principalmente cuantitativa, hay análisis a partir de eso pero fundamentalmente son números; la ventaja de las redes sociales es que le da voz a todos y eso permite y eso permite una interacción un poco más cualificada con la gente y la información ya no sólo se basa en datos sino también son valoraciones y opiniones.

Para nosotros no ha sido un enemigo como algunos lo quieren ver, que pintan a las redes sociales como el culpable de la extinción de los medios tradicionales, yo creo que más que competir, coexistir es el verbo correcto, por ejemplo, hay zonas del país con el sismo de esta mañana con 6 reporteros que tengo en este noticiero no habría podido llegar pero que puedo poner en televisión con el debido respeto de las fuentes y la debida comprobación, en pantalla de televisión porque me lo hace llegar.

Si tú me dices, que frente a tu casa hay un bache que está haciendo una cárcava ya lo denuncié al MOP, ya lo denuncié a la Alcaldía y no me lo solucionan; entonces yo te pregunto dónde vives, pero para moverte en una larga lista que tengo de denuncias, yo

tengo para mover todo el equipo que tengo para que se puedan movilizar hasta ahí, probablemente me tardaría muchos días; en cambio si tú grabas un vídeo y me lo haces llegar, yo lo puedo poner en pantalla con la debida verificación y comprobación.

Entonces yo creo que para nosotros ha sido una gran oportunidad el poder interactuar directamente con nuestros televidentes, ha requerido niveles de tolerancia, porque las redes sociales no son precisamente un medio aséptico donde todo son buenas noticias o donde todas son gentes que actúan con nombre y apellido, están “trolles” y gente de la competencia que están haciéndote pedazos eso hay que entenderlo y es normal; pero más allá de lo negativo, ahora la gente se pueden sentir dueña del informativo en la medida que sus contenidos sean retomados por este.

Por ejemplo, nosotros con un noticiero matutino si lo cargamos sólo con nota dura, más en un país como el nuestro en que está lleno de malas noticias, lo que haría es que el televidente no me quiera ver – no es un tema tampoco que quiera que el Gobierno quede bien o que me interese que los políticos queden mal- es que si tú te levantas todas las mañanas viendo sangre, la gente te cambia. Una de las estrategias que tuvimos para hacer una revista matutina fue darle participación a la gente y yo me gozo porque establezco con gente con la que no mantengo una conversación extensa en Instagram, Facebook y Twitter que me dicen “Mire Fede a usted que le gustan los chuchos” me mandan videos que encuentran en la internet y permanezco permanentemente bombardeado y lo que hacemos es publicarlo en la sección de Curiosidades. Y eso me ha permitido lanzar un mensaje que me interesa y es el que quiero de decirle a la gente: “ustedes son mis jefes”; entonces si la gente no me ve, me echan de aquí y no puedo pagar mi casa. La audiencia debe sentirse dueña de nuestro espacio, ahora, la audiencia es plural, es cambiante, la audiencia es –

lamentablemente- el reflejo del país que tenemos, es polarizada, es beligerante en algunos temas, puede ser agresiva pero eso hay que entenderlo y tolerarlo.

Pero para cerrar, para mí las redes sociales y la participación ciudadana es una gran oportunidad.

¿Con qué frecuencia el Medio publica estos contenidos?

Diario, en Frente a la Comunidad –que es la parte final del noticiero en nuestra franja matutina- nosotros retomamos en la sección “En la Mira” los problemas que la audiencia nos reporta; está también “Bajo la Lupa” y otra serie de secciones que por ejemplo nos llegan sugerencias de temas, a veces por Facebook y nosotros lo investigamos, hablamos con especialistas en ese tema y ya luego publicamos la nota.

Yo creo que son más grandes los beneficios que los riesgos de entender que los noticieros dependen de la gente.

¿Qué tanto es el espacio que se les brinda a estos contenidos?

