

**CREACIÓN DE UN ESPACIO DE PARTICIPACIÓN VIRTUAL  
PARA LOS LECTORES DEL PERIÓDICO  
EN INTERNET DE VANGUARDIA LIBERAL**

**GYNNA FERNANDA ARIZA RUEDA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO  
BUCARAMANGA  
2009**

**CREACIÓN DE UN ESPACIO DE PARTICIPACIÓN VIRTUAL  
PARA LOS LECTORES DEL PERIÓDICO  
EN INTERNET DE VANGUARDIA LIBERAL**

**GYNNA FERNANDA ARIZA RUEDA**

**Trabajo de grado en la modalidad de Pasantía en el periódico Vanguardia  
Liberal para optar al título de Comunicador Social**

**Director  
BEATRIZ ELENA MANTILLA  
Comunicador Social Organizacional y Periodista**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO  
BUCARAMANGA**

**2009**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bucaramanga, Febrero de 2009

## **AGRADECIMIENTOS**

A César González, mi jefe de pasantía, quien apoyó todo mi proceso. A los demás integrantes del equipo de trabajo de Nuevos Medios.

A Vanguardia Liberal por darme la oportunidad de realizar no sólo mi práctica y pasantía, sino también de laborar en el periódico.

A la facultad de Comunicación Social de la Universidad Pontificia Bolivariana por la paciencia.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. MARCO CONTEXTUAL	15
1.1 IDENTIDAD DE LA EMPRESA	18
1.1.1 Misión	18
1.1.2 Visión	18
1.1.3 Objetivos de la empresa	19
1.1.4 Valores institucionales	19
2. MARCO CONCEPTUAL	20
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	30
4. METODOLOGÍA	31
4.1 INTERROGANTE GENERAL	31
4.2 INTERROGANTES ESPECÍFICOS	31
4.3 HIPÓTESIS	31
4.3.1 General	31
4.3.2 Específicas	32
4.4 OBJETIVOS	32
4.4.1 General	32
4.4.2 Específicos	32
4.5 PRUEBA DE COHERENCIA	32
4.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	34
5. DESARROLLO DEL PROYECTO	39
5.1 MOMENTO 1: IDENTIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DE LA PÁGINA DE INTERNET Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES	39

5.2 MOMENTO 2: COMPARACIÓN CON OTROS PERIÓDICOS	48
5.3 MOMENTO 3: FORMULACIÓN Y CREACIÓN DEL ESPACIO	52
5.4 MOMENTO 4: SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS	58
6. PRESUPUESTO Y RECURSOS GENERALES DEL PROYECTO	64
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	70

## LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Prueba de coherencia	33
Cuadro 2. Cronograma de actividades	34
Cuadro 3. Resultados de encuesta: Nivel de conocimiento de los espacios de participación que tiene la página Web.	42
Cuadro 4. Resultados de encuesta: Participación en foros y encuestas de Vanguardia.com	43
Cuadro 5. Resultados de encuesta: Espacios de expresión al público en Vanguardia.com.	44
Cuadro 6. Resultados de encuesta: Espacios de participación con que cuenta Vanguardia.com	45
Cuadro 7. Comparación de participación virtual entre diferentes periódicos	48
Cuadro 8. Presupuesto y recursos generales del proyecto	64

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Conocimiento de los espacios de participación que tiene la página de Internet de Vanguardia Liberal	42
Figura 2. Participación en los foros y encuestas que tiene Vanguardia.com	43
Figura 3. Espacios de expresión al público en Vanguardia.com.	44
Figura 4. Espacios de participación con que cuenta Vanguardia.com	45



## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Comentarios hechos en la página	70
Anexo B. Noticias más comentadas	71
Anexo C. Invitación a comentar	72
Anexo D. Condiciones de uso	73
Anexo E. Estadísticas. Informe sobre las páginas más vistas en Vanguardia.com en los meses de junio y julio de 2006	74
Anexo F. Transcripción preguntas de la encuesta realizada	75
Anexo G. Transcripción de entrevistas hechas a los periodistas de Vanguardia Liberal, Carlos Ibarra y Xiomara Karina Montañez.	76
Anexo H. Transcripción de entrevistas hechas a los editores de El Colombiano.com y El País.com, Juan José García y Carlos García.	80
Anexo I. Transcripción de entrevistas hechas a los editores de páginas Web, Editson Chacón y María Mercedes Ruiz.	85

## RESUMEN

**TITULO:** CREACIÓN DE UN ESPACIO DE PARTICIPACIÓN VIRTUAL PARA LOS LECTORES DEL PERIÓDICO EN INTERNET DE VANGUARDIA LIBERAL\*

**AUTOR(ES):** GYNNA FERNANDA ARIZA\*\*.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación, interacción, Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, (TICS) Comentarios, Links, Blogs e Internet.

### DESCRIPCIÓN

Este proyecto documenta la experiencia de creación de un espacio de participación virtual para ofrecer a los visitantes de *Vanguardia.com*, teniendo en cuenta la interacción que el público desarrolla con este medio de comunicación al navegar por los distintos sitios y secciones. Mediante esta propuesta, los usuarios de la versión virtual del periódico, tendrán la opción de plasmar sus opiniones sobre las diversas temáticas entregadas diariamente. Asimismo, ellos podrán relacionarse con los demás navegantes del portal.

El proyecto permite evidenciar la labor de una de las áreas encargadas de ejecutar las distintas herramientas administrativas, tecnológicas y comunicativas de esta empresa periodística: El Departamento de Nuevos Medios, el cual junto con la redacción del periódico, crean los canales necesarios para la interacción con los cibernautas mediante la implementación de toda clase de recursos (foros, blogs y comentarios en las notas) que surgen gracias a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS).

A partir de temáticas como la comunicación virtual, la innovación en los diarios y el uso de los diferentes espacios para la interacción y el aprendizaje, se crearon recomendaciones para el desarrollo de nuevos escenarios de participación para los cibernautas de *Vanguardia.com*.

Una de las principales conclusiones que se obtuvo de la experiencia, consiste en que, a pesar de hacerse evidente el uso de la tecnología para la creación de estas áreas de participación, es importante el papel que juega un comunicador social en este nuevo ámbito de la información: el periodismo digital. En ese contexto, más allá de la puesta o edición de contenidos, ahora el redactor conoce de inmediato las reacciones que generan las noticias que publica, la manera como dicha agenda informativa provoca cuestionamientos en la opinión pública respecto a su contexto inmediato.

---

\* Trabajo de Grado

\* Facultad de Comunicación Social. Escuela de Ciencias Sociales. Beatriz Elena Mantilla.

## ABSTRACT

**TITLE:** CREACIÓN DE UN ESPACIO DE PARTICIPACIÓN VIRTUAL PARA LOS LECTORES DEL PERIÓDICO EN INTERNET DE VANGUARDIA LIBERAL\*

**AUTHORS:** GYNNA FERNANDA ARIZA\*\*.

**KEY WORDS:** Communication, interaction, new technologies of the information and the communication, commentaries, links, blogs, public opinion and Internet.

### DESCRIPTION

This project approaches the Vanguardia Liberal's web readers virtual connections, keeping in mind the public interaction develops with this means of communication when navigating for the different spaces and sections. What that, the readers of the virtual version of the newspaper will have the option of saying on the thematic diverse surrendered daily. Also, the other navigators direct interaction with, talking about their opinions.

The project allows evidential the work of one of the areas in charge of executing the different tools administrative, technological and communicative by the newspaper: the Department of New Technology, the one which together with the journalist's of the newspaper, they allow to create the necessary communication channels with the cyber navigators, starting from the implementation of all kinds of resources (Forums, blogs and comments in the notes) that are born starting from the New Technologies of Information and Communication (TICS).

Starting from public opinion, handling of masses, virtual communication, newspapers innovation and use of different virtual spaces for interaction and learning, it's possible to arrive to conclusions that allow the creation of development strategies and make more and more interesting and attractive the spaces for the Vanguardia web's readers.

In spite of being made it obvious the use of the technology for the creation of these participations areas, it's important the paper that plays a Social Communication in this information new environment: the digital journalism, where beyond the setting or edition of contents, they has the work of looking for among the readers opinions, all class of thematic to nurture the means of communication and take to the light the realities out of what the Bucaramanga citizens like live to newspapers.

---

\* Work of Degree

\* Faculty of Social Communication. School of Social Sciences. Beatriz Helena Mantilla

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico ha permitido al ser humano encontrar nuevas formas de relacionarse, acercarse a culturas y costumbres dentro de un universo en constante cambio, en el cual la comunicación continúa siendo una necesidad indispensable, pero a través de herramientas diferentes que no excluyen, sino que por el contrario ayudan a que todos los individuos tengan la posibilidad de acceder a ella.

Tras el descubrimiento de la Internet, se marcó una revolución en las comunicaciones, se superaron fronteras e incluso se cambió hasta el modo de establecer relaciones sociales. Es claro que en la actualidad entablar conversación con algún sujeto no suele suceder sólo en espacios físicos; un parque, el paradero de bus, la calle... sino a través de escenarios virtuales en los cuales si bien se determinan prioridades, gustos, edades o intereses, no hay restricción alguna que impida acercarse a otra cultura, otro entorno, a un ciudadano remoto a través de un chat, una cámara o un mensaje en un blog.

De igual modo, dichas posibilidades, han envuelto a los medios masivos de comunicación, los cuales ante el vertiginoso desarrollo de la Word Wide Web han diversificado su modo tradicional de hacer pública la información de carácter noticioso.

No obstante, el cambio ha sido recíproco. Con las múltiples alternativas de diseño, tecnología y el maremágnum de conocimiento que circula a diario entre los lectores, otrora pasivos y conformes, hoy se han convertido en generadores de contenidos en la web.

Los blogs, los portales como You Tube, que permiten montar aquellos videos que se quedaban como recuerdo familiar; las redes sociales como el Facebook, Sónico, Hi Fi, entre otras, han posibilitado a cualquier sujeto ser no sólo lector, oyente o televidente, sino también tener espacios para manifestarse a favor o en contra de una causa; contar sus historias personales o sólo hacerse visible a través de fotos, clubes de fanáticos a artistas o programas de tv, entre otras opciones.

Ahora bien, en lo que respecta a los periódicos virtuales de hoy, que vale la pena afirmar, fueron en principio una copia en red de la prensa impresa; las casas periodísticas se han encargado de desarrollar propuestas que trascienden la cotidiana tarea de entregar a los lectores las noticias del acontecer nacional e internacional, para compartir junto con éstos la tarea de hacer visible lo que ocurre, ya no sólo en el ámbito local, sino también todas aquellas situaciones susceptibles de ser contadas, que ocurren fuera, pero que se enlazan y hacen cercanas a través de los tentáculos de la Internet.

Bajo esta perspectiva, se hace importante para el pasante de la página de Internet de Vanguardia Liberal, proponer la creación de una herramienta que responda a este cambio en la visión sobre el oficio de hacer noticias que ha marcado una pauta para los periódicos en el mundo entero.

Es por ello, que se creó un espacio que permita a los cibernautas aumentar su participación en el periódico y de esta manera puedan opinar sobre las diferentes noticias que se emiten. Su justificación se encontró al hacer un balance de los escenarios con los que contaba el medio, por eso, lejos de responder a una 'moda' generada por las posibilidades de Internet, se detectó que era una necesidad que se evidenciaba en los comentarios que ya hacían los lectores de *Vanguardia.com* a diversos correos administrativos y en los que pedían: un nuevo espacio para

expresar sus opiniones, bien sea a favor o en contra, sin importar la relevancia del tema sobre el cual se comente.

Si bien el portal cuenta con dos sitios virtuales que permiten conocer la opinión del público, (foros y encuestas), se consideró pertinente crear una nueva herramienta con menos limitaciones para participar. Dicho instrumento sería práctico y cercano para quienes a diario visitan *Vanguardia.com*, como también para aquellos que hasta ahora se acercan al medio.

Así mismo, favorecería a quienes se hallan fuera del ámbito local y nacional, pero que a su vez quieren estar al tanto y opinar sobre lo que ocurre en Bucaramanga, el área metropolitana y todo el Oriente colombiano.

Por todo lo anterior, esta experiencia de pasantía se estructuró en cuatro momentos previos de la siguiente manera: en primera instancia detectar las necesidades del portal en cuanto a los espacios de participación con que cuenta; hacer un análisis comparativo de *Vanguardia.com* respecto a otros diarios virtuales que existen en el país; crear el espacio y por último, realizar el seguimiento al mismo, a fin de observar el nivel de aceptación del público.

## 1. MARCO CONTEXTUAL

El origen de Vanguardia Liberal se remonta al primero de septiembre de 1919, cuando el oriente colombiano despertaba a una nueva época. El diario se convirtió en el periódico preferido por las personas que desean estar informados de los acontecimientos que han hecho historia.

De acuerdo con la información suministrada por el departamento de Gestión Humana de la empresa, la historia del periódico de los santandereanos empezó desde la elaboración de los textos con ‘tipos’ o caracteres individuales, hasta hoy, cuando se hace en computadoras y se imprime en una moderna rotativa “Goss Urbanite”.

En sus inicios, sólo circuló con 100 ejemplares en el mercado de los lectores bumangueses hace ochenta y ocho años. Hoy cuenta con 45 mil que se distribuyen entre semana y 40 mil los domingos por todo el territorio santandereano, el norte de Boyacá y el sur del Cesar.

El ejercicio periodístico de esta casa editorial tuvo tropiezos como dos atentados: la primera bomba en 1953 y un carro bomba en 1989, cuando prácticamente la sede del periódico quedó en ruinas, sin que en ninguna de las dos ocasiones se haya dejado de circular.

En cuanto a su precio se puede referir que pasó de 0,03 centavos a \$200, \$700 y hoy a \$1.800. Del blanco y negro de épocas pasadas se ha llegado a la policromía, y del querido ‘motor’ (así se le llamaba al hombre que operaba la imprenta de los 100 ejemplares), a tecnología de punta.

Vanguardia Liberal es el periódico más antiguo y difundido en Santander y sus alrededores, la zona nororiental de Colombia. Tiene una edición central que trata temas locales, regionales, nacionales, internacionales, deportes, cultura y sociedad.

Según información suministrada por el departamento de Gestión Humana, semanalmente circulan cerca de 85.000 ejemplares, compitiendo con periódicos como El Tiempo, El Espectador, El Colombiano y El Espacio. Aún así, Vanguardia es el más leído en la región.

Su sede, que está ubicada en la calle 34 No. 13-42, está dividida en ocho departamentos: Redacción, Nuevos Medios, Gerencia, Recursos Humanos, Producción, Circulación, Sistemas y Publicidad. La empresa cuenta con más de 400 empleados a su servicio, en donde se incluyen administrativos, vendedores, periodistas y personal técnico, entre otros”.

