



UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



PROYECTO DE TESIS

Título del Proyecto

Influencia del uso de los medios sociales como *Facebook* y *Twitter* en la crisis de la credibilidad periodística en los ciberperiodistas lambayecanos

Autora

Fiorella Ysammar Alvines Guevara

Área de investigación

Periodismo Digital

I. Enunciado de investigación:

“Influencia del uso de los medios sociales como *Facebook* y *Twitter* en la crisis de credibilidad periodística en los ciberperiodistas lambayecanos”

II. Variables identificadas: *Definiciones funcionales.*

A. Variable Independiente: El uso de los medios sociales.

- Según el “[Manual de uso de los Medios Sociales \(Redes Sociales\)](#)” del Programa Cooperación Transfronteriza, define el uso de los medios de comunicación social, a su traducción al inglés, *Social Media* como:

“El uso de plataformas de comunicación Online donde los contenidos son creados por los propios usuarios mediante el uso de las tecnologías y la filosofía de la Web 2.0, que fomentan y facilitan la edición, la publicación y el intercambio de la información. Los tipos de medios sociales más utilizados son las redes sociales, los blogs, los microblogs y los servicios de compartición multimedia, pero esto no quiere decir que sean los únicos que existen.”

- Amaro La Rosa de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón en su artículo científico denominado “[Los medios sociales en el ejercicio del periodismo](#)” estima que el uso de los medios sociales significa:

“El uso de plataformas web que brindan una serie de servicios interactivos y de creación de contenidos a sus usuarios registrados quienes tienen diversas modalidades de contacto en red con características preestablecidas. En este sentido Gutiérrez y Zurita (2012) afirman que entre las actividades básicas que desarrollan los periodistas con los medios sociales las más importantes son: la búsqueda de noticias, la búsqueda de fuentes y el contraste de información.”

B. Variable Dependiente: La crisis de la credibilidad periodística.

- Rodríguez, Postolski, Belforte & Gómez en una publicación denominada “[La credibilidad periodística en crisis](#)” (2006) en la revista científica de la organización Voltaire, señalan que:

“Federico Corbiere, de la agencia alternativa Argenpress, articula el grado de credibilidad que el periodismo ejerce "desde su poder inmediato de informar" con las demandas sociales de un ejercicio profesional "comprometido con valores verdaderamente democráticos y no corporativos. Para Corbiere, "los periodistas somos miembros y tomamos parte en la sociedad, desde la cobertura diaria de la noticia, las columnas de opinión, los editoriales, la investigación de los hechos y, especialmente, el chequeo de fuentes para comprobar su veracidad.”

- La [Real Academia Española](#) define la actividad del **periodismo** como la captación y tratamiento, escrito, oral, visual o gráfico de la **información** en cualquiera de sus formas o variedades. En ningún momento se hace mención del concepto **credibilidad**, ya que se concibe como un elemento inherente al ejercicio informativo. Según una publicación del periódico “[Entre Todos](#)” en el 2017:

“La credibilidad es una característica fundamental en el periodismo de calidad, y está relacionada con las ideas de verdad y **objetividad**. Ambas son propósitos externos a los cuales el periodista supuestamente sirve. Aunque el periodista se dedique a ellas, las ideas de verdad y objetividad no existen, y no hace ninguna falta, porque si fuera así todos los medios darían siempre la misma versión de los hechos. La búsqueda continua de objetividad y verdad son herramientas que acaban forjando la credibilidad en un medio de comunicación.”

III. Objetivo General:

Determinar la influencia de la utilización de los medios sociales en la crisis de la credibilidad periodística en los ciberperiodistas de la región Lambayeque.

IV. Objetivos Específicos:

- Analizar la crisis de la credibilidad periodística en los ciberperiodistas lambayecanos.
- Determinar el grado de influencia de la utilización de los medios sociales en los ciberperiodistas lambayecanos.
- Establecer los factores de la crisis de la credibilidad periodística en la Región Lambayeque.
- Indagar los medios sociales más usados por los ciberperiodistas lambayecanos.