Nosotros tenemos diagramado el contenido del noticiero y la mayor parte de eso es proveniente de la participación ciudadana. El nivel puede ser directo o indirecto, directo si por ejemplo recibo un video y lo retomo y luego lo yo publico; la otra en un nivel medio, que es cuando la gente me llama y me dice que tiene un problema, averigüe; y yo recibo una cantidad muy grande de denuncias todos los días en todas las plataformas de redes sociales pero uno tiene que ser prudente y hay un método para publicar las cosas y yo no me puedo dejar ir por lo que la gente me dice; entonces investigamos y algunos de esos temas pueden ser reales pero no encontramos fuentes o te lo dicen en algunas veces a nivel de rumor, entonces no puedo publicarlo. Entonces nivel de participación, sí, me movió al

equipo pero no puedo publicar Al Aire porque no pude acreditarlo con suficiencia y responsabilidad. Ahora de participación directa tenemos dos secciones, tenemos además un sondeo diario no por redes sociales, sino que salimos a la calle y preguntamos.

Los periodistas que trabajan conmigo podrán decir que están hartos con la idea mía de contar historias, de la gente para la gente; yo no cubro políticos ni instituciones de Gobierno, yo cubro noticias.

El clima y el tráfico a diario son participación intermedia, a veces es de personas que van circulando en algún lugar y me mandan el dato por Twitter y me dicen, que averigüe. Entonces yo lo que puedo hacer es publicar el “*tweet*” luego de haber verificado.

Pero en general, gran parte del contenido o ha sido recomendado por la gente o ha surgido a partir de lo que nosotros consultamos en la calle con la gente. A mí cuando me traen temas que impliquen entrevistar sólo a diputados no me gusta, sí son referentes en la teoría de la Democracia Participativa, pero prefiero más visibilizar a la gente, por ejemplo, también el hablar de cuestiones del “impago”, hay que ser medio economista para poderle entenderle al tema y explicar qué es un default, eso la gente no lo entiende, pero si le digo que le va a subir la cuota de la casa porque le van a incrementar los intereses o no va haber dinero para pagarle la pensión a su abuelita y ahí sí lo entienden las personas. Y sí en un medio como en TCS se vuelve un reto tratar de cambiar el orden de cómo presentar las noticias...

¿Cuáles son los temas que se retoman habitualmente?

Uno se puede retomar cosas de la agenda mediática pero no ligarse a ella del todo. Los temas los elegimos en función de dos objetivos fundamentales el primero es sobre la base de hacer un noticiero que brinde información que sirva, que tenga un fin utilitario, pero había que establecer niveles de utilidad y a las 5 de la mañana, entender los pormenores de

la política fiscal del país es útil y yo creo que sí, pero creo que es más útil saber si la calle por la que vas a transitar está despejada. En consecuencia nosotros dijimos “grandes temas a la hora de la mañana cuando la gente está corriendo, ni los vamos a desarrollar como se debe porque no nos van a poner atención porque no está en un “*mood*” de sentarse a ver la televisión, está en un “*mood*” de compañía, mientras se bañan y se cambian”. Entonces nosotros hacemos un noticiero con el objetivo de ser útil, el otro objetivo principal que teníamos es ser lo más holístico posible, lo más amplio posible... ¿por qué? Porque voy a dar pequeñas dosis de todo lo que pueda dar noticia internacional, deporte, clima, espectáculos, economía, ciencia de esa manera lo que busco es dar un dossier, no quiero dar un tratado porque no van a hacer una tesis a lo mucho harán un ensayo, una opinión o columna y con eso la gente sale con una visión general de cómo amaneció el mundo, no pretendo entrar a profundidad a ningún tema, lo que pretendo es decirles “este tema es importante” –desde nuestra propuesta–, pero para llegar ahí debo pensar en lo que la gente quiere saber ¿Me puedo equivocar? Sí, ¿Me equivoco? Sí –más de lo que quisiera, sin duda–, pero esos son básicamente los dos objetivos de nuestros noticieros uno que te permita tomar decisión y dos que demos una visión lo más amplia posible de cómo amanece el mundo la gente me pueda decir por ejemplo “me di cuenta que hubo un atentado en Estados Unidos, que se cayó un puente en Chalatenango, que hoy había un tráfico del demonio en el Boulevard del Ejército, que habían inundaciones en algunos puntos del país, que hubo terremoto en Guatemala; y eso es lo que yo quiero que a la gente le sirva la información y dos, darles un poquito de los que quieren saber.