### **Departamento de Nuevos Medios**

Esta dependencia existe desde 1999, cuando el gerente la empresa Ernesto Galvis Blanco, decidió convocar un pequeño grupo de personas para que se hicieran cargo de construir y alimentar la Página Web, que desde 1996 estaba a cargo del departamento de Documentación. *Vanguardia.com*, era desde entonces armada y alimentada por el personal de este centro.

Con su creación llegó César González, su primer director, quien antes era el encargado del departamento de Documentación. La ingeniera Tatiana Angarita, quien trabajaba en el área de Sistemas, se unió a este nuevo grupo, al igual que un diseñador y un armador.



Poco a poco, el departamento vinculó personas a su equipo de trabajo, como los practicantes de periodismo, quienes ingresaron a partir del 2004.

En cuanto a los espacios de participación existentes, los primeros fueron el de foros y encuestas, propuesto por la practicante de ingeniería de sistemas Juliana Guerrero, en el 2004. El desarrollo de esta iniciativa consistió en crear para la página de Internet del periódico, un sitio en donde las personas opinaran. Las encuestas, que eran cambiadas semanalmente, medían la aceptación o el rechazo de la gente sobre un tema de relevancia. En los foros, el público podía expresarse sobre un tema de importancia local o nacional que es propuesto por el medio.

Luego se creó la página Web *Bucaramanga.com*, que es también alimentada por este departamento y cubre temas de actualidad, cultura y juventud.

En cuanto a la infraestructura tecnológica con la que cuenta el departamento de Nuevos Medios, se puede especificar, que tiene: cinco computadoras con Sistema operativo Windows XP, software tales como: Office 2003; de edición de páginas Web, Macromedia Dream Weaver MX; de edición gráfica, Macromedia Fireworks MX; de envío FTP: WS \_ FTP.

En el 2004, se hicieron las primeras ventas de la página de Internet, que poco a poco han crecido y un año después se contrató al primer grupo de vendedores de publicidad para el espacio virtual.

*Vanguardia.com* es entonces el portal en donde los lectores encuentran tanto la versión impresa del periódico como las noticias de último minuto, gracias a las facilidades que de forma instantánea ofrece la tecnología.

## **1.1 IDENTIDAD DE LA EMPRESA**

**1.1.1 Misión.** Vanguardia Liberal es una empresa santandereana de comunicación masiva, de espíritu tradicionalmente liberal, cuya misión es informar veraz, ética, justa, oportuna e imparcialmente a sus lectores, crear y orientar opinión pública y cumplir el deber de transmitir los mensajes publicitarios de sus clientes de tal forma que la comunidad del Nororiente colombiano logre la satisfacción del derecho de estar bien informada y el periódico contribuya así a mejorar la calidad de vida de sus gentes en procura de una sociedad más democrática, progresista y libre.

### **1.1.2 Visión**

A la fecha el diario no ha construido una mirada proyectiva del negocio a mediano o largo plazo.

### **1.1.3 Objetivos de la empresa**

- Afianzar el sentimiento regional de que Vanguardia Liberal es orgullo y patrimonio de todos los santandereanos.
- Servir a objetivos morales y éticos elevados, para mejorar la calidad de vida, el ambiente físico y cultural del nororiente colombiano.
- Lograr un estilo basado en filosofía participativa y profundo sentido de pertenencia.

### **1.1.4 Valores institucionales**

- Integridad
- Excelencia
- Criterio Liberal
- Solidez económica
- Innovación

- Compromiso
- Efectividad
- Satisfacción total del cliente

## 2. MARCO CONCEPTUAL

El auge de las nuevas tecnologías ha ocasionado cambios en las interrelaciones sociales y la satisfacción de las necesidades comunicativas así como de las manifestaciones culturales que permean el lenguaje de los sujetos. Es así como hoy estos espacios han generado diversas formas de socialización e intercambios.

Para ampliar este panorama, es preciso recordar ¿por qué se creó la Internet? El teórico Manuel Castells, profesor de la Universidad Oberta de Catalunya, resume durante una clase de su doctorado sobre La Sociedad de la Información y el Conocimiento, que ésta se desarrolla a partir de la interacción entre la ciencia, la investigación universitaria y los programas de exploración militar desarrollados en los Estados Unidos. Finalmente, la red nunca tuvo un uso castrense y marcó una brecha que acercó a científicos, intelectuales y amantes de la tecnología a realizar nuevas apuestas para continuar con esta creación\*.

Según Manuel Castells, de esto se generan dos planteamientos que no pierden vigencia y que por el contrario sustentan cada día la creación de distintas herramientas –como los espacios de participación en los periódicos- para acercar más a los cibernautas. La primera de ellas es: “Internet se desarrolla a partir de una arquitectura informática abierta y de libre acceso desde el principio”. La segunda hace referencia a que, “los productores de su tecnología fueron fundamentalmente sus usuarios, es decir, hubo una relación directa entre producción de conocimientos, por parte de los innovadores, que sufrió una modificación constante de aplicaciones y nuevos desarrollos tecnológicos por los

---

\* Profesor de la Universidad Oberta de Catalunya (UOC). Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento (UOC) Available from Internet: [http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP\\_Castells\\_Internetylasociedaddered.pdf](http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP_Castells_Internetylasociedaddered.pdf)

usuarios, en un proceso de “feed back”, de retroacción constante, que está en la base del dinamismo y del desarrollo de Internet”<sup>1</sup>.

De esta forma, se puede afirmar que la Internet es un medio que permite a los usuarios generar procesos sociales en el ámbito personal, empresarial y de comunicación. Si bien parte de una infraestructura tecnológica compleja que muchos apenas desglosan, éste es un medio de organización que brinda al mundo nuevas formas de relacionarse con su entorno y actores, de modo tal que la Aldea Global, de la que hablaba Herbert Marshall McLuhan, se hace visible cada vez que un cibernauta hace clic sobre el icono de Internet y accede a universos que antes le eran ajenos o negados.

Internet, en ese sentido, “no es simplemente una tecnología; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de nuestras sociedades, es el equivalente a lo que fue la factoría en la era industrial. Es el corazón de un nuevo paradigma socio técnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos”<sup>2</sup>.

En concordancia con lo anterior, se pueden abordar distintas herramientas en la Internet, en este caso, la creación de espacios de participación en los medios de comunicación online, tales como foros, chats, blogs, encuestas virtuales, subir productos audiovisuales, entre otros.

Desde esta perspectiva, se puede abordar el planteamiento que hace Castells, quien afirma, que la “Internet se está convirtiendo en el corazón y articulación de

---

<sup>1</sup> CHAMBA, Esteban. Tecnologías en Internet, mayo de 2008. Available from Internet: <http://www.utpl.edu.ec/blog/estebanchamba/2008/05/27/tecnologias-e-internet/>

<sup>2</sup> CASTELLS, Manuel. Internet y la sociedad Red. Available from Internet: <http://www.revistalafactoria.eu/articulo.php?id=185>

los distintos medios, de los multimedia”<sup>3</sup>. Según éste autor, la red es un sistema operativo que permite interactuar y canalizar la información, llevando al escritorio de los lectores los cinco interrogantes: qué, cómo, dónde, cuándo y por qué, durante las 24 horas del día. Además, esas nuevas formas de interrelación con el mundo, de lectura, comprensión, análisis, decodificación, generan retos que deben asumir los medios y en especial los impresos.

Esas nuevas tecnologías, así como han ocasionado cambios en las interrelaciones sociales y subjetividades, también han modificado las dinámicas al interior de los medios de comunicación. Hoy se va más allá de entregar información y se establece una interacción directa con sus públicos a través de la virtualidad. Pero ¿de qué manera se dan este tipo de intercambios? El surgimiento de nuevos métodos de trabajo, así como de contacto con los lectores, aborda tanto el proceso de recolección de información pues se tienen en cuenta bases de datos magnéticas, relación con las fuentes, así como las técnicas del trabajo de campo. Todo ello debido a que la convergencia de medios hace que el periodista desarrolle habilidades multimediáticas que luego serán su aporte a la web y al suministro de información al lector. Lo anterior, implica variaciones en el estilo de redacción, teniendo en cuenta la cultura digital en la cual se requieren textos cortos, suficientemente atractivos y recreados con recursos que le permitan al cibernauta abordar un medio e interactuar según sus preferencias informativas.

De esta manera, la aparición de la Internet no sólo cambió el ejercicio realizado desde los medios, transformó también el rol de los usuarios. Es así como, esas dinámicas y características particulares, significaron una nueva forma de percibir el tratamiento de la información.

---

<sup>3</sup> MARTOS, Claudia. “Internet y la sociedad red”, noviembre de 2008. Available from Internet: <http://nticclaudiamartos.blogspot.com/2008/11/internet-y-la-sociedad-red-actividad.html>.

Con su llegada, el modelo vertical donde sólo uno de los poderes participa en la legitimación de los hechos que se recrean a través de las noticias, se ha masificado. Las opiniones respecto a los temas que trata el periódico ya no sólo se reducen al envío de cartas por correo, o llamadas locales a los periodistas, ya que la Web permite que muchos de los que tengan acceso a ella, en distintas latitudes, también generen contenidos e información relevante para el grupo social en el cual están inmersos.

Cabe anotar que si bien la llegada de la Internet marcó un cambio en la forma de hacer periodismo, no significa que sólo con ella se puede hacer la práctica del ejercicio. Desde las sociedades antiguas como la griega y la romana, los miembros de un pueblo se reunían en el ágora para discutir los asuntos que les afectaban y si bien en la actualidad no se maneja del mismo modo, existen espacios que propendan en la deliberación de temas comunes, de interés público e inherentes al tejido social.

Incluso, aunque el periodismo en Internet ha creado un nuevo lenguaje y estilo, autores como Jesús Canga Larequi, afirman que, “los periodistas han de usar todos los elementos técnicos que tengan a su alcance, no deben olvidar que lo realmente importante de su trabajo, es comunicar la información independientemente del medio utilizado”<sup>4</sup>.

Pero antes de abordar los cambios del periodismo en la era digital y la transformación que éste ha generado en la labor diaria de los medios masivos de comunicación, es importante resaltar el papel que juega la interactividad dentro del mundo virtual.

### **Importancia de la interacción y la participación**

---

<sup>4</sup> LÓPEZ, Xóse, PEREIRA, José, GAGO, Manuel. ¿Llegó la hora del “lecto-periodista”? Análisis de la utilización de enlaces externos en Gaceta de Galicia, noviembre de 2000. Available from internet: <http://www.ucm.es/BUUCM/revistas/inf/11341629/articulos/ESMP0101110109A.PDF>

Son varios los teóricos que abordan la importancia de la interacción en la virtualidad. Holtz Borneaux (1986 – 1988) afirma, que “la interactividad es una peculiaridad de algunos tipos de sistemas informáticos que permiten acciones recíprocas de modo de diálogo con otros usuarios o en tiempo real con aparatos”.

Por otro lado, las nuevas y novedosas propuestas que ofrece la Internet permiten al usuario crear sus propios contenidos. Es así como se crearon redes sociales basadas en álbumes de fotos y perfiles para hacer amigos ó buscar trabajo por medio de la Web. Todo ello hace parte del término creado en el 2004 por el editor de libros técnicos Tim O`Reilly: La Web 2.0.

Al respecto, se ha dicho, que de lo que se trata es de “convertir a los consumidores pasivos (de servicios, de contenidos, de mercancías) en participantes activos”<sup>5</sup>. Es decir, los usuarios ahora son una ‘pieza’ clave para las empresas periodísticas en la Web, ya que pasan de recibir información a generarla, a participar en el proceso no como receptores sino como emisores.

Vittadini, otro de los teóricos que plantea tesis sobre la interactividad, la define como “...la implicación activa. El usuario coopera activamente (a diferencia de los medios tradicionales) en la determinación de la información que compondrá el intercambio, su sucesión, en qué tiempo se desarrolla la interacción y sus resultados. No determina la emisión de mensajes pero está en posesión de una libertad combinatoria de selección, sucesión en relación al tiempo: ritmo y duración”<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> ESTALELLA, Adolfo. La Web 2.0 consagra el modelo de participación en Internet, DICIEMBRE DE 2005. Available from Internet: <http://www.psoe.es/ambito/sdi/docs/index.do?action=View&id=67643>.

<sup>6</sup> TSUJI, Teresa. Interactividad, año. Available from Internet: [http://www.newsmatic.e-pol.com.ar/index.php?pub\\_id=331&sid=](http://www.newsmatic.e-pol.com.ar/index.php?pub_id=331&sid=) Profesor Profesor Profesor



De acuerdo con el autor en mención, lo anterior estará determinado por los tiempos propios del sistema (es decir el flujo de información que circula por los medios online) y los establecidos por el usuario (la navegación que éste hace por el ciberespacio diseñado por los medios). Será esa la relación que finalmente generará aceptación y opinión en las recién constituidas redes sociales, sociedades de las nuevas tecnologías.

Para concluir, es preciso citar a Gasparini (1987), quien asegura, que “si la modalidad interactiva de la comunicación está excluida de los mass media a nivel técnico, está recuperada en una dimensión interna del texto y su simbología, bajo la forma de la situación concreta de utilización, proyecto de lectura que deberá luego compararse con la situación concreta de utilización”<sup>7</sup>.

Dicho de otra manera, a pesar de que los medios digitales no piensen en lo que sus contenidos pueden generar en sus lectores, la interactividad siempre se va a dar, sea por la simple lectura que el cibernauta haga de la información o por el imaginario que este se cree de la persona que la procesa o el canal que la provee.

### **La era del periodismo digital**

De acuerdo a los planteamientos anteriores, es importante reconocer que la interactividad proporciona al usuario la opción de indagar al sistema que le provee información, expresar reacciones a favor o en contra de los productos que suministra, posturas, sugerencias o diálogos con otros cibernautas.

Con la interactividad en los medios masivos en Internet aparecen nuevas realidades que deben desconocerse. Ya se habían mencionado algunas de las

---

<sup>7</sup> GASPARINI. La interactividad: Definición y aplicación en el periodismo digital. Available from Internet:  
[http://www.newsmatic.epol.com.ar/index.php?pub\\_id=111&sid=4152&aid=30572&eid=1&NombreSeccion=Clase%204&Accion=VerArticulo](http://www.newsmatic.epol.com.ar/index.php?pub_id=111&sid=4152&aid=30572&eid=1&NombreSeccion=Clase%204&Accion=VerArticulo).

variaciones en las dinámicas del periodismo, que pasa de un contacto directo, de una comunicación dialógica, a una relación mediada por la tecnología tanto con sus públicos como con las fuentes que ofrecen los datos como insumo a su proceso de redacción.

Emy Armañanzas, en 'El Periodismo Electrónico', asegura, que "si se analiza la interactividad como una alternativa de servicio agregado a la información, esta se convierte en un aspecto del que la teoría ya había reflexionado, al decir que un texto se perfecciona en el momento de su recepción y no en el de su mera emisión"<sup>8</sup>.