V. Antecedentes:

A. Universidad Autónoma de Barcelona (UAB):

<https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/216886/Versi%C3%B3n%20digital%20del%20trabajo.pdf>

➤ **Título:**

El uso de las redes sociales como fuentes de información para periodistas

➤ **Autora:** Beatriz Cerviño Queiroz.

➤ **Tipo:** Explicativa.

➤ **Muestra:**

La elección de las encuestas como instrumento de análisis se hizo, sobre todo, para obtener la experiencia de los propios periodistas sobre su uso de las redes sociales, acercándose así de la práctica periodística y aportando a la investigación una visión complementaria a la teoría. Las encuestas también permiten obtener una gran cantidad de información referida a grupos de zonas geográficas alejadas. **En nuestro caso, periodistas en Brasil, Inglaterra, Portugal y variadas partes de España.** Por medio de un cuestionario formulado tras la lectura de la bibliografía existente sobre el tema, buscamos obtener información sobre el perfil del periodista que utiliza las redes sociales, el uso y funciones de las redes sociales en la esfera de la producción periodística. Con este objetivo, hemos desarrollado un cuestionario enviado a **70 periodistas** con experiencia en medios de comunicación.

➤ **Lugar:** Barcelona – España.

➤ **Año:** 2013.

➤ **Conclusiones:**

✚ Los medios de comunicación sociales claramente han alcanzado un relevante nivel de utilización de los medios sociales en la práctica periodística.

- ✚ La consideración de diferentes fuentes, la confirmación de la información, la confianza en fuentes institucionales y otras prácticas tradicionales del periodismo siguen existiendo mismo con los cambios en la producción de la noticia. En general, la información y el contenido de las redes sociales sirven para complementar fuentes tradicionales, sin sustituirlas.
- ✚ La investigación nos ha permitido confirmar que Facebook y Twitter son los medios sociales más utilizados por los periodistas en la rutinas de producción diaria. Este intenso uso de Twitter por los periodistas en su trabajo (más de 80%) incrementa la discusión sobre la definición del microblog como medio social o medio de información. La función de Twitter en la difusión de la información quizás sea su principal razón de éxito, puesto que su función de relación social es mínima si comparada a su importancia como *news media*. El desarrollo de la investigación por medio de la encuesta ha permitido descubrir que los periodistas utilizan los medios sociales en su trabajo de múltiples maneras y reconocen que hacen un uso intenso de este recurso.
- ✚ La cuestión de la sencillez y rapidez en el contacto con las fuentes es otro aspecto bastante valorado por los periodistas en las redes sociales. La ampliación del uso de las redes ha permitido que los periodistas reciban un *feedback* más rápido de sus fuentes, contacten personas difíciles de encontrar por medios tradicionales y busquen contacto telefónico o electrónico de personas que se desea entrevistar. En otras palabras, las redes han cambiado la relación del periodista con las fuentes de información.
- ✚ La influencia de los medios sociales en la pauta periodística está presente en los cuatro periódicos digitales analizados, con destaque para el uso de Twitter y Facebook. Las evidencias confirman que estos dos medios sociales son actualmente los dos principales caminos para la información, así como admiten los propios periodistas en la encuesta. Aunque la parte de la población mundial que utiliza estos medios aún sea pequeña, su relevancia como fuentes de información está clara en esta investigación.
- ✚ Con relación a los diferentes usos y funciones de cada uno de los medios sociales, la investigación de las noticias en los periódicos nos ha permitido observar algunas tendencias. Las estadísticas confirman
 - 1) Twitter como el medio social preferido a las personalidades políticas y partidos políticos;
 - 2) Facebook y Twitter como fuentes de información de eventos y temas que se pasan lejos geográficamente del periodista;
 - 4) Blogs como importantes fuentes de información para los periodistas hasta los días de hoy, contradiciendo opiniones que de los blogs estarían muertos como medio social;