¿Qué tan valorada es la información que una persona envía?

Para mí es importante y fundamental la gente, porque lo que la gente quiere ver es lo que determina el contenido del noticiero ¿Me puedo equivocar en interpretar lo que la gente quiere? Por supuesto. No tengo las respuestas, tratamos de llegar a ellas. La importancia no debe verse ligada a la credibilidad porque lamentablemente por una parte la gente puede ser un “*troll*” que sirve a intereses que puede dar información falsa para que uno se equivoque, en segundo lugar, puede que no sea ese fin malsano de crear de causarle daño al noticiero simplemente sea una visión sesgada, parcializada o ideologizada de la realidad la que lleva a información en última instancia que igual es falsa y puede ser también que haya buena intención en la información pero que no hay un sustento sino que es una valoración. Hace unos días atrás nos llegó algo, hasta con la captura de pantalla de un manuscrito de un “Toque de Queda” en un municipio y viene el Jefe de Prensa y me pregunta si lo vamos a retomar, lo discutimos y al final no lo hicimos, yo era de los que defendía que no lo hiciéramos... ¿Era importante que la gente nos lo dijera? Por supuesto que era importante pero yo no puedo publicar un manuscrito que no tiene firma, que no sé quién es y que pudo haberlo hecho cualquier cipote para burlarse del noticiero; primero porque tengo que cuidar al noticiero que me da de comer pero más importante todavía porque no puedo salir diciéndole a la gente que hay un “Toque de Queda”, alarmar a la población, porque una cosa es que haya un panfleto que te diga por redes sociales y otra que diga “lo vi en la tele”; ¿Qué fue lo que hicimos? Tomamos en cuenta la información y fuimos ante la Policía con la gente de comunicaciones y les dijimos que queríamos entrevistar al Director sobre eso y mandamos la carta, nunca nos respondieron, llamamos a un jefe policial en la zona – después de llamar a la dirección que no nos contestó– y después llamamos a fuentes

nuestras dentro de la Policía y de la Fiscalía y al final de cuentas no dijeron que no había nada, al día siguiente dimos la noticia diciendo que “Consultamos al Director de la Policía Nacional Civil sobre rumores de actividad delincencial en el Centro de San Salvador sobre un supuesto “Toque de Queda” y la Policía –porque sí nos contestó un “tweet” –, descarta cualquier tipo de veracidad de esta información”. ¿Por qué lo hicimos, si al final siempre le concedimos espacio? Sí, pero no a esa carta, le dimos espacio a la versión de la Policía descartando carta, que es diferente.

Así que contesto que importante sí es, pero no lo podemos publicar mientras nosotros no lo hayamos confirmado; eso va a hacer que mucha gente se impaciente y diga “bueno yo le acabo de decir y no dice nada, se lo voy a decir al 21, al 12” y está bien que lo haga y allá mis colegas de esos canales estoy seguro que no lo van a publicar porque son gente muy profesional; que en las redes sociales ande es otra cosa porque hoy en día hay más periódicos digitales que noticias y yo no puedo responder por eso.

Usted me comentaba que están por la gente y para la gente, en ese sentido ¿Puede el medio sobrevivir sin lo que la gente retroalimenta o informa?

Yo te diría que no, sin la gente no tiene sentido. La industria televisiva funciona sobre una base de comercialización, es una empresa con fin de lucro, no es una fundación y quienes permiten ese fin de lucro son los anunciantes y este es un amplio espectro los hay desde el Gobierno hasta empresas privadas por supuesto, mal van las cosas si la publicidad de un medio depende del Gobierno pero eso es a nivel de comercialización y ¿Cómo llega la plata al medio? Eso depende de los niveles de audiencia a cuánta gente se llega, si tú llegas a un amplio nivel de la población pues evidentemente tú vales más y podrás ir incrementando tu tiempo y el valor del tiempo: si se llega a segmentos muy cortos, muy pequeños de

población, pues el medio es más barato porque no es lo mismo pagar para que me vean 10,000 personas que pagar para que me vean 10.