Lo anterior nos indica, que los medios ahora deben ver a sus lectores como agentes activos e identificar sus necesidades, abriendo posibilidades que generen opinión sobre la agenda informativa que suministran.

También es preciso recordar, que anteriormente era usual que los periódicos tuvieran que esperar mínimo un día para conocer las réplicas, opiniones y demás efectos generados por los temas publicados. Hasta hace unos años no existía la posibilidad de tener discusiones entre lectores.

Sin embargo, desde la década de los años 90, varios periódicos del mundo comenzaron a trabajar en la creación paulatina de nuevas posibilidades como son el e-mail, los foros, las encuestas, sondeos, chats y otros servicios como la ubicación de clasificados, galerías fotográficas, que reflejan siempre su opinión, favoreciendo la interacción incluso entre lectores.

Todo esto ha sido acompañado de un perfeccionamiento tecnológico, de diseño y fácil acceso para los usuarios, que no limitan al medio en la ubicación de

---

<sup>8</sup> ARMAÑAZAS, Emy. Opinión en el periodismo electrónico: El País, El mundo y ABC. Publicado en revista: Estudio sobre mensaje periodístico, Universidad Complutense de Madrid. Available from Internet: [http://www.ucm.es/info/periol/Period\\_I/EMP/Numer\\_06/6-4-Inve/6-4-10.htm](http://www.ucm.es/info/periol/Period_I/EMP/Numer_06/6-4-Inve/6-4-10.htm)

contenidos y al lector en sus posibilidades de navegación y conocimiento de información.

Es así como, los avances de la tecnología brindan innumerables herramientas, que para el caso de los periódicos en Internet se refleja en la creación de sitios destinados a la participación. Dichos espacios son construidos generalmente por ingenieros o perfiles técnicos, pero administrados por profesionales de la comunicación lo cual se convierte en una ventaja pues genera posibilidades reales de enriquecimiento para los lectores, quienes pueden relacionarse entre sí y crear redes sociales.

Dichas redes son “un conjunto de actores entre los que existen vínculos o relaciones. Ellas pueden tener muchos o pocos actores y una o más clases de conexiones entre pares de actores”<sup>9</sup>.

Estas comunidades virtuales, que se caracterizan por ser grupos que no se conocen aunque comparten un interés, una motivación, desarrollan discusiones sobre diversos temas y en algunos casos se mantienen en contacto permanente con el medio, sugiriendo temas, aprobando o rechazando enfoques, planteando preguntas, entre otros aspectos.

Con ese contexto, es preciso reflexionar acerca del espacio de ‘Comentar las noticias’ que se plantea en este proyecto de pasantía para la página Vanguardia.com. Dicha acción busca que los lectores del periódico en Internet hagan parte de estos grupos de participación y dejen de ser sólo lectores para convertirse en ‘usuarios’ que contribuyen en la construcción de diversas dinámicas. En el caso del objeto de estudio que orienta este trabajo de grado, las noticias publicadas en la web serán el eje de interacción de los cibernautas.

---

<sup>9</sup> HANNEMAN, Robert A. Introducción a los métodos del análisis de redes sociales (Introduction to social network methods), febrero de 2002. En: Available from Internet: <http://revista-redes.rediris.es/webredes/textos/cap8.pdf>

Al respecto y teniendo en cuenta diferentes experiencias mediáticas, Emy Armañanzas asegura que, medios como El País, El Mundo y ABC, reconocen que los espacios de participación han promovido la participación de los lectores quienes se han convertido en agentes generadores de opinión constante. Lo anterior, ha sido posible gracias a la evolución tecnológica de la prensa, situación que no se daba en las ediciones impresas.

Se puede decir entonces, que el ingreso de la Internet ha abierto nuevos espacios para esos lectores que quieren abandonar la pasividad y convertirse en usuarios interactivos con su entorno y su realidad.

En palabras de Manuel Área Moreira, “indudablemente el bombardeo de datos conectados que promueve la sociedad de la información, obliga a que el lector, concebido como usuario, interactúe con la información masiva haciendo parte clave de los mismos. Evidenciándose así en la participación de foros y espacios para comentar noticias, actuando como un espacio alternativo, para el desarrollo mismo de la opinión pública, obligando a la retroalimentación entre emisor y receptor de la información”<sup>10</sup>.

Se dice que uno de los mayores aportes de la Internet es su carácter democrático, lo que refuerza la necesidad de los espacios de expresión en ella, sobre todo en los sitios Web de medios de comunicación, cuyos contenidos son por naturaleza objeto de debate constante.

Pero, ¿es suficiente la tecnología y la interacción entre los usuarios para impulsar las nuevas propuestas de medios masivos en la Internet? Tal vez los espacios de participación sean una primera fase para aproximarse a la conquista de los

---

<sup>10</sup> ÁREA MOREIRA, Manuel. La educación en el laberinto tecnológico. De la escritura las máquinas digitales. Barcelona: Ediciones Octaedro, EUB, p. 29.

mercados masivos que se pueden alcanzar en la red, teniendo en cuenta que las necesidades que cada día se generan en los usuarios, van más allá de la información y el consumo.

De lo anterior, se puede destacar, que es urgente una apuesta tanto del medio, sus periodistas y su contexto, en conocer a fondo lo que quiere el usuario y lo que éste propone en materia de cambios informativos.

Por otra parte, también es importante un cambio en el ejercicio diario del periodista, que le permita desarrollar otros roles, especialmente el de receptor de información que no sólo entregan las fuentes sino los lectores.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de pasantía se basa en la creación de un espacio de participación en la versión de Internet del periódico Vanguardia Liberal, específicamente en el departamento de Nuevos Medios. Presenta como eje central el desarrollo de un área virtual para que los lectores hagan aportes escritos en el portal del diario, sobre temas diversos que se manejan y generan a través de la edición digital del periódico.

Se sustenta el desarrollo de este espacio para permitir que los contenidos de las noticias publicadas sean comentados por los usuarios. Esto a través de una ventana de opinión situada al final de cada artículo, dando oportunidad así, a un dinamismo entre los lectores y el desarrollo del diario en si mismo.

Es necesario que los navegantes de *Vanguardia.com* cuenten con un espacio que permita una comunicación entre escritores y lectores, que sirva de retroalimentación respecto a los impactos que la información causa en la opinión pública.

Con la revolución de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, cada vez son más personas quienes buscan servirse de la Internet, conocer y aprovechar ventajas, así como buscar formas de participar por medio de ella.

## 4. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la creación de un nuevo espacio de participación virtual para el portal de Internet de *Vanguardia.com*, surgieron algunos interrogantes, hipótesis y objetivos que buscan responder a una necesidad que tiene la página.

### 4.1 INTERROGANTE GENERAL

¿Cuáles serían las características de un espacio de participación virtual para los lectores de *Vanguardia.com*?

### 4.2 INTERROGANTES ESPECÍFICOS

**P.1** ¿Qué espacios virtuales existen en *Vanguardia Liberal* que faciliten la participación de la Opinión Pública?

**P.2** ¿Cómo está en espacios de participación *Vanguardia.com* respecto a *El Tiempo.com* y *El Colombiano.com* y *El País*?

**P.3** ¿Cuáles cambios se requieren realizar en *Vanguardia.com* para crear un espacio de interacción que permita aumentar la participación de los cibernautas con el mismo?

### 4.3 HIPÓTESIS

**4.3.1 General.** Si *Vanguardia.com* crea un espacio de interacción virtual sus cibernautas aumentarán su participación en la misma.

### **4.3.2 Específicas**

**H.1 H1:** Los espacios existentes en Vanguardia.com limitan la interacción entre los cibernautas y el medio.

**H.2** Si Vanguardia.com crea espacios de interacción al igual que medios como El Tiempo.com, El Colombiano.com y El País.com, sus cibernautas aumentarán su participación con este sitio.

**H.3** Si se crea un espacio de interacción en Vanguardia.com, sus cibernautas aumentarán la participación con la página.

## **4.4 OBJETIVOS**

**4.4.1 General.** Crear un espacio de interacción virtual que le permita a los cibernautas de Vanguardia.com aumentar su participación en la misma.

### **4.4.2 Específicos.**

**O.1:** Identificar las características de los espacios de participación virtual existentes en *Vanguardia.com*.

**O.2:** Comparar los espacios de participación de *Vanguardia.com* respecto a El Tiempo.com, El Colombiano.com y El País.com.

**O.3:** Proponer e implementar un espacio de interacción en *Vanguardia.com* que aumente la participación de los cibernautas con la página.

## **4.5 PRUEBA DE COHERENCIA**

En el siguiente cuadro se presenta la correspondencia entre los interrogantes de la investigación, las hipótesis planteadas como respuesta a dichas preguntas y los



objetivos formulados para alcanzar en el desarrollo de esta experiencia académica.

**Cuadro 1. Prueba de coherencia**

MATRIZ DE COHERENCIA LOGICA			
CATEGORIAS	PREGUNTAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS
GENERAL	¿Cuáles serían las características de un espacio de participación virtual para los lectores de Vanguardia.com?	Si Vanguardia.com crea un espacio de interacción virtual sus cibernautas aumentarán su participación en la misma.	Crear un espacio de interacción virtual que le permita a los cibernautas de Vanguardia.com aumentar su participación en la misma.
ESPECÍFICO	P1: ¿Qué espacios virtuales existen en Vanguardia Liberal que faciliten la participación de la Opinión Pública?	H1: Los espacios existentes en Vanguardia.com limitan la interacción entre los cibernautas y el medio.	O1: Identificar las características de los espacios de participación virtual existentes en Vanguardia.com.
	P2: ¿Cómo está en espacios de participación Vanguardia.com respecto a El Tiempo.com y El Colombiano.com?	H2: Si Vanguardia.com crea espacios de interacción al igual que medios como El Tiempo.com y El Colombiano.com, sus cibernautas aumentarán su participación con este sitio.	O2: Comparar los espacios de participación de Vanguardia.com respecto a El Tiempo.com, El Colombiano.com. Y El País.
	P3: ¿Cuáles cambios se requieren realizar en Vanguardia.com para crear un espacio de interacción que permita aumentar la participación de los cibernautas con el mismo?	H3: Si se crea un espacio de interacción en Vanguardia.com sus cibernautas aumentarán la participación con la página.	O3: Proponer e implementar un espacio de interacción en Vanguardia.com que aumente la participación de los cibernautas con la página.

**Fuente:** Docente Beatriz Elena Mantilla

La metodología que se utilizó para cumplir los objetivos propuestos y lograr el desarrollo del proyecto, respondió a la implementación de cuatro momentos que permitieron no sólo detectar una de las carencias en cuanto a participación virtual que tenía el portal de Vanguardia Liberal, sino también crear un nuevo espacio que respondiera satisfactoriamente a las necesidades que tenía tanto el medio de comunicación como el público que ya consultaba la web.

Acorde con el objetivo propuesto se creó un cronograma de actividades que permitiera cumplir con las acciones a desarrollar durante el proceso de la pasantía.

#### 4.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Cuadro 2. Cronograma de actividades**

ACTIVIDAD	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.
<b>PRIMER MOMENTO:</b> Identificación de espacios de participación que tiene la página y detección de necesidades.							
<b>SEGUNDO MOMENTO:</b> Comparación con otros periódicos del país.							
<b>TERCER MOMENTO:</b> Creación del espacio.							
<b>CUARTO MOMENTO:</b> Seguimiento							

Fuente: Autora del proyecto

**Momento 1: Identificación de los espacios de participación que tiene la página de Internet y detección de las necesidades de la misma.**

Para desarrollar la primera etapa del presente proyecto se planteó realizar una tarea de observación a la página virtual del periódico, que permitiera identificar los espacios de participación con que cuenta y sus características. Acorde al cronograma planteado, se escogieron enero y febrero para hacerlo, así como los lunes y martes de cada semana, días en que los foros y encuestas renovaban tema. Durante el resto de semana se cumplía con requisitos y exigencias del trabajo de pasantía.

El objeto de observación, en esta fase del proceso, fueron los atributos de la página y la respuesta que el público mostraba ante estos sitios.

Posterior a esta actividad, se realizó una encuesta vía telefónica a 30 lectores del periódico virtual. Para la selección de la muestra se tomaron al azar algunos números telefónicos que los usuarios consignaron en la base de datos al momento de registrarse.

Los números de telefónicos de estos usuarios se encuentran guardados en la base de datos del periódico, la cual es administrada por el departamento de Nuevos Medios. Las personas registradas son 150.000.

En la encuesta se realizaron tres preguntas a los usuarios: sobre el nivel de conocimiento de los espacios virtuales que tiene la página, su participación en ellos y si considera que la página necesita más sitios de participación.

De igual forma se realizaron entrevistas a dos periodistas, para conocer su percepción sobre estos espacios de participación virtual.

Los redactores entrevistados fueron el comunicador social Carlos Ibarra, editor de las páginas Judiciales y Locales del periódico impreso y Xiomara Karina Montañez, periodista del periódico y quien además tiene una especialización en Educación con Nuevas Tecnologías.

Entre los criterios de elección de los periodistas, se tuvo en cuenta que según las estadísticas de consulta los cibernautas frecuentan las páginas Locales y Judiciales, siendo las más leídas en Internet. En el segundo caso, la reportera tiene una especialización en el área de las Nuevas tecnologías y labora en la página de Internet del periódico por lo cual conoce y acompaña el proceso de Vanguardia.com desde hace varios años.

En entrevistas semiestructuradas se indagó con ellos acerca de ¿cómo creen que ha sido la respuesta del público a los foros y encuestas de opinión de la página de

Internet del periódico? ¿si creen que esos aportes de los lectores refieren a la forma de presentar las noticias o a su enfoque, tratamiento de la información? Los cambios tenidos en los foros de participación, ¿qué opinión les merecen el desarrollo y comportamiento de los participantes de los foros? y recomendaciones para mejorar la participación en *Vanguardia.com*.

## **Momento 2: Comparación con otros periódicos del país en cuanto a espacios de participación que ofrecen a los lectores.**

Esta fase de comparación se desarrolló durante marzo y para ello se escogieron los días lunes, martes y miércoles de cada semana. Los referentes fueron los portales de los periódicos El Tiempo, El Colombiano y El País, para lo cual se usó la observación como técnica de recolección de información.

Para esto, se tuvieron en cuenta variables como la identificación de todos los espacios de participación con que cuenta cada página, qué tipo de espacios son y quién los administra.

También se realizaron entrevistas a los editores de las páginas virtuales de dos de los periódicos comparados, como lo son El Colombiano.com y El País.com, para conocer sus políticas y propuestas comunicativas por medio de los espacios de participación con que cuentan. El editor del portal de Internet del diario El Tiempo, no se entrevistó debido a dificultades de acceso en su agenda, pese a ello se considera válido y representativo el diálogo con dos de tres personas encargadas de los espacios virtuales.