- ✚ Las secciones de los periódicos en las cuales el uso de las redes sociales como fuentes tienen más destaque son Política, Entretenimiento e Internacional.
- ✚ El hecho de que Twitter es un medio de informaciones utilizado por todos los políticos relevantes de la actualidad explica porque los periodistas utilizan o reproducen con frecuencia los contenidos de estas personalidades en las noticias de esta sección.
- ✚ En el caso de la sección Internacional / Mundo, los propios periodistas en la encuesta explican la razón por la cual utilizan con intensidad las redes en la producción de este tipo de noticia: las redes permiten obtener informaciones de primera mano, testigos, fotos y vídeos de ciudadanos que están geográficamente más próximos al acontecimiento.
- ✚ Además de la alta incidencia de personalidades políticas, artísticas y deportistas como emisores del contenido, como era esperado, es posible notar también la utilización bastante frecuente de citas de ciudadanos desconocidos, que por alguna razón son protagonistas de un hecho específico y puntual.
- ✚ De la misma manera, es interesante notar también citas indirectas a comportamientos colectivos, en los casos de noticias sobre tendencias y manifestaciones organizadas en el ámbito de los medios sociales.
- ✚ Una observación interesante es la frecuencia de citas de redes sociales en los diferentes periódicos. El País es el número uno en citas generales (directas e indirectas) a contenidos publicados en las redes (hecho que puede tener múltiples razones como hemos explicado en el capítulo de desarrollo de la investigación). Por otro lado, The Huffington Post UK es el periódico que tiene más citas directas de las redes (reproducidas en su totalidad y entre comillas) y también el que publica mayor cantidad de unidades comunicativas motivadas exclusivamente por una cita en los medios sociales (tema principal de la noticia). Este caso es bastante peculiar, pues tratase de una fuerte evidencia de los diferentes estilos de los periodísticos con relación a sus fuentes. Por su propio concepto fundamental, The Huffington Post funciona mucho más como un agregador de noticias y contenidos que como una página de noticias tradicional, mientras que los periódicos de referencia (El País, Le Monde y Público) utilizan notoriamente los medios sociales para aportar informaciones complementarias a las noticias y reportajes.

B. Universidad Zaragoza:

<http://zaguan.unizar.es/record/58851/files/TAZ-TFG-2016-4866.pdf>;

➤ Título:

Credibilidad y verificación de datos: una aproximación europea desde la BBC y el proyecto REVEAL

➤ Autor: Sergio Rupérez Vallecillo.

➤ **Tipo:** Explicativa.

➤ **Muestra:**

Se han seleccionado **dos casos de información en emergencias**, concretamente el del atentado terrorista, sucedido en París el 12 noviembre de 2015, contrastando la información publicada en dos tuits con la lista de confirmación REVEAL de la Unión Europea. Ello permite comprobar la veracidad de las noticias aparecidas en las redes sociales y asegurar la utilidad de dicha lista de confirmación.

➤ **Lugar:** Zaragoza – España.

➤ **Año:** 2016.

➤ **Conclusiones:**

Desde el origen de los centros y servicios de documentación, a mediados del siglo XX, las fuentes de información han constituido herramientas esenciales para recabar datos heterogéneos mediante los cuales construir relatos documentados en las más diversas disciplinas. En el caso de la prensa, estos recursos informativos se han convertido en indispensables para la labor diaria, representando el verdadero hilo conductor de la profesión en sí misma. En las siguientes líneas se desgranar las reflexiones a modo de conclusión que han ido surgiendo con el transcurso del trabajo. Primeramente, la recopilación de datos sobre las fuentes de información tradicionales ha permitido confirmar que existe una tipología muy amplia de estos recursos informativos. El estudio de la bibliografía ha evidenciado la existencia de las documentales, que prestan información bibliográfica de gran relevancia para construir los relatos y las personales, que permiten confirmar los datos recabados en las primeras. Además, los contenidos que se elaboran gracias a éstas, deben estar justificados y representar fielmente las diversas realidades de la sociedad. Después de conocer cómo son las fuentes de información, se ha procedido a profundizar en su verificación. Se concluye que existe un procedimiento tradicional para contrastar tanto las fuentes como sus contenidos.