Ahí es donde yo a veces entro en el debate no resuelto con mis amigos de ARPAS porque esos medios manejan otro punto de vista porque en particular lo que tiene que ver con la publicidad es lógico que buscas posicionar tu marca entre la mayor cantidad posible de audiencia, eso tendrá sus bemoles a nivel de otros temas ¿Y la gente qué tiene que ver con todo esto? Pues es que si no tienes audiencia y la gente es la audiencia y no llega el “pisto” que paga la publicidad, en consecuencia, la gente sigue siendo el factor determinante en esto, ¿Cómo llegas a la audiencia? No hay una respuesta concreta, porque la audiencia es variada, es diversa, tiene gustos distintos, tiene ideologías, tiene puntos de vista, tiene fe, religión y todo eso determina su consumo mediático. Pero yo diría que, en términos generales, la audiencia siempre es el factor más importante para la industria televisiva, debe ser el factor más importante, con esto no quiero decir que TCS haga las cosas bien siempre, que no nos equivocamos, que no hemos hecho cosas que a la gente no le han gustado, no; no puedo decir eso porque todos cometemos errores y con “no gustarles” no significa que la rechazan, simplemente no logró enganchar; se vuelve una ciencia conquistar a la audiencia exigente, distinta, más ahora con los “*millennials*” que son más complejos de satisfacer y es una apuesta diaria de cómo llegar, pero no hay una fórmula exacta (31:14’)

¿Qué opinión tiene sobre el Periodismo Ciudadano?

Actualmente me encuentro desarrollando mi tesis en la que abordo el tema de la “Credibilidad en los Conductores de Noticias”, así que he estado leyendo y mucho sobre esta temática y me llamó mucho la atención que se ha escrito bastante sobre el tema, particularmente desde la óptica de los medios digitales; dentro de esa amalgama de información que fluye en los medios hay quienes consideran que la opinión de una persona

expresada en una red social es Periodismo Ciudadano, ciertamente es una expresión ciudadana –no tengo duda de eso–, yo pongo en tela de duda si la palabra “periodismo” aplica para eso porque el periodismo es una técnica que implica varias cosas que no veo representadas adecuadamente en esa manifestación ciudadana, por ejemplo, el periodista está obligado a hacer una confirmación de la información, porque no puede publicar algo si no tiene fuentes que acrediten lo que va a publicar, yo no veo eso en Twitter, no hablo de “trolles”, hablo de gente; a mí me llega un comentario del Real Madrid y dicen a Ronaldo los están investigando, lo van a demandar y yo soy madridista, yo no le doy “retweet” obviamente pero lo leo, hay gente que si le da “retweet” y después puede ser una cosa falsa; de hecho las noticias falsas son una gran amenaza hoy para el tema de la comunicación; en Estados Unidos por ejemplo, “en la primeras horas de la noticia que daba a conocer que el Papa Francisco le endosaba su apoyo a Donald Trump, habíamos tenido un millón de “impresiones” en Facebook”, un millón de “impresiones “de una nota que es falsa; el desmentido que dijo que esa nota era falsa llegó a menos del 10% de personas. Entonces en la noticia falsa una falsa –valga la redundancia–, apreciación de la realidad entre una cantidad grande de gente que va a formar opinión a partir de un hecho falso. El periodista se puede equivocar y dejarse ir por una cosa que después le va a tocar enmendar, no digo que no pueda haber periodistas mal intencionados que difunden cosas falsas; pero en líneas generales el periodista vive de sus credibilidad y ella depende el consumo de las audiencias que es lo que va a llevar en ultima instancia a la pauta publicitaria de la que come, tiene que cuidar eso como la joya de la corona, entonces él no se va a dejar ir sin confirmar la noticia, ahí tengo la primera diferencia entre eso que llaman “periodismo ciudadano” y el Periodismo; la segunda cosa es que cuando tienes un medio, una empresa de igual manera tienen una reputación que cuidar, entonces se tiene ahí de quién es el