## **Momento 3: Formulación y creación del espacio**

Teniendo en cuenta los resultados que se encontraron en los procesos de observación de las fases uno y dos, se llevó a cabo la propuesta de creación del

espacio virtual en *Vanguardia.com*. En su elaboración se trabajó abril, mayo y junio, con una dedicación semanal de tres días: los primeros tres de cada periodo.

En este proceso se escogieron las características y políticas con que funcionaría el nuevo espacio de comentar las noticias publicadas en *Vanguardia.com*, se designaron tareas al equipo de trabajo del departamento de Nuevos Medios para la creación del sitio virtual.

Con la ayuda de ingenieros de sistemas, encargados de dar el soporte técnico a la página virtual del periódico, se creó la herramienta que permite que los lectores emitan sus opiniones sobre las noticias que publica el periódico a diario. Una vez construida se sometió a valoración por parte del equipo y se implementó.

#### **Momento 4: Seguimiento y análisis**

La última fase, que se desarrolló en julio, buscó hacer un seguimiento y análisis a las reacciones y comportamiento del espacio de participación en la página virtual.

Para el seguimiento se observó la aceptación que la herramienta de comentar la noticias tuvo en el público. Por consiguiente, se indagó por las estadísticas de julio, con el fin de detectar si se había producido un incremento en la participación de los visitantes del portal.

Para demostrar a hipótesis, que “Si se crea un espacio de interacción en *Vanguardia.com*, sus cibernautas aumentarán la participación con la página”, también se entrevistó a Editson Ricardo Chacón, comunicador social egresado de la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB, editor de la página de Internet de *Vanguardia Liberal*; y a María Mercedes Ruíz, directora del portal, UNAB virtual, que pertenece a la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

A ellos se les realizaron preguntas tales como, cómo ha sido la respuesta del público que tienen los portales virtuales para los que trabajan, cuáles consideran que han sido sus aportes a estos sitios, qué cambios trae brindar espacios de participación y qué importancia tiene ofrecerlos a los cibernautas.

## **5. DESARROLLO DEL PROYECTO**

La metodología que se utilizó para lograr el desarrollo del proyecto, fue la implementación de cuatro momentos que permitieron no sólo detectar una de las necesidades que tenía el portal de Vanguardia Liberal, sino de crear un nuevo espacio que respondiera satisfactoriamente a suplir la necesidad del portal y público.

### **5.1 MOMENTO 1: IDENTIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN QUE TIENE LA PÁGINA DE INTERNET Y DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA MISMA**

La labor desarrollada en la pasantía permitió conocer de cerca las características que tienen los espacios de participación virtual con que cuenta la página y detectar algunas necesidades del público, gracias a herramientas de medición que se implementaron en el transcurso del ejercicio.

Entre los hallazgos detectados en el primer momento se pueden citar:

- ✓ Se identificó que los espacios de Foros y Encuestas, creados en el 2004 por Juliana Guerrero, practicante de ingeniería de sistemas, son el primer acercamiento de la página de Internet en cuanto al desarrollo de escenarios de participación virtual.
- ✓ En el foro de la semana se expone un tema de interés general y las personas ingresan a la página a consignar sus opiniones personales sobre lo expuesto.

- ✓ Este sitio que es administrado por un pasante, recibe más de 500 opiniones a la semana y permite conocer inquietudes e inconformismos del público frente a diferentes noticias de actualidad. El papel del estudiante es el eliminar comentarios que no estén readicionados con el tema del foro, por lo que semanalmente son borradas al menos 200 participaciones.
- ✓ Las encuestas, que también proponen un tema semanal, permiten medir con un porcentaje la opinión de los lectores en cuanto a una noticia de resonancia en el país.
- ✓ Gracias a estos espacios de participación que hacen parte de la página de Internet del periódico, se detectaron necesidades del público en cuanto al ejercicio de opinar, puesto que ellos mismos hicieron evidente su inconformismo al no poder participar de una forma más abierta.

Los cibernautas manifestaban en los foros su molestia porque el editor eliminaba comentarios no relacionados con el tema expuesto. Allí se evidenciaba el reclamo del público por contar con otros espacios que le permitieran participar.

Otra herramienta para conocer el inconformismo de los lectores fue el buzón electrónico. Se halló que los cibernautas enviaban correos electrónicos a diversas secciones de la versión impresa. En ellos se evidencian opiniones de aceptación o rechazo de las noticias que se publican. Se presentaban casos en los que los lectores tienen información adicional o quejas sobre los temas expuestos, pues teniendo en cuenta que Vanguardia Liberal es un medio local, la mayoría de la problemática social está relacionada con su entorno.

Dichos correos, en su mayoría, eran dirigidos a directivos de la empresa o a personas que ocupaban puestos administrativos, por lo que las respuestas no llegaban en la mayoría de los casos a quienes esperaban una manifestación por parte de los periodistas.



De igual manera, se realizó una encuesta a 30 lectores registrados en el periódico, para conocer su posición sobre los espacios de participación que la gente podía encontrar en *Vanguardia.com*.

Los entrevistados fueron escogidos de acuerdo al registro de frecuencia de ingresos al portal, se tuvo en cuenta aquellos con mayor acceso. El dato se obtuvo de la base de datos de *Vanguardia.com*, que contiene información de algunos visitantes de la página.

Aunque en los registros que los usuarios realizan en la página de Internet se encuentran otros datos personales de los lectores como sus correos electrónicos, se decidió realizar las entrevistas vía telefónica, pues se comprobó que era una forma rápida y personal de obtener su respuesta.

Preguntas como si conoce los espacios de participación que tiene la página y la aceptación que tienen los mismos, arrojaron como resultado que la mayoría de lectores cree que estos sitios no son suficientes para que el público exprese sus opiniones. (Anexo F)

A ellas, 30 personas respondieron que sí conocen los espacios interactivos de la página. 22 lectores han participado en los foros y encuestas, 19 creen que estos sitios sí permiten al público expresar sus opiniones y 28 consideran que hacen falta más en la página de Internet.

Los resultados obtenidos con la encuesta son los siguientes:

**Pregunta número 1:**

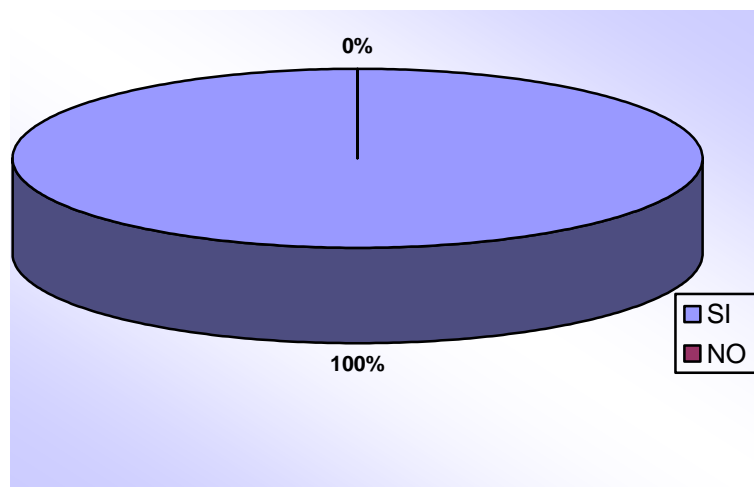
¿Conoce los espacios de participación que tiene la página de Internet de Vanguardia Liberal?

**Cuadro 3. Resultado de encuesta: ¿Conoce los espacios de participación que tiene la página de Internet de Vanguardia Liberal?**

ÍTEM	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autora del informe

**Figura 1. Conocimiento de los espacios de participación que tiene la página de Internet de Vanguardia Liberal**



**Fuente:** Autora del informe

A esta pregunta, 30 personas respondieron que sí conocen los espacios de participación de la página.

**Pregunta número dos:**

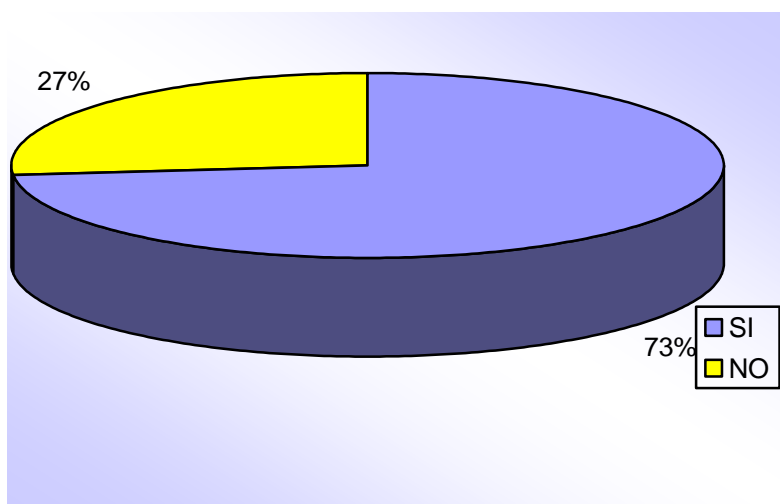
¿Ha participado en los foros y encuestas que tiene Vanguardia.com?

**Cuadro 4. Resultado de encuesta: ¿Ha participado en los foros y encuestas que tiene Vanguardia.com?**

ÍTEM	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	8	27%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora del informe

**Figura 2. Participación en los foros y encuestas que tiene Vanguardia.com**



Fuente: Autora del informe

22 lectores respondieron que han participado en los foros y encuestas.

### **Pregunta número 3**

¿Cree que estos espacios permiten al público expresar sus opiniones?

**Cuadro 5. Resultado de encuesta: ¿Cree que los espacios de Vanguardia Liberal le permiten al público expresar sus opiniones?**

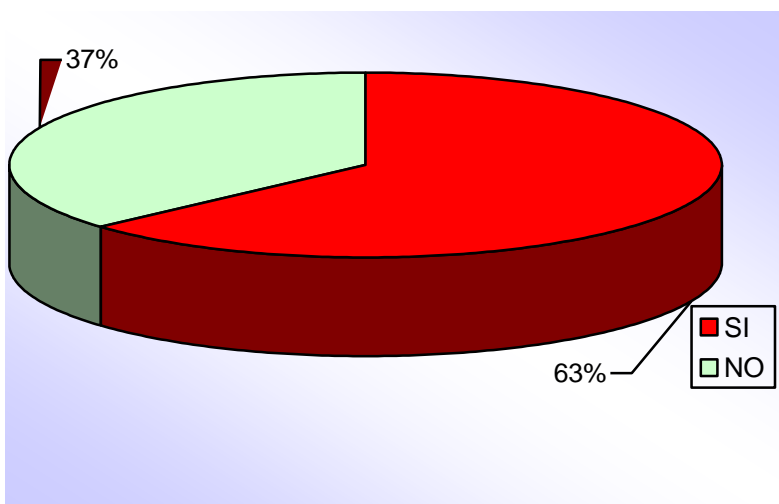
ÍTEM	NÚMERO	PORCENTAJE
------	--------	------------

SI	19	63%
NO	11	37%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora del informe

Un 63% considera que dicha herramienta facilita la participación del público.

**Figura 3. ¿Cree que los espacios de Vanguardia Liberal le permiten al público expresar sus opiniones?**



Fuente: Autora del informe

19 personas entrevistadas creen que estos espacios sí permiten al público expresar sus opiniones.

#### **Pregunta número 4**

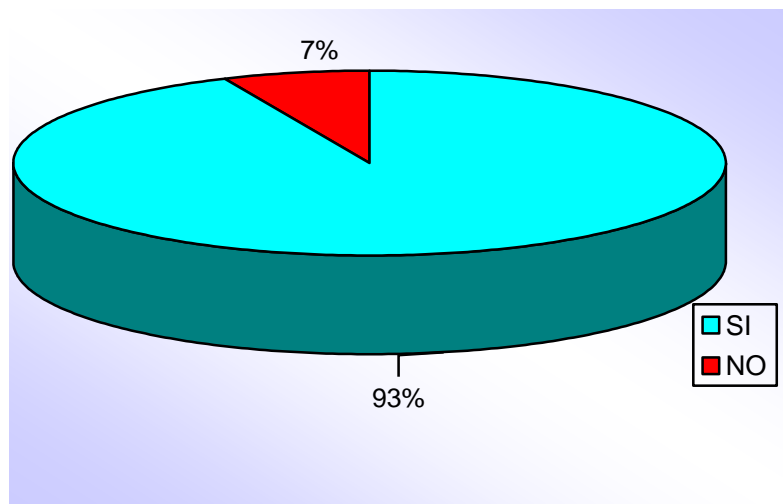
¿Considera que a la página de Internet le hacen falta espacios de participación virtual?

**Cuadro 6. Resultado de encuesta: ¿A la página de Internet de Vanguardia Liberal le hacen falta espacios de participación virtual?**

ÍTEM	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	28	93%
NO	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora del informe

**Figura 4. Considera si a la página de Internet de Vanguardia Liberal le hacen falta espacios de participación virtual**



Fuente: Autora del informe

De las 30 personas encuestadas, 28 consideran que si hacen falta sitios de participación en la página de Internet.

Lo anterior permitió detectar que aunque la mayoría de personas encuestadas creen que los espacios existentes sí permiten la participación del público, consideran que es necesario que el medio de comunicación ofrezca al lector otras herramientas.

### Resultados de las entrevistas

Como ya se dijo, también se buscó identificar la percepción sobre los espacios en público interno del periódico, en este caso, los periodistas Xiomara Montañez y Carlos Ibarra.

Carlos Ibarra es comunicador social y periodista de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB. Desde hace 21 años trabaja en el periódico Vanguardia Liberal y en el momento del trabajo de campo se desempeña como editor de las páginas impresas de 'Locales' y 'Judiciales'. Por su parte, Xiomara Montañez es comunicadora social egresada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB. Tiene una especialización en Educación con Nuevas Tecnologías en esta misma institución y desde hace un año se desempeña como periodista de la página virtual *Vanguardia.com*.

Las preguntas realizadas son referentes a los espacios de opinión que tiene *Vanguardia.com* y a lo que ellos en su labor periodística perciben de los mismos. (Anexo G)

Los dos coincidieron en afirmar que creen que la respuesta de la gente a los foros de opinión es buena ya que existe una alta participación, aunque reconocen como falencias que hace falta más cultura por parte de los lectores y una mayor cobertura de Internet en el departamento de Santander.

Los aportes de los lectores sobre las informaciones que emite la página son, según los entrevistados, más de forma que de fondo, pues afirman que la gente está acostumbrada a participar para criticar y crear controversia, antes que para ayudar a formar.