En las fuentes, se atiende a su prestigio y coherencia, en el caso de las documentales, y a las características e intenciones de los individuos, en el caso de las personales. Con respecto a los contenidos, los

documentalistas se ocupan de garantizar la autenticidad y el rigor de los mismos. Los medios de comunicación aplicarán posteriormente estos preceptos –siendo referencia Time o Der Spiegel- adaptándolos a unos criterios determinados por su libro de estilo y línea editorial. Si bien lo puntualizado anteriormente evidencia el sistema tradicional de verificación, los tiempos han cambiado y ahora las redes sociales, surgidas gracias al desarrollo de Internet, se han convertido también en fuentes de información de uso cotidiano. Así pues se ha ratificado su transformación de estas plataformas digitales en recursos informativos de pleno derecho, también durante emergencias, pese a haber sido todavía 32 poco examinados académicamente, por lo que sería muy aconsejable su estudio en el futuro. Se ha constatado por otra parte que las listas de confirmación son instrumentos de gran eficacia para verificar datos pero que todavía carecen de elementos, como la identificación de vídeos. Eso sí, su desarrollo es demasiado débil, siendo recomendable que más medios de comunicación apuesten por su aplicación. Ya por último, se han reseñado varias de las herramientas más importantes de identificación de personas, lugares, imágenes y otros elementos de relevancia. Se ha demostrado así que el nuevo ecosistema digital ha modificado también la manera en que se verifican los datos, ampliando las posibilidades y permitiendo un control firme de la información que se publica en la red.

C. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC):

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620984/Factoresquegenerandilemas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

➤ **Título:**

Factores que generan dilemas éticos en el periodismo digital peruano.

➤ **Autora:** Ingrid Selene Bravo Bayona.

➤ **Tipo:** Explicativa.

➤ **Muestra:**

La población de estudio son los periodistas digitales a nivel nacional. Sin embargo, no existe una herramienta de medida que determine cuántos periodistas digitales existen.

Sin embargo, para la **muestra**, se han elegido a los periodistas de tres medios impresos con mayores niveles de lectoría y ventas. Cabe destacar que esta muestra es no probabilística (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), ya que los resultados del instrumento no pueden ser extrapolados a nivel nacional. Se eligieron a tres medios que presentan similitudes en su nivel informativo. Además, fueron elegidos porque se quiere observar el comportamiento de los periodistas digitales de medios que se iniciaron como prensa.

El **tamaño de la muestra** fue estimado por la cantidad menor de periodistas de uno de los medios (Medio 2: 10 periodistas). Estuvo conformada por **30 periodistas** digitales de sexo femenino y masculino, que se encontraban laborando en los turnos mañana y noche.

➤ **Lugar:** Lima – Perú.

➤ **Año:** 2016.

➤ **Conclusiones:**

- ✚ Sí existen factores que influyen en el surgimiento de dilemas éticos periodísticos que se generan en el periodismo digital peruano. Se determinó que el nivel de conocimiento de la norma ética y el uso de redes como fuentes periodísticas, influyen en la generación de dilemas éticos en el periodismo digital nacional.
- ✚ El nivel de conocimiento de la norma ética en periodistas digitales peruanos es un factor que influye en el surgimiento de dilemas éticos.
- ✚ El tipo de noticia en la creación de contenido en el periodismo digital peruano no es un factor que influye directamente en el surgimiento de dilemas éticos. Sin embargo, para su análisis se manejó como indicador la inmediatez. Los periodistas encuestados la señalaron como un problema para la creación del contenido web.
- ✚ El uso de redes sociales como fuentes periodísticas sí es un factor que influye en el surgimiento de dilemas éticos.

C. Tratamiento teórico: *Ensayos*.

1. Teoría General de los Sistemas: *Teoría Sistémica*.

Esta matriz teórica se acerca más a la ciencia y la universalidad. Tiene como meta crear “un cuadro teórico capaz de fijar principios generales para los fenómenos naturales, sociales y tecnológicos”. Es mejor conocida como Teoría General de Sistemas.

Esta teoría busca explicar los fenómenos que existen en la realidad y permite la predicción de la conducta futura. Su objetivo es lograr la estabilidad del sistema; un sistema es un conjunto en donde ninguno de los elementos puede ser transformado sin provocar una modificación en los demás.