responsable de la noticia y se tiene también una percepción de calidad a partir de quién es el responsable, cosa que yo no veo en esa cosa que llaman Periodismo Ciudadano, yo puedo colocar un “*tweet*” haciendo una valoración personal legítima pero eso no tiene ningún sustento, no puede llamarse periodismo, esa es expresión ciudadana, comprendida como libertad de expresión de acuerdo con el Artículo 6 de la Constitución de la República y que yo defiendo a muerte, me parece perfecto, pero no lo llamemos “Periodismo”, ahora llamarlo periodismo significa que yo no quiera reconocer entonces el derecho de la gente de manifestarse y que estoy lesionando el derecho a la comunicación –es una lectura–, pero yo no creo que eso sea así, creo que estamos colocando eufemísticamente hablando una confusión a manera de una ley, no nos confundamos; el periodismo tiene una técnica, tiene sus características que no están recogidas en la manifestación ciudadana por redes sociales. “¿Qué la gente está hablando de noticias?” Sí, “¿Mirá lo de la Primavera Árabe?” Sí, “¿Mirá lo que la gente está comentando de Venezuela?” Sí, “¿Mirá lo que está pasando en otras partes del mundo donde el Twitter y el Facebook ha sido la manera de incidir en la política?”, yo no niego eso, yo lo que estoy diciendo es que ese fenómeno que tiene ese nivel de fuerza no puede llamarse periodismo, no lo es, es manifestación de pensamiento, de opinión, es comunicación en todo caso, pero no me digan que es periodismo; eso es mi opinión al respecto – de abogado–.

¿Cree que esa percepción que se tiene del “Periodismo Ciudadano” destruye esa concepción que se tiene del periodismo?

Hace seis o siete años se tenía se hablaba del “sea parte de nuestros periodistas ciudadanos” “Sea parte de nuestro equipo de reporteros” ... ¿Qué supondría esto para el verdadero periodismo o para el periodismo tradicional?

Yo no estoy de acuerdo con que el periodismo está en una crisis que lo condena a la extinción como sostienen algunos con o sin nivel académico, yo no creo eso, yo creo que va haber siempre espacio para el buen periodista porque en última instancia. Hay una investigación muy interesante que se presentó en un congreso de comunicaciones en España el año pasado y la propuesta de unos ecuatorianos fue un análisis de casos de Ecuavisa y de un noticiero que se llama El Televistazo –el noticiero más visto de Ecuador a las 8 de la noche, según las encuestas– y ellos trataron de analizar justamente el tema de la credibilidad de ese noticiero en momentos de redes sociales y lo que ellos buscaban es que al final de la historia cuando pasa una noticia que te enteras por redes sociales, para terminar de certificar que eso es así hay una buena parte de la audiencia que va y enciende la tele o va y busca los medios que gozan de credibilidad. “Rumor en el Centro que acaban de robar o matar a 60 niñas, las maras las han secuestrado” y está en las redes sociales esa dantesca noticia, tú las revisas –que has estudiado esto– y dices “¿será así?” y en qué lugar vas a ir a confirmar esa noticia, no la vas a buscar entre todos los “*tweets*” porque hay una multiplicidad enorme de información, o vas a ir buscar al periódico de tu preferencia o vas a encender la tele y buscar el 21, el 33 o TCS; o vas a buscar fuentes creíbles como la CNN o cualquier otra cosa que pueda haber tenido esta información, si no ves una marca de esas no le vas a dar el 100% de credibilidad. Entonces al final de la investigación los

ecuatorianos concluyen justamente lo mismo que, aunque hay una multiplicidad enorme de información la gente termina optando siempre por ratificar la información con las marcas que gozan de credibilidad. Entonces, la última o la más importante trinchera para defender el periodismo está en la credibilidad, se tiene que cuidar como el tesoro del cual se vive porque independientemente de cuánta información pueda fluir, de cuántos “*tweets*” se puedan crear, de cuánto se está hablando del tema si tu gozas de credibilidad con tu audiencia tienes la oportunidad de subsistir , ahora si no gozas de credibilidad con la gente, entonces sí este mal llamado “periodismo ciudadano”, en mi opinión sí constituye una amenaza porque te va a desplazar.