Respecto a la incidencia que han tenido los comentarios de los foros al interior del periódico, los profesionales argumentaron, que estos espacios son necesarios para fortalecer el debate entre los usuarios y para generar una expectativa en su

labor diaria a los periodistas. También creen que deben fortalecerse para que la comunidad pueda expresarse mejor a través de ellos, tener una adecuada administración y guiar a los usuarios sobre su uso.

Como oportunidades de mejora, consideran que deben crearse estrategias efectivas de comercialización, divulgación y capacidad de participación para los lectores.

## 5.2 MOMENTO 2: COMPARACIÓN CON OTROS PERIÓDICOS DEL PAÍS.

En el proceso de análisis del objeto de estudio también se incluyó el de otros portales. Por ello se asumieron como referentes de contrastación a tres periódicos principales del país: El Tiempo.com, El Colombiano.com y El País.com.

**Cuadro 7. Comparación de participación virtual entre diferentes periódicos**

PERIÓDICO	PARTICIPACIÓN VIRTUAL	TIPO DE ESPACIOS	EDICIÓN DE LOS ESPACIOS.	NÚMERO DE VISITANTES
<b>Vanguardia.com</b>	Cuenta con dos espacios.	Foros, Encuestas.	El practicante es el encargado de editar los comentarios, con una frecuencia de tres o cuatro veces por día.	Cuenta con 600.000 visitantes aproximados, mensualmente.
<b>El Tiempo.com</b>	Cuenta con cinco espacios de opinión.	Foros, encuestas, blogs, comentarios de noticias, sondeos.	Hay un profesional de comunicación que es el encargado de editar estos espacios una vez al día.	No se obtuvo información.
<b>El Colombiano.com</b>	Tiene cinco espacios.	Foros, encuestas, blogs, comentarios de	El equipo de periodistas que trabaja en la página de Internet, se	Las fuentes se negaron a suministrar

PERIÓDICO	PARTICIPACIÓN VIRTUAL	TIPO DE ESPACIOS	EDICIÓN DE LOS ESPACIOS.	NÚMERO DE VISITANTES
		noticias y 'tips', destinados a los reporteros ciudadanos.	encarga de la edición permanente de los mensajes que envían los lectores.	esta información.
<b>El País.com</b>	Tiene ocho espacios.	Foros, encuestas blogs, chats, sondeos, espacio de desaparecidos y denuncias, sección de reporteros ciudadanos y comentarios de noticias.	Cuenta con un editor para la página de Internet que se encarga de inspeccionar estos comentarios más de tres veces por día.	Las fuentes se negaron a suministrar esta información.

**Fuente:** Autora del proyecto

Esta comparación permitió conocer que dichos medios ya cuentan con espacios de participación. Los tres, al igual que *Vanguardia.com*, ofrecen el sitio de Foros y Encuestas. En el caso particular del Tiempo, éste ofrece además, sondeos de opinión blogs, y comentarios de noticias. Allí, los sondeos de opinión son semejantes a las encuestas, los usan para medir la participación de los cibernautas respecto a diferentes temas expuestos. Los blogs son espacios destinados a algunos columnistas del periódico, su finalidad es comentar y recibir opiniones sobre un tema en especial. Esta forma de participación es nueva en el portal del periódico El Tiempo.

Por su parte, El Colombiano tiene la opción de realizar comentarios de las noticias, blogs de opinión, un espacio llamado 'Tips', que está destinado a que los mismos lectores creen las noticias.



Entre tanto, El País cuenta con blogs, chats, sondeos de participación, espacio de desaparecidos y denuncias, sección de reporteros ciudadanos y comentarios de noticias.

Los tres periódicos que se comparan con el portal de *Vanguardia.com*, ofrecen al lector la oportunidad de comentar las noticias.

Esta herramienta de comparación se convirtió en otra de las motivaciones de poner a *Vanguardia.com* a la par con otros medios de comunicación que cuentan con un espacio más abierto de participación online.

En esta etapa también se realizaron entrevistas a los editores de las páginas virtuales de los periódicos El País y El Colombiano. Esto con el fin de conocer sus percepciones y la forma en que se desenvuelven a diario estos portales virtuales.

### **Los lectores como agentes de cambio**

La característica más importante que tiene un periódico virtual no es sólo la de transmitir información veraz y de interés al público. Lo es también la posibilidad de interacción que tiene la página con los usuarios y las diferentes formas de participación que se pueden encontrar. En lo anterior coinciden Juan José García y Carlos García, dos editores de las páginas Web de los periódicos El Colombiano, de Medellín, y El País, de Cali, entrevistados para este proyecto de pasantía.

Ellos ven a los lectores de un periódico virtual, como colaboradores que pueden no sólo aumentar el número de visitantes de una página Web, sino que también contribuyen a la elaboración de información que aporte favorablemente al desarrollo de la misma.

Mas allá de pensar que están respondiendo a una moda, sienten que desde la creación de espacios participativos en los portales de Internet, se ha fomentado el interés de los lectores por acceder con mayor frecuencia a estos sitios. Carlos García, editor de El Pais.com, afirma, que “gracias a que la respuesta de la gente es tan grande, cada vez se abren más espacios de participación en la página de Internet del periódico”.

Juan José García, editor de El Colombiano.com, resalta además, que aunque es importante la aceptación de la gente, es fundamental que los medios de comunicación que ofrecen el servicio desarrollen una estrategia pedagógica para educar a los usuarios. “Los espacios de participación no fueron creados para cumplir con una moda porque existe un respeto de doble vía. La información que se publica es veraz, se confirma y creo que es por esto que los usuarios responden a este respeto que le tenemos”.

Aunque los entrevistados están consientes de que el público no tiene la última palabra, saben también que el periódico tampoco la tiene y que los usuarios si pueden contribuir, sugerir el contenido de la agenda informativa. Es decir, que aunque el medio debe ser imparcial y no puede convertirse en el lugar que publica lo que quieren ver determinados lectores, si puede detectar qué causa más impacto en la comunidad y descubrir también muchas de sus preferencias informativas. Es por ello, que consideran importante que los lectores sientan que son escuchados.

### **5.3 MOMENTO 3: FORMULACIÓN Y CREACIÓN DEL ESPACIO**

Con el objetivo de brindar los cibernautas un espacio que mejore su participación y aumente su satisfacción con la página, se formula la propuesta de ofrecer a los

lectores un sitio en el que puedan hacer sus comentarios sobre las noticias publicadas.

La idea fue presentada ante el jefe de pasantía, Cesar González, quien encontró viable la propuesta gracias a la sustentación que resultó del ejercicio de observación que se realizó previamente, pues aunque ya existían evidencias de la necesidad estas eran desconocidas por los encargados.

César González brindó las condiciones logísticas, de tiempo y de libertad al pasante para que se encargara de establecer los parámetros y la forma en que debía funcionar el nuevo espacio. Fue así como se estableció, por medio de la comparación que se realizó con los otros medios digitales, que la nueva sección debería contar con las siguientes características:

1. El nuevo espacio sería llamado 'Comentarios'. Se escogió esta palabra con la intención de crear antes que un nombre atractivo, un *link* sencillo y claro, donde los lectores entendieran fácilmente, cual era la intención de la nueva sección que encontrarían debajo de cada noticia publicada.
2. Todas las noticias publicadas en la versión digital, llevarían la opción de ser comentadas.
3. El *link* donde aparecería la opción de comentar las noticias, estaría situado debajo de cada una de ellas, pues de esta manera se ofrecerían más facilidades a los lectores.
4. Una noticia podría ser comentada las veces que fuera necesario. Es decir, no hay restricción del número de opiniones para cada noticia.

5. Los comentarios aparecerían publicados debajo de cada noticia, de tal forma que quien leyera el artículo tuviera la oportunidad de ver fácilmente lo que se comenta sobre el.

6. Las condiciones para que los lectores que participaran debían ser las siguientes:

6.1. Agregar una dirección de correo electrónico y un nombre, que podría ser también un seudónimo, que aparecería publicado junto a la opinión. La dirección de correo electrónico no debería ser verdadera. De esta forma se brindaría la oportunidad a los participantes de poner su dirección si desean ser contactados o de inventarse una, si desean permanecer en el anonimato.

6.2. El espacio permitido para comentar las noticias sería de 500 caracteres. Cuando el programa reconoce el límite de palabras, no permite escribir más.

6.3. La sección tendría las siguientes restricciones para los participantes:

6.3.1. Vanguardia Liberal se reserva el derecho de eliminar comentarios, en caso de que éstos incluyan las siguientes características:

6.3.1.2. Groserías.

6.3.1.3. Propagandas políticas, religiosas o publicidad de cualquier tipo.

6.3.1.4 Enlaces a otras páginas virtuales.

6.3.1.5 Acusaciones a personas en específico.

6.3.1.6 Teléfonos o direcciones.

6.3.1.6 Amenazas o terrorismo.

7. La sección ofrecería las siguientes ventajas para los participantes:

7.1. Los usuarios no tendrían la obligación de poner su verdadero nombre o correo electrónico. Así, si lo único que desean es participar conservando el anonimato podrían o hacerlo y viceversa.

7.2. No hay restricciones en cuanto los pensamientos u opiniones de los lectores acerca de la noticias. Si a ellos les desagrada el manejo o la forma en que está escrita una información, lo pueden expresar abiertamente, siempre y cuando usen el lenguaje adecuado. De igual forma si les agrada la información o desean complementarla pueden hacerlo.

7.3. Las personas pueden participar y comentar una noticia las veces que considere necesarias.

7.4. Los participantes se pueden responder y crear un debate con sus mismos comentarios.

7.5. Si un lector quiere complementar una noticia o solicitar más información acerca de la misma puede hacerlo abiertamente en este espacio.

8. Se estableció también que una de las formas de innovación con este espacio de participación, sería la de ofrecer a los lectores la oportunidad de ver cuáles son las noticias más comentadas en el día. Así, en la página principal de la versión digital, aparecería un recuadro ofreciendo la opción de ir a las noticias más comentadas del día, en orden de más comentada y menos comentada.

Esta idea se originó para ofrecer a los lectores que deseen leer sólo las noticias que generen más opinión, la opción de dirigirse rápida y fácilmente a ellas.

9. Los comentarios de las noticias no serán guardados en el archivo de *Vanguardia.com*, pero sí en una base de datos durante una semana. Esto quiere

decir que si un lector busca en Internet, una noticia que salió publicada en días anteriores, ya no encontrara debajo de ella los comentarios. Pero si un periodista desea ver los comentarios de su noticia, porque necesita uno en especial o por que le sirven de referencia para algo, podrá verlos, dirigiéndose al departamento de Nuevos Medios, que lo tendrá guardado en una base de datos.

◆ **Designación de tareas.** En un comité llevado a cabo con el director del área y los demás trabajadores que la integran, se designaron funciones para su desarrollo y sostenimiento. De esta forma se estableció que el trabajo se repartiría así:

El director de Nuevos Medios, César González, estaría a cargo de la dirección y supervisión del desarrollo y posteriormente del funcionamiento del espacio.

Pese a que fue el pasante quien propuso la creación de la sección, se necesitaba la elaboración técnica del mismo. Esto se debía hacer mediante un *software*, de cuyo manejo sólo tenían conocimiento la ingeniera y el tecnólogo, pues se trataba de crear un nuevo programa en la armada de la página virtual.

Por esta razón, la ingeniera Tatiana Angarita, sería la encargada del desarrollo técnico del espacio, basándose en los parámetros que estableció el pasante.

- El pasante, que fue la persona encargada de proponer el nuevo espacio y de establecer los parámetros, estaría a cargo de administrar el funcionamiento de la sección.

Así, las nuevas funciones del pasante y de sus sucesores para el nuevo espacio serían las siguientes:

◆ **Limpieza y administración de los comentarios.** El pasante es el encargado de eliminar los comentarios que no cumplan con los permisos establecidos. Por

ejemplo: las groserías; técnicamente, el programa no permite evitar que los comentarios que tienen groserías, amenazas o publicidad no se publiquen. Por esta razón, el pasante es el encargado de ingresar a un programa de Administración al cual sólo él tiene acceso y eliminar los comentarios que no cumplan con los permisos de *Vanguardia.com*.

Así mismo tiene la libertad de decidir, que comentarios se eliminan o se dejan, de acuerdo a los parámetros establecidos. El proceso se realiza manualmente, por lo que el pasante es responsable de ingresar por lo menos ocho veces diariamente al programa de Administración, y leer todos los mensajes para determinar qué sirve y que no.

También semanalmente, debe ingresar a los archivos de los comentarios de cada noticia y borrarlos, pues estos sólo se guardan durante ocho días para no crear congestión en el programa de Administración. Adicional, si una persona se siente ofendida con algún comentario y desea que lo eliminen puede llamar al departamento de Nuevos Medios y la información se borra de inmediato.

#### ◆ **Creación del espacio**

Ya que esta fase es netamente técnica, se procederá a relatar cómo fue el proceso de creación por parte de la ingeniera que estuvo a cargo.

Se modificó el programa de armada del periódico, que es el encargado de, como su nombre lo indica, armar las páginas de Vanguardia en Internet. Se creó un diseño en el programa Javascript, para que cada vez que aparezca una noticia, el programa de armada, llame automáticamente la opción de comentar las noticias.

Cuando el programa arma una página, debajo de cada nota el programa de Armada inserta un código Javascript. El programa inserta una línea en código Javascript, que hace un llamado a una página ASP, que es la encargada de

desplegar los comentarios de cada página. Estas participaciones se están actualizando de forma constante, cada vez que alguien comenta la nota, el programa automáticamente se renueva.

Los comentarios se borran a la vez que se actualizan las noticias de cada día.

Se creó en ASP, un programa administrador de los comentarios, que es el que permite que el pasante los vea cada día y que queden guardados con la fecha, el nombre, un código, hora de publicación, dirección de e-mail, y la dirección IP del computador desde donde se envió el mensaje. Así, gracias a este programa administrador, existe un control de los comentarios.

Así mismo, el espacio de las noticias más comentadas, se creó mediante Javascript, que se encarga de mirar automáticamente qué noticias tienen más opiniones y de ponerlas en la página inicial del periódico en orden de más a menos comentadas. (Anexo C).

La creación del espacio en cuanto a contenido quedó desarrollada de la siguiente forma:

Un *link* llamado comentarios, el cual se encuentra ubicado debajo de cada noticia, y donde los lectores en primera instancia encuentran el siguiente enunciado:

“Las opiniones aquí expresadas no comprometen a Vanguardia Liberal ni a *Vanguardia.com*. Ninguna ha sido editada. Si desea participar agregue su comentario aquí”. (Anexo D). Este texto, que aparece debajo de cada noticia, tiene un tipo de letra llamado Verdana y el tamaño es de 9 puntos.