Para su mejor entendimiento, la Sistémica la realidad (el mundo) es un conjunto jerarquizado de suprasistemas, sistemas en sí y subsistemas que se interrelacionan dinámicamente. Algunos de los sistemistas más conocidos fueron Ludwig Von Bertalanffy, W. Weaver y C. Shannon.

Ludwig Von Bertalanffy fue un sistemista que se preocupó por resolver los problemas de esta matriz, como ser “las limitaciones del método analítico”. Mientras que Shannon y Weaver desarrollaron teorías sobre los procesos comunicacionales y sobre la información. Ellos se interesaron en cómo mejorar la transmisión de información de máquina a máquina.

La cibernética creada por Norbert Wiener, ésta se preocupó fundamentalmente por los procesos de organización, control y transmisión de información en los sistemas humano, animal y mecánico.

Posteriormente hubo otras contribuciones a la teoría del sistemismo, como por ejemplo las de Luhmann y Maturana. Luhmann cuestionó la teoría sistemática general y el sistema social y de ahí nació la idea de crear una nueva versión del estructural-funcionalismo, volviéndolo un funcional-estructuralismo. Mientras que Maturana desarrolló, lo que él llamó: “noción autopoiesis” (que viene del latín auto, por uno mismo, y poiesis, creación) Según Maturana la comunicación no puede efectuarse exitosamente a través de la cibernética, ya que con ésta lo que se hace es intercambiar energía mas no información.

Ahora bien, adentrándonos en el área del *Periodismo digital*, primero será necesario definir el también llamado **ciberperiodismo** (periodismo en línea), el cual implica la modalidad del periodismo que tiene a Internet como entorno principal de desarrollo, así como a las redes y dispositivos digitales en general como sus medios auxiliares. Según palabras de Ramón Salaverría en su libro [“Redacción Periodística en Internet”](#) (2005):

“Es la especialidad del periodismo que emplea el ciberespacio para investigar, producir y, sobre todo, para difundir contenidos periodísticos”.

Si el objetivo de esta teoría es el lograr la estabilidad del sistema sin provocar una modificación en los demás en ninguno de los elementos, entonces los ciberperiodistas deberían considerar el grado de credibilidad que su profesión ejerce "desde su poder inmediato de informar" con las demandas sociales de un ejercicio profesional "comprometido con valores verdaderamente democráticos y no corporativos". Ya nos calificaba Corbiere:

"Los periodistas somos miembros y tomamos parte en la sociedad, desde la cobertura diaria de la noticia, las columnas de opinión, los editoriales, la investigación de los hechos y, especialmente, el chequeo de fuentes para comprobar su veracidad."

Es momento de preocuparnos por el tratamiento de la información publicada en los medios sociales, pienso que debe existir un control tal como nos mencionaba Norbert Wiener en párrafos anteriores, en este caso mediante un filtro que consista en verificar si los contenidos informativos cumplen con los códigos deontológicos de la profesión en discusión y es que los medios de comunicación sociales claramente han alcanzado un relevante nivel de utilización de los medios sociales en la práctica periodística siendo Facebook y Twitter son los medios sociales más utilizados por los periodistas en la rutinas de producción diaria. El hecho de que Twitter es un medio de informaciones utilizado por todos los políticos relevantes de la actualidad explica porque los periodistas utilizan o reproducen con frecuencia los contenidos de estas personalidades en las noticias de esta sección.

Una observación interesante es la frecuencia de citas de redes sociales en los diferentes periódicos. La consideración de diferentes fuentes, la confirmación de la información, la confianza en fuentes institucionales y otras prácticas tradicionales del periodismo siguen existiendo en la producción de la noticia. En general, la información y el contenido de las redes sociales sirven para complementar fuentes tradicionales, sin sustituirlas.

Finalmente, propongo hacer un buen uso de las redes sociales ya que ellas nos permiten obtener informaciones de primera mano, testigos, fotos y vídeos de ciudadanos que están geográficamente más próximos al acontecimiento.