Así mismo, el texto acerca de las condiciones de uso que aparece en la página es el siguiente:



“Esta sección es un espacio de discusión que busca el debate, la crítica y la retroalimentación para fomentar el sentido de comunidad entre sus lectores. *Vanguardia.com* se reserva el derecho de eliminar aquellos que contengan: Difamaciones, obscenidades, insultos, injurias, ataques o amenazas personales, información personal privada publicada sin consentimiento y cualquier comentario no relacionado con el tema. Al participar, *Vanguardia.com* da por hecho que usted acepta las condiciones de uso”.

Debajo del texto anterior, aparece un recuadro con espacios en blanco, que los participantes deben llenar para publicar su comentario. En este se pide ingresar el nombre del autor, el correo electrónico, el país y el comentario. Finalmente la persona debe hacer un clic la palabra registrar, para poder ingresar a escribir las opiniones relacionadas con cada noticia.

De esta forma, el espacio de opinión para los lectores quedó listo para su implementación.

#### **5.4 MOMENTO 4: SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS**

Finalmente, el pasante realizó durante el mes de julio, un seguimiento al comportamiento del público y a la aceptación que el nuevo espacio tuvo en la página. Esta aprobación se midió de acuerdo al número de personas que empezaron a participar en el nuevo sitio interactivo del portal. Se dedujo que la aceptación de la sección de Comentarios de las Noticias fue satisfactoria, ya que desde el primer día en que el espacio se abrió, los lectores participaron.

La página judicial que es una de las más comentadas, recibió aproximadamente 15 comentarios el primer día. (Ver anexo A). Una semana después, la página ya recibía más del doble de comentarios.

Para determinar si la página obtuvo un buen nivel de aceptación se analizaron las estadísticas que maneja el grupo de ingenieros del periódico. Dichos registros (Anexo E) arrojaron que el espacio de Comentarios de las Noticias, logró ubicarse en el cuarto puesto de las páginas más visitadas del portal de Internet con sólo un mes de funcionamiento.

De esta forma, se puede concluir, que espacios de participación como estos no sólo conforman una herramienta útil para que los ciudadanos se expresen y consignen sus opiniones sobre las noticias que a diario leen, sino también un instrumento de medición que permite al medio de comunicación conocer ¿cuál es su público?, ¿cómo perciben determinados acontecimientos que ocurren a su alrededor? y ¿cuáles son las diferentes miradas que puede tener una sola noticia?

Prueba de la aceptación del espacio virtual en *Vanguardia.com*, fue el crecimiento del número de veces que la página es visitada en un día, pues según las estadísticas registradas por César González, director del departamento de Nuevos Medios, desde que este espacio existe, las visitas a la página por parte de los lectores, aumentaron en un 30%.

También es pertinente manifestar, que este espacio se convirtió en un puente de comunicación entre lectores y periodistas, pues con el sólo hecho que los participantes tengan la oportunidad y facilidad de expresar lo que piensan acerca de la información, ya se logra un proceso de retroalimentación entre periodistas y lectores de la página virtual.

Por último, es importante mencionar la relevancia que esta nueva herramienta representa para la interacción entre los mismos lectores, pues las comunidades virtuales han venido tomando importancia entre la variedad de ventajas que ofrece la Internet. Es así como, estas redes, que se forman a partir de un interés común como lo puede ser el simple hecho de opinar sobre una noticia, contribuyen a una mejor comunicación entre una comunidad y porque no decirlo, a un gran aporte para su desarrollo.

♦ **Análisis.** Para hacer un acercamiento más profundo sobre los cambios que genera en el portal virtual de un medio de comunicación, el fomentar espacios de participación para los usuarios, fueron entrevistados dos profesionales de la comunicación que están a cargo de la dirección y edición de portales virtuales.

Editson Ricardo Chacón, comunicador social egresado de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, es el actual editor de la página de Internet de Vanguardia Liberal. María Mercedes Ruiz, es directora del portal de Internet UNAB virtual, que pertenece a la Universidad Autónoma de Bucaramanga. La relevancia de sus criterios se justifica en la amplia trayectoria como comunicadores, en espacios virtuales, y el trabajo que realizan.

Frases como interacción, comunicación efectiva y participativa, contribución y fidelidad de los lectores y comunidades virtuales, empiezan a inquietar y motivar a aquellos medios de comunicación que iniciaron su proceso de recorrido por el mundo virtual.

Más allá de convertirse en un espacio que acapara los consumidores de la prensa, la radio y la televisión, los portales en Internet comienzan a crear fuertes vínculos entre las empresas y sus clientes. Esto sin desmeritar las relaciones que otros medios han venido estrechando con su público.

Quienes a diario están inmersos en el descubrimiento y la práctica de las posibilidades que brindan estos espacios, saben que se trata de un tipo de relación en donde el usuario decide cuándo escuchar, qué escuchar y cómo hacerlo. Él tiene además la posibilidad de plasmar inmediatamente su posición respecto a la información que esté recibiendo.

Es por esto que el presente proyecto quiso cumplir con el objetivo de entregar a los cibernautas de *Vanguardia.com*, un espacio que les permitiera interactuar en el medio que les suministra la información.

Esta herramienta que va más allá de ser una creación técnica, inició en el portal del periódico un largo recorrido en el que los usuarios pueden participar de una forma más directa y en el que empiezan a sentirse identificados con la página que ahora no sólo les entrega un producto sino que también les permite hacer parte de él.

Para Editson Chacón, “el punto final de una nota ya no es puesto siempre por el periodista. Ese es apenas el comienzo, gracias a esta interactividad en que la noticia se mantiene viva mientras los lectores la comentan y enriquecen”.

Sin duda este es un claro ejemplo de la forma en que estos espacios participativos están marcando una revolución en el mundo entero. Una noticia va mas allá de ser la nota escrita por un redactor que informa sobre un hecho a los lectores y se convierte en instrumento de discusión que además puede agrupar a quienes tienen un interés en ella.

“La gente empieza a hacer parte de una comunidad. El mismo grupo son personas que se van identificando frente a una situación o un medio, es gente que busca mantener contactos a través de estos espacios”, afirma María Mercedes Ruíz,

directora de UNAB virtual. Y son estos espacios los que permiten un diálogo entre los mismos lectores y en el mejor de los casos entre los escritores y el público.

Aun más allá de ofrecer un sitio para participar, surge la responsabilidad en periódicos como Vanguardia Liberal, de profundizar en el manejo de estas herramientas para no se queden sólo en suplir una necesidad o gusto del lector, o en responder a la llamada Web 2, sino que ofrezcan siempre algo más, algo que también los forme.

Es por esto que se habla de escuchar al lector, pero también de orientarlo. Si bien es cierto que un medio de participación como comentar las noticias de un periódico carece de formalidad debido a que prácticamente cualquier persona con acceso a Internet puede opinar, también hay quienes si usan estos medios para expresar las necesidades de una comunidad, es decir, los ven como un camino para ser escuchados y llegar a la información.

De ahí surge una de las tantas responsabilidades que tienen las casas periodísticas, como la de recoger la información y procesarla, pues aunque las consignas de los lectores no son decisivas en la creación de la agenda informativa, si pueden ser un referente y en determinadas ocasiones, una fuente de información en obra negra, que el periodista en su tarea de contar la realidad debe indagar y contrastar.

Por eso se hace indispensable para un medio comunicativo, contar con personal capacitado que se encargue de procesar la información que llega, para que el medio pueda brindar una orientación efectiva al público.

Los medios virtuales conocen cada vez más a sus usuarios y estos también se hacen cada vez más exigentes, empiezan a crear sus propios criterios y esperan que quienes a diario les suministran información, ofrezcan las garantías que los convierten en unos fieles lectores.



## 6. PRESUPUESTO Y RECURSOS GENERALES DEL PROYECTO

**Cuadro 8. Presupuesto y recursos generales del proyecto**

<b>RECURSOS</b>	<b>VALOR UNITARIO EN PESOS</b>	<b>VALOR TOTAL DEL PROYECTO EN PESOS</b>
COMPUTADOR CON CONEXIÓN A INTERNET	(Inmuebles empresa)	
TRANSPORTE	25.000	
FOTOCOPIAS	10.000	
HONORARIOS PASANTIA 6 MESES	2.160.000	
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 2.195.000</b>

**Fuente:** Autora del proyecto

## CONCLUSIONES

Tras la culminación del proyecto de creación de un espacio de participación virtual para los lectores de *Vanguardia.com*, es preciso decir que la efectividad del desarrollo de este espacio, se ve reflejada no sólo en el nivel de aceptación de los participantes, sino también porque ubica la versión digital de *Vanguardia.com*, a la par con otros periódicos nacionales que están actualizados y han actuado frente al acelerado avance de las nuevas tecnologías.

Se hace importante exaltar que los avances de la informática y los medios digitales contribuyen, entre otros, a acercar a la humanidad, a diversificar las culturas y a ampliar los niveles de conocimiento de los consumidores, quienes día a día buscan estar más actualizados.

Es por esto, que se puede afirmar que la creación del espacio de comentarios, en la página *Vanguardia.com*, no sólo fue pertinente sino que respondió a una necesidad de un público que cada día crece y se hace más exigente.

Los objetivos propuestos para el desarrollo de esta pasantía fueron desarrollados en su totalidad y satisfactoriamente, pues además de identificar las características de la página de Internet de Vanguardia Liberal, se logró detectar una necesidad del portal y del público, se propuso e implementó un espacio que aumentara la participación de los lectores en la página y que los acercará más a la información que reciben y a otros usuarios con las mismas necesidades.

La experiencia favoreció la reflexión académica frente al rol del periodista y las nuevas tecnologías, permitió a los usuarios que encontraron un nuevo sitio para interactuar y participar, e incluso, aumentó el número de visitantes a su sitio Web.



Así mismo, un momento enriquecedor tanto para el pasante como para el periódico, fue el montaje y puesta en funcionamiento del espacio con unos planteamientos claros, con políticas serias, responsables, que generan insumos para los periodistas y satisface la necesidad de expresión de los cibernautas, lo cual podrán hacer con libertad. Y decir con libertad, es asegurar que los medios de comunicación, a pesar de los conflictos políticos, económicos y de orden social que atraviesa el país, aún tienen la capacidad de brindar espacios donde la expresión no sea vetada, ni mucho menos castigada; siempre y cuando dichas opiniones no afecten la integridad de otras personas u ofendan al canal que las transmite.

La creación de espacios de participación en los medios de comunicación dinamizan el crecimiento de una sociedad que debate, se fortalece y no permite que sus pensamientos sean comprados o apagados por el terror que causan quienes quieren imponer hasta las opiniones de toda una sociedad.

La experiencia de pasantía facilitó implementar los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera profesional y también mediante el desempeño del ejercicio profesional en la casa periodística Vanguardia Liberal.

## RECOMENDACIONES

Este documento se convierte en un referente conceptual y pragmático para futuras experiencias de implementación de espacios de participación virtual en los medios periodísticos.

Como sugerencia para el área de Nuevos Medios y para los siguientes pasantes, que ingresen a contribuir en el desarrollo y actualización de *Vanguardia.com*, es preciso decir, que la creación de un programa que restrinja de una forma más minuciosa los permisos de participación en los comentarios, aportaría a que la página sea mejor vista y cuente con un grado de formalidad más alto. Con esto no se sugiere que el espacio de los comentarios sea más formal, sino que sea controlado minuciosamente, para que de esta manera, se preste para que los participantes publiquen más comentarios enriquecedores.

Por otro lado, en cuanto al proceso de retroalimentación que se da a través de los comentarios, entre periodistas y participantes, sería pertinente para enriquecer al proceso comunicativo, que los redactores de las noticias, que se les habilitan para ser comentadas, sean motivados a tener más en cuenta los aportes que hacen los usuarios. Y esto no estrictamente para que se informen por medio de ellos, pero si para que vean como son percibidas sus noticias por los lectores y como las mismas pueden generar polémicas entre quienes las leen y las sienten, incluso para que respondan a sus lectores.

## BIBLIOGRAFÍA

Profesor de la Universidad Oberta de Catalunya (UOC). Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento (UOC) Available from Internet:

[http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP\\_Castells\\_Internetylasociadadedered.pdf](http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP_Castells_Internetylasociadadedered.pdf)

CHAMBA, Esteban. Tecnologías en Internet, mayo de 2008. Available from Internet:

<http://www.utpl.edu.ec/blog/estebanchamba/2008/05/27/tecnologias-e-internet/>

CASTELLS, Manuel. Internet y la sociedad Red. Available from Internet:

<http://www.revistalafactoria.eu/articulo.php?id=185>

MARTOS, Claudia. "Internet y la sociedad red", noviembre de 2008. Available from Internet: <http://nticclaudiamartos.blogspot.com/2008/11/internet-y-la-sociedad-red-actividad.html>.

LÓPEZ, Xóse, PEREIRA, José, GAGO, Manuel. ¿Llegó la hora del "lecto-periodista"? Análisis de la utilización de enlaces externos en Gaceta de Galicia, noviembre de 2000. Available from internet:

<http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/11341629/articulos/ESMP0101110109A.PDF>

ESTALELLA, Adolfo. La Web 2.0 consagra el modelo de participación en Internet, DICIEMBRE DE 2005. Available from Internet:

<http://www.psoe.es/ambito/sdi/docs/index.do?action=View&id=67643>.

TSUJI, Teresa. Interactividad, año. Available from Internet:

[http://www.newsmatic.e-pol.com.ar/index.php?pub\\_id=331&sid=\\* Profesor \\*](http://www.newsmatic.e-pol.com.ar/index.php?pub_id=331&sid=* Profesor *)  
Profesor \* Profesor

GASPARINI. La interactividad: Definición y aplicación en el periodismo digital. Available from Internet:

[http://www.newsmatic.epol.com.ar/index.php?pub\\_id=111&sid=4152&aid=30572&eid=1&NombreSeccion=Clase%204&Accion=VerArticulo](http://www.newsmatic.epol.com.ar/index.php?pub_id=111&sid=4152&aid=30572&eid=1&NombreSeccion=Clase%204&Accion=VerArticulo).

ARMAÑAZAS, Emy. Opinión en el periodismo electrónico: El País, El mundo y ABC.

Publicado en revista: Estudio sobre mensaje periodístico, Universidad Complutense de Madrid. Available from Internet:  
[http://www.ucm.es/info/periol/Period\\_I/EMP/Numer\\_06/6-4-Inve/6-4-10.htm](http://www.ucm.es/info/periol/Period_I/EMP/Numer_06/6-4-Inve/6-4-10.htm)

HANNEMAN, Robert A. Introducción a los métodos del análisis de redes sociales (Introduction to social network methods), febrero de 2002. En: Available from Internet: <http://revista-redes.rediris.es/webredes/textos/cap8.pdf>

ÁREA MOREIRA, Manuel. La educación en el laberinto tecnológico. De la escritura las máquinas digitales. Barcelona: Ediciones Octaedro, EUB, p. 29.

## Anexo A. Comentarios hechos en la página

www.abc.com.co

Residentes Reseccionale

Comentarios

Las opiniones aquí expresadas no comprometen a Vanguardia Liberal ni a vanguardia.com. Ninguna ha sido editada. Si desea participar agregue su comentario aquí

**RESIDENTE DE MARSELLA. email: MATIAS@HOTMAIL.COM - 2007/2/18 , 10:54 a.m.**  
no creo tanta belleza de este conjunto ,si lo unico que hay es asinamiento, y robos en los los que tiene perros los dejan hacer en cualquier lado.

**nesyter. email: nesyter@hotmail.com - 2007/2/18 , 10:48 a.m.**  
PUES ME ALEGRO QUE HAYA MEJORADO PORQUE CUANDO VIVI ALLI ERA UNA PORQUERIA ATRACABAN EN LOS ASCENSORES, Y NI HABLAR DE LA PISCINA PORQUE SE POPOSABAN DENTRO Y QUE ME DICE DEL ASCINAMIENTO, NI HABLAR, TAMBIEN AFUERA EN LOS BEBEDORES, ENFRENTAMIENTOS Y MUERTES, LOS JOVENES ANTIGUOS FORMARON UNAS PANDILLAS QUE NO DEJABAN QUIETOS A LOS VECINOS DE LOS DEMAS CONJUNTOS , LES ROBABAN HASTA LAS CICLAS Y CELULARES, ESPERO QUE LO QUE DICEN SEA CIERTO. PORQUE YO TENGO OTRO CONCEPTO TOTALMENTE DIFERENTE.

**Álvaro. email: alvarocote@gmail.com - 2007/2/18 , 10:36 a.m.**  
de verdad se vive un ambiente acogedor, felicitó a la administración y a la empresa de seguridad que se ha preocupado por el bienestar de todos, aunque no dejan de haber detalles por mejorar, como la señalización interna, delimitar y numerar los parqueaderos, la pintura exterior de los apartamentos y algo curioso no tiene la dirección ni el nombre que lo identifica en la parte exterior, por lo tanto, las personas que no son de aquí quedan totalmente desubicadas cuando nos vienen a visitar.

**felipe. email: ferr64@yahoo.com - 2007/2/18 , 09:26 a.m.**  
ASÍ COMO HICIERON LO DE MARSELLA REAL, PODRÍAN HACER ALGO SIMILAR CON EL CONDOMINIO JUAN PABLO II, QUE QUEDA AHÍ A UN LADITO DE MARSELLA. ATTE, UN VECINO DEL SECTOR

**IEFREo. email: IEI2007@yahoo.com - 2007/2/18 , 09:23 a.m.**  
elegante la noticia del sector. me gustó porque dejan a Marsella en el puesto que se merece, como la más grande de La ciudadela... linda nota

**omaira. email: omar@yahoo.com - 2007/2/18 , 09:20 a.m.**  
Al que ha que felicitar es DON VÍCTOR, porque ha hecho un trabajo muy serio en el consejo del conjunto. siga así DON VÍCTOR

**dante. email: dotna@yahoo.com - 2007/2/18 , 09:19 a.m.**  
vivo en marsela real y no me quejo. me gusta la gente que vive acá, porque es gente con clase, sin mayores aspavientos. felicitó al vecindario.. son unos bacanos!

**acertado. email: acertado@hotmail.com - 2007/2/18 , 09:16 a.m.**  
aunque en este condominio hay mucho inquilino colado, debo señalar que la administración y el consejo superior han hecho de estas torres algo vivible. Es un buen informe el que saca vanguardia, porque nos deja bien parados

**norberto. email: norbey@yahoo.com - 2007/2/18 , 09:15 a.m.**  
la seguridad ya se instaló en Marsella Real. las cámaras de vigilancia le dieron al sector una panorámica distinta de bienestar.

**karina. email: karey@yahoo.com - 2007/2/18 , 09:13 a.m.**  
LA VIDA EN MARSELLA REAL ES BUENA. ESE ES EL CONCEPTO DE CONDOMINIO QUE DEBE APLICARSE EN TODOS LOS CONJUNTOS CERRADOS DE BUCARAMANGA!

**ivan . email: livv06@yahoo.com - 2007/2/18 , 09:12 a.m.**  
Gracias por reivindicar el nombre de Marsella Real, tan golpeado en el pasado por las páginas judiciales. Sé que en los dos últimos años el sector ha tomado un nuevo aire con gente olvíca y valíosa.

**jose peña. email: nacho\_449@yahoo.com - 2007/2/18 , 06:35 a.m.**  
¡Asíma que los vehículos que pasan por la antigua vía al Muhs no sean tan considerados con los habitantes de este

Inicio

mebo.com - M...

Vanguardia.com...

Vanguardia.com...

Documento1 - ...

Agenda - M

## Anexo B. Noticias más comentadas

ucción alrededor del mundo!

### ene grandes oportunidades

esario santandereano Fernando Marín Embajada de Colombia en Venezuela. cción de que un crecimiento binacional i relación diplomática.

### reanos por fuera del 'Giro'

: José Serpa y Víctor Hugo Peña se del 'Giro' de Italia, primera de las tres l calendario ciclístico internacional.

### a reintegrarse a la vida civil

il consideró que el proceso de i vida civil, que cobijó a cerca de 43 mil as autodefensas, necesita un nuevo aire. ypliaron los plazos para los nuevos : hizo un llamado a aquellos que salieron mplimiento de tiempo, para que sigan r hasta tanto se confirme su total ociedad.

5

### teja

y la vida: 'rostro' de paz uncia \$400 millones para proyecto de arranca

Public



ALCALDIA DE BUCARAMANGA

### Noticias mas comentadas

- Marsella Real, la más grande La Ciudadela - (14)
- Serpa renuncia a preclusiones y prescripciones - (7)
- Bucaramanga, a seguir su ascenso en la tabla - (7)
- La reconciliación y la vida: 'rostro' de paz - (4)
- "Santander tiene grandes oportunidades en Venezuela" - (4)
- Más plazo para reintegrarse a la vida civil - (4)
- Dudas rodean la llegada de nuevos legisladores al Congreso - (3)
- El presidente defendió a la Canciller - (2)
- Investigan a siete policías por caleta - (2)
- Serpa y Peña, fuera del Giro de Italia - (2)

### Notas semanales

#### Negocios

##### Emprendimiento como opción de vida



LAS JÓVENES EMPRESARIAS participaron en varias ferias internacionales donde cerraron varios negocios de exportación con su propia marca

[Más Negocios >](#)

#### Séptimo día

##### La otra ciudad que sobrevive en el filo



¿Se ha preguntado cómo viven día a día más de 20 mil personas que han levantado sus

## Anexo C. Invitación a comentar

### Comentarios

Las opiniones aquí expresadas no comprometen a Vanguardia Liberal ni a vanguardia.com. Si desea participar agregue su comentario [aquí](#)

**el justo. email: [eljusto@hotmail.com](mailto:eljusto@hotmail.com) - 2007/9/18 , 12:36 p.m.**

segun la justicia colombiana EL COMERCIANTE SERA JUGADO POR PORTE ILEGAL DE BALAS PIERNAS....JAJAJAJAJAJAJ

**TBC. email: [TBC1@HOTMAIL.COM](mailto:TBC1@HOTMAIL.COM) - 2007/9/18 , 12:25 p.m.**

AHORA LA POLICIA ESPERA QUE EL HERIDO SALGA DE LA CLINICA PARA JUDUCIALIZARLO EN UN SITIO PUBLICO Y POR TRATAR DE DEFENDERSE DE ESTOS BUENOS CIUDADANOS.ESPERO QUE LA POLICIA ESTE CASO Y VERAN QUE LOS ATRACADORES RESULTAN MUERTOS COMO DEBE SER

**TBC. email: [TBC1@HOTMAIL.COM](mailto:TBC1@HOTMAIL.COM) - 2007/9/18 , 12:19 p.m.**

Y TODAVIA DICEN QUE LAS AUC NO SERVIAN,LOS QUE NO SIRVIN PARA NADA ES EL COMPORTAMIENTO DE LAS BELLEZAS DE POLICIAS QUE NO SON NADA DE OPERATIVOS SINO UNOS GROSEROS EN LA ESTACION DE PIEDECUESTA.

**piquepique. email: [PIQUEPIQUE@HOTMAIL.COM](mailto:PIQUEPIQUE@HOTMAIL.COM) - 2007/9/18 , 12:14 p.m.**

PERO TANTA VAINA PARA ESTA HISTORIA QUE SIEMPRE SE REPITE... INVESTIGEN / ANTES DE ACOMPAÑARON...LA VIDA TE DA SORPRESAS SORPRESAS TE DA LA VIDA

**skull213. email: [hablando@enliricas.com](mailto:hablando@enliricas.com) - 2007/9/18 , 12:07 p.m.**

\*\*Ese puequito come donas mientras que alguien roba tu casa\*\* ASI ES...mas hip hop..real

**alberto camargo. email: [albert@hotmail.com](mailto:albert@hotmail.com) - 2007/9/18 , 11:39 a.m.**

ESTE ES EL MARAVILLOSO DEPARTAMENTO Y CIUDAD QUE NOS ESPERA SI DEJAMOS QUE EL CANDIDATO DIDIERTAVERA GANE, POR FAVOR NO BVOTEMOS POR ESA RATA SE LE VE EN LA CARA LO QUE LE PASA EN LA MENTE

## Anexo D. Condiciones de uso

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección http://www.vanguardia.com - Vanguardia.com - Micros...

### Comentarios de las noticias

**Condiciones de uso:**  
Esta sección es un espacio de discusión que busca alentar el debate, la crítica y la retroalimentación para fomentar el sentido de comunidad entre sus lectores. Vanguardia.com, se reserva el derecho de eliminar aquellos que contengan: difamaciones, obscenidades, insultos, injurias, ataques o amenazas personales, información personal privada publicada sin consentimiento y cualquier comentarios no relacionados con el tema. Al participar, vanguardia.com da por hecho que usted acepta las condiciones de uso. ...

Acepto condiciones  No acepto condiciones

Autor:

Email:

Pais: Colombia

Comentario:

**Registrar**

Primera Edición Mundo curioso Cayó presunto Intercepto extorsión REDACCIÓN J Un presunto c Arauca, por t La operación Cravo Norte, extorsión por En el sitio y tr alias de 'El Pa hombre al m El sujeto ader armado ilegal extorsiones y informó el Ejército.

nes anteriores Suscribas ortes Galería Sociales inos Ola verde Car s en medio de las llamas material de guerra de las do iban a cobrar una ext Anunciarse.es norra en BuscaPé Más de 50 t gados ciente extranjero en Republi anama aw Inshore and Offshore - Ex Guatemala ligio-Asesoría Advocacy-Ley

www.acordonlaw.com

Alias 'El Paisa Antonio', hombre clave dentro de la estructura económica, política y militar de las Farc en Arauca, era explosivista y participó en el ataque perpetrado con cilindros b vereda Bocas de Ele, municipio de Arauca.



**Anexo E. Estadísticas. Informe sobre las páginas más vistas en  
Vanguardia.com en los meses de junio y julio de 2006.**

	<b>Páginas</b>	<b>Visitas</b>	<b>%</b>	<b>Tiempo promedio que se vio</b>
1.	<a href="http://www.vanguardia.com/">http://www.vanguardia.com/</a>	164,418	12.18%	00:00:18
2.	<a href="http://www.vanguardia.com/ikonbanner/adv_vl1a.asp">http://www.vanguardia.com/ikonbanner/adv_vl1a.asp</a>	133,903	9.92%	00:00:11
3.	<a href="http://www.vanguardia.com/ikonbanner/adv_vl1.asp">http://www.vanguardia.com/ikonbanner/adv_vl1.asp</a>	133,706	9.91%	00:01:15
4.	<a href="http://www.vanguardia.com/servicios/comentadas.asp">http://www.vanguardia.com/servicios/comentadas.asp</a>	45,902	3.4%	00:00:03
5.	<a href="http://www.vanguardia.com/galeria/soc.asp">http://www.vanguardia.com/galeria/soc.asp</a>	28,510	2.11%	00:00:27
6.	<a href="http://www.vanguardia.com/servicios/clas.aspx">http://www.vanguardia.com/servicios/clas.aspx</a>	21,866	1.62%	00:00:21
7.	<a href="http://www.vanguardia.com/ikonbanner/adv-clas.asp">http://www.vanguardia.com/ikonbanner/adv-clas.asp</a>	15,831	1.17%	00:01:04
8.	<a href="http://vanguardia.com/">http://vanguardia.com/</a>	13,932	1.03%	00:00:20
9.	<a href="http://www.vanguardia.com/valledupar/ikonbanner/adv_vl1a.asp">http://www.vanguardia.com/valledupar/ikonbanner/adv_vl1a.asp</a>	7,670	0.56%	00:00:14
10.	<a href="http://www.vanguardia.com/valledupar/ikonbanner/adv_vl1.asp">http://www.vanguardia.com/valledupar/ikonbanner/adv_vl1.asp</a>	7,654	0.56%	00:01:21
11.	<a href="http://www.vanguardia.com/servicios/">http://www.vanguardia.com/servicios/</a>	7,647	0.56%	00:00:44
12.	<a href="http://www.vanguardia.com/valledupar/">http://www.vanguardia.com/valledupar/</a>	7,005	0.51%	00:00:09
13.	<a href="http://www.vanguardia.com/robots.txt">http://www.vanguardia.com/robots.txt</a>	2,964	0.21%	00:00:33
14.	<a href="http://www.vanguardia.com/informacion/pubclas.htm">http://www.vanguardia.com/informacion/pubclas.htm</a>	2,823	0.2%	00:00:50
15.	<a href="http://www.vanguardia.com/servicios/archivo.asp">http://www.vanguardia.com/servicios/archivo.asp</a>	2,546	0.18%	00:01:06
16.	<a href="http://www.vanguardia.com/servicios/registro.asp">http://www.vanguardia.com/servicios/registro.asp</a>	2,069	0.15%	00:02:05
17.	<a href="http://www.vanguardia.com/2006/7/14/jud.htm">http://www.vanguardia.com/2006/7/14/jud.htm</a>	2,009	0.14%	00:00:06
18.	<a href="http://www.vanguardia.com/2006/7/27/jud.htm">http://www.vanguardia.com/2006/7/27/jud.htm</a>	1,946	0.14%	00:00:09
19.	<a href="http://www.vanguardia.com/informacion/pubperio.htm">http://www.vanguardia.com/informacion/pubperio.htm</a>	1,943	0.14%	00:00:43
20.	<a href="http://www.vanguardia.com/2006/7/18/jud.htm">http://www.vanguardia.com/2006/7/18/jud.htm</a>	1,933	0.14%	00:00:08
	<b>Subtotal</b>	<b>606,277</b>	<b>44.94%</b>	<b>00:00:36</b>

## **Anexo F. Transcripción preguntas de la encuesta realizada**

Transcripción de las preguntas realizadas a 30 lectores de la página de Internet de Vanguardia Liberal.