2. Teoría Cibernética:

Hacia mediados del siglo XX hacen su aparición nuevas teorías sobre el funcionamiento de la mente humana. Y comienza a desarrollarse la cibernética como la ciencia que estudia las comunicaciones y el autocontrol en los sistemas complejos, animales y máquinas, y aun en los sistemas sociales. El término se deriva del vocablo griego kibernetes (timonel).

Como ya lo mencionaba en el ensayo anterior, Norbert Wiener (1894-1964) fue un matemático y filósofo norteamericano que sentó en 1948 las bases de la Cibernética, teoría sobre el control y la comunicación en máquinas y animales. Sus ideas y teorías resultan fundamentales para comprender el desarrollo social y tecnológico de aquella época.

Cabe resaltar que esta teoría se basa en dos aspectos: el activo que es el control y el aspecto sensitivo que es la comunicación; es decir controlar es comunicar información después de haberla recibido y transformado.

La cibernética tiene que ver con el control y la comunicación en sistemas vivos, en máquinas y en estructuras organizadas. Es la ciencia que mantiene el orden en tales sistemas.

Según L. Ruiz de Gopegui, la cibernética aborda el estudio de los mecanismos de la materia animada, especialmente de las características del cuerpo humano y su cerebro. Este autor cita a Ampère, quien en el siglo pasado definía la cibernética como el arte de gobernar las máquinas. "Actualmente algunos autores la entienden como la técnica de hacer más eficaz la acción, si bien en términos más precisos se puede decir que es la ciencia que estudia las comunicaciones y el control -entendido éste como regulación y mando- en las máquinas y los organismos".

La Cibernética ha colaborado desde sus inicios a formular analogías operativas y funcionales entre hombres y máquinas: de acuerdo con Wiener, el funcionamiento de los seres vivos y el de las máquinas (en particular el de las modernas máquinas electrónicas) son análogos y paralelos en sus tentativas de regular la entropía mediante la retroalimentación. Esta analogía operativa fundamental entre el funcionamiento general de los seres humanos y el de las máquinas se basa en el hecho de que ambos sistemas operan como enclavados locales de entropía negativa, con tendencia temporal creciente hacia mayores niveles de organización (Wiener 1988b, 29-33).

La noción de feedback o retroalimentación es un elemento clave de la teoría cibernética. Se refiere al retorno de salida al interior de un circuito de información, aspecto que habilita la posibilidad de controlar el comportamiento de un sistema, sea técnico, físico, biológico o social.

Desde el punto de vista de las teorías de comunicación, eso supone un avance fundamental en cuanto que se reconoce por primera vez la existencia de un esquema circular más complejo y fecundo que supera a las teorías precedentes.

El mayor desarrollo de la cibernética se dio, cuando ella se aplicó a sí misma, una epistemología de los sistemas que involucraban a los observadores, llamándosele cibernética de “segundo orden” –nombre asignado por Magoroh Maruyama (1963) -, siendo Heinz Von Foerster (1991) uno de sus grandes impulsores.

Para su mejor entendimiento, Pedro Herrera Ruiz nos explica los cuatro pilares de la Teoría Sistémica:

“El primer pilar es la variedad que son las alternativas que existen para transmitir la información. (Enfatiza la multiplicidad, opciones y redes para transmitir la información). El segundo es la circularidad es decir que es cíclica. (Hace referencia a la retroalimentación). El tercero es el proceso. El cuarto y último pilar es la observación.”

Pero lo que sí es cierto es que no todos tenemos la información que en verdad necesitamos y que es de suma importancia, ya que existen en nuestra sociedad personajes que ejercen un pseudoperiodismo mediante el siguiente principio: “El que tiene la información tiene el poder”.

De esta manera por medio de internet podemos encontrar más información de temas que realmente nos interesen, sin embargo nos hallamos con la sorpresa que son contenidos que van en contra la ética del periodismo, sin fuentes de información que sustenten la verificación, credibilidad y veracidad del contenido publicado.

El nivel de conocimiento de la norma ética en periodistas digitales peruanos es uno de los factores que influyen en el surgimiento de dilemas éticos en el periodismo. Actuemos frente a esta problemática, controlemos el orden de este sistema de información que se logra con la utilización de los medios sociales en el área del periodismo digital.