- A. ¿Conoce los espacios de participación que tiene la página de Internet de Vanguardia Liberal?
- B. ¿Ha participado en los foros y encuestas que tiene Vanguardia.com?
- C. ¿Cree que estos espacios permiten al público expresar sus opiniones?
- D. ¿Considera que a la página de Internet le hacen falta espacios de participación virtual?

**Anexo G. Transcripción de entrevistas hechas a Carlos Ibarra y  
Xiomara Karina Montañez**

**Transcripción de entrevistas hechas a Carlos Ibarra, comunicador social, Editor de las páginas 'Locales' y 'Judicial' de Vanguardia Liberal y a Xiomara Karina Montañez, comunicadora social, periodista de la página Web de Vanguardia Liberal.**

**Entrevista Carlos Ibarra:**

1. ¿Cómo cree que ha sido la respuesta de la gente a los foros de opinión que tiene la página de Internet Vanguardia.com?

Aceptable, aunque aún falta mucho por avanzar y creo que eso es debido a la poca cobertura que aún tiene Internet entre los santandereanos.

2. ¿Cree que los aportes de los lectores sobre las informaciones que emite la página son de forma o de fondo?

Creo que son más de forma y eso es reflejo de un ciudadano informado, pero no formado, un ciudadano relleno de datos, pero no crítico, no independiente. Estamos alfabetizados pero no existe en nosotros una cultura política, menos social.

3. ¿Cómo han cambiado los foros de participación la forma de ser del periódico, o cree son un espacio más para escuchar como el teléfono?

Mientras más espacios de debate haya y sean mayores los campos de expresión para los ciudadanos, una comunidad avanza hacia el fortalecimiento de sus

derechos y deberes. Cuando un ciudadano no encuentra espacios de expresión, busca la anarquía, la imposición y eso es caldo de cultivo para los poderes autoritarios.

4. ¿En lo personal, qué reflexión le dejan los foros?

Deben fortalecerse y democratizarse aún más. Que a través de ellos se exprese en realidad la comunidad, que sean espacios de encuentro donde los puntos de vista se someten al consenso y el mejor argumento prevalece hasta cuando se prueba otra hipótesis. Siempre es mejor dialogar y debatir que disparar y subyugar.

5. ¿Qué recomendaciones hace para mejorarlos y para mejorar la participación de la gente en la página virtual de Vanguardia Liberal?

Hay que vender más el espacio. Hacerles sentir que sin él la ciudad y la comunidad no está en nada, generar primero debates desde lo frívolo e irlos llevando poco a poco a los temas coyunturales, de estructura, los temas que nos afectan a diario, que no sacan de quicio e invitan a escribir, buscar a alguien para debatir.

Vale la pena generar hipótesis serias, por descabellas que estas sean y desde allí generar debate, invitar al debate, a la exposición de la idea, del argumento.

Es necesario salir a la calle a conocer que está afectando a la gente, de qué está hablando, como se mueve por la ciudad, qué le molesta, qué lo atrae, que lo invita a ser sensible o insensible y desde esa cantera generar espacios democráticos de participación.

## **Entrevista Xiomara Montañez:**

Comunicadora Social – Periodista, egresada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Laboró durante tres años en esta misma institución en donde se desempeñó como asistente de la Dirección de Comunicaciones. Realizó una especialización en Educación con Nuevas Tecnologías y actualmente se desempeña como periodista de la página de Internet de Vanguardia Liberal.

1. ¿Cómo cree que ha sido la respuesta de la gente a los foros de opinión que tiene la página de Internet Vanguardia.com?

Buena, pero es importante resaltar que aún hace falta cultura en el uso del lenguaje y de algunas expresiones. No obstante, la gente quiere cada vez ser más participativa y generar más opinión.

2. ¿Cree que los aportes de los lectores sobre las informaciones que emite la página son de forma o de fondo?

Son más de forma. A la gente le interesa más crear controversia que en realidad opinión. Claro que hay que analizar los temas que se montan en la página, algunos generan más opinión que otros.

3. ¿Cómo han cambiado los foros de participación la forma de ser del periódico, o cree son un espacio más para escuchar como el teléfono?

De ellos se puede sacar temas de interés para la comunidad en general. Además generan expectativa a los periodistas en su trabajo diario.

4. ¿En lo personal, qué reflexión le dejan los foros?

Son espacios importantes para la gente, pero es importante que así como se abren deben ser guiados antes de ser usados. Es decir, crear unas normas mínimas que sepa el lector antes de arrancar con su opinión.

5. ¿Qué recomendaciones hace para mejorarlos y para mejorar la participación de la gente en la página virtual de Vanguardia Liberal?

Que exista una persona dentro del periódico que guíe al forista y le ofrezca otras alternativas de participación. Es decir, que responda los mensajes y de allí se genere un diálogo.

## **Anexo H. Transcripción de las entrevistas hechas a Juan José García y a Carlos García**

**Transcripción de las entrevistas hechas a Juan José García, editor de la página Web del periódico El Colombiano, de Medellín, y a Carlos García, editor de la página de Internet del periódico El País, de Cali.**

### **Entrevista Juan José García.**

1. ¿Qué espacios de participación virtual hay en la página El Colombiano.com?

Existen los comentarios de las noticias, foros, encuestas, blogs de opinión, que son administrados por sus propios creadores, los 'Tips', que es un espacio destinado a que los mismos lectores creen las noticias.

2. ¿Qué ha significado esa participación dentro del periódico?

Esta es una posibilidad de construcción de conocimiento colectivo. Estos espacios no están hechos por moda ni para cumplir un requisito de la Web 2, son un proyecto desarrollado para que los usuarios participen y ayuden a construir.

Los usuarios pueden participar de tres formas. La primera es escribiéndole directamente a autor de la nota. Allí puede manifestar si está de acuerdo con la información que recibe, si quiere agregar un dato o sólo opinar en como quedó el producto final. La segunda forma es de uno a muchos, en donde el lector expresa lo que opina a otros lectores. Aquí se dan las replicas y se enriquece el dialogo. El tercer canal se llama 'tips', que es donde la misma gente construye las noticias.

Los usuarios tienen la palabra, se convierten en los reporteros y crean sus propias noticias.

Hay que aclarar que todas estas participaciones son moderadas y administradas para que no se vulneren los derechos de los usuarios y para ayudar en la construcción y formación del lector.

3. ¿Cuál es el nivel de participación de los lectores en espacios virtuales?

La gente siempre participa. Yo digo que los usuarios virtuales de El Colombiano son bendecidos porque uno ve que siempre se expresan y cumplen con el fin de la página que es construir conocimiento colectivo. Es muy poca la gente que a crear controversia malintencionada.

Los temas deportivos, judiciales y de entretenimiento son los más frecuentados y participados por los lectores.

La gente quiere expresarse y se expresa mucho cuando ven que hay buen uso de su opinión, ellos se sienten muy favorecidos en ese aspecto porque les demostramos que nos los estamos utilizando. Esta página les demuestra a ellos que los espacios de participación no fueron creados para cumplir con una moda, porque existe un respeto de doble vía, la información que se publica es veraz y confirmada y creo que es por esto que los usuarios responden a este respeto que le tenemos.

El usuario colombiano está influenciado por una web que en un principio no supo dar uso a estos espacios y los medios que venimos detrás tenemos que hacer esa pedagogía de educar al nuevo usuario.



4. ¿Cree que esos espacios generan opinión y de qué forma pueden influir en la creación de agenda informativa?

Creo que todo lo que ves es noticia y una de las cosas más importantes que marcó la interacción con los usuarios es que ellos saben que son escuchados. Un periódico no puede perder su misión social pero es muy peligroso e irresponsable abrir completamente estos canales sin mirar previamente la información que llega, darle un tratamiento y editarla debidamente.

No podemos perder las bases fundamentales del periodismo. Nosotros como medios debemos abrir la puerta para que el usuario participe sin olvidar nuestro fin en la sociedad que es la búsqueda de la verdad y la credibilidad

5. ¿Qué restricciones tiene en cuanto a participación?

La participación nuestra está sustentada en un manual de uso de la página. Ahí decimos cuál es el comportamiento que esperamos como medio. El manual fue hecho con abogados de la compañía y periodistas.

En la participación no permitimos que la gente se sienta lesionada, por eso los comentarios son restringidos, preferimos calidad y no cantidad.

### **Entrevista Carlos García.**

¿Qué espacios de participación hay en el País.com?

Chat, foros, sondeos de participación, desaparecidos, denuncias, sección de participación en donde los usuarios envían notas blogs, especiales.

¿Que ha significado esa participación dentro del periódico?

Para el periódico es muy importante porque la lógica de un periódico virtual es la participación del usuario. Ellos también tienen el poder de transformar y opinar. Ellos además de criticar una noticia, son capaces de convertirse en reporteros ciudadanos.

Gracias a su participación sabemos cuáles son las notas más vistas del día y de acuerdo a eso el periódico sabe que noticias deben ser más profundizadas en cuanto al seguimiento del hecho.

¿Cuál es el nivel de participación de los lectores en espacios virtuales?

El nivel de participación es muy alto. Desde que se crearon todos estos espacios de participación la respuesta de la gente ha sido muy grande. Esto ha llevado a que cada vez se abran más espacios de participación.

4. ¿Cree que esos espacios generan opinión y de qué forma pueden influir en la creación de agenda informativa?

Todos estos espacios son creados para que la gente opine y participe y así se ha dado.

La gente realmente ayuda a construir. Estas participaciones son muy importantes porque es allí a donde debemos llegar los periódicos virtuales a espacios realmente ciudadanos y participativos.

Estas participaciones ayudan mucho al periódico porque sabemos que les gusta a los usuarios y cuál es la información que más los impacta y lo hace participar.

Estas participaciones son de suma importancia y se convierten en un referente para el periódico.

¿Qué restricciones existen en estos espacios de participación?

Hay un periodista encargado de administrar la parte de comentarios y participación.

## **Anexo I. Transcripción de las entrevistas realizadas a Editson Chacón y a María Mercedes Ruiz**

**Transcripción de las entrevistas realizadas a Editson Chacón, editor de la página de Internet de Vanguardia Liberal y a María Mercedes Ruiz, directora del portal Unab Virtual, de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.**

### **Entrevista Editson Chacón.**

1. ¿Cómo ha sido la respuesta de la gente, que opina en el espacio de comentar las noticias de Vanguardia.com?

En maduración; cuando se abrieron los espacios para comentar noticias, el anonimato de quien comentaba fue uno de los valores fuertes para su crecimiento, pero ese factor terminó por convertirse en su principal problema.

A la par con el aumento en el número de los comentarios, también decayó su calidad; fueron cada vez más agresivos y groseros, al punto de generar conflictos judiciales que lastimaron al periódico.

2. ¿Cree que estos espacios de participación corresponden a una necesidad del lector o son para el periódico una forma de estar a la par con los avances tecnológicos?

Esta participación no es nueva; lo que pasa es que hasta hace menos de cinco años, los comentarios de las noticias se quedaban en los parques, cafeterías o en los círculos de amigos o familiares; el avance tecnológico permitió que los comentarios de los lectores volvieran a la fuente. La interacción es hoy mucho más real y verificable que antes del nacimiento de la llamada Web 2.

Ahora, ese crecimiento tecnológico cambió muchos criterios; el punto final de una nota ya no es puesto siempre por el periodista. Ese es apenas el comienzo, gracias a esta interactividad en que la noticia se mantiene viva mientras los lectores la comentan y enriquecen.

3. ¿Cree que hay aportes significativos por parte de estos lectores?

Ese siempre será el objetivo. La idea es que los comentarios amplíen la noticia y permitan hacer una medida de qué es lo importante para la gente.

4. ¿Estos aportes sobre las informaciones de la página son de forma o de fondo?

Muchas veces son de forma, pero eso no se puede evaluar como bueno o malo. Casos como maltrato infantil o los deportes, registran un alto volumen de comentarios de forma, que permiten a los lectores expresarse sobre las notas o sobre otros comentarios.

Los comentarios de fondo se dan sobre otras noticias, especialmente las que tienen que ver con investigaciones o corrupción, que permiten hacer segundas entregas o aportan nuevos datos.

5. ¿Cómo han cambiado los comentarios en las noticias, la forma de ser del periódico, o cree son un espacio más para escuchar como el teléfono?

Los comentarios y la interactividad le han dado un vuelco total a toda la estructura de evaluación de noticias y lectores.

Antes de la Web y particularmente desde la Web 2, el criterio periodístico lo delimitaba exclusivamente el periodista o el medio; ellos decidían qué abría el periódico y qué era importante.

Ahora, poder medir cuáles son las notas más vistas, las más votadas y las más comentadas generan una nueva forma de orientación de la información.

6. ¿En lo personal, qué reflexión le dejan los espacios de participación del periódico Vanguardia.com?

Que están en pleno desarrollo y que falta mucho por crear. Los lectores de Vanguardia también evolucionan, son mucho más participativos y críticos y en la medida en que se crean nuevas formas de participación, también se escucha mucho más su voz.

Gracias a la interacción cada vez sabemos más de ellos, qué les gusta, qué les molesta, qué quieren ver y aunque todavía no tenemos su cara, ya tenemos su voz y la escuchamos.

7. ¿Qué recomendaciones hace para mejorarlos y para mejorar la participación de la gente en la página virtual de Vanguardia Liberal?

El paradigma siempre será tener más volumen de participación con calidad, así que vamos a prueba y error. Debemos fortalecer cosas como foros, chats y blogs y en la medida en que crezcan también debe evolucionar la forma en que se controla su calidad; tan importante es poder participar como poder leer y nada

ahuyenta más a un lector que encontrar una página donde todos se están insultando.

### **Entrevista a María Mercedes Ruiz.**

1. ¿Cuál es la importancia de entregar al público espacios de participación como el de comentar las noticias?

Hay algo que está pasando muy interesante desde que aparece internet y es que la comunicación se hace más efectiva, es decir, al poder ser emisor y a la vez receptor, la persona tiene la capacidad de poder establecer un dialogo con otros.

Esta tecnología está permitiendo recuperar toda la potencialidad en la parte comunicativa y la hace responsable sobre como recibe y entrega la información.

2. ¿Cree que estos espacios de participación hacen que el público se sienta más comprometido y fiel a las páginas que ofrecen estas oportunidades?

Claro que sí. Hay un compromiso porque la gente empieza a hacer parte de una comunidad. El mismo grupo son personas que se van identificando frente a una situación o un medio, es gente que busca mantener contactos a través de estos espacios.

3. ¿Cree que es una necesidad que los periódicos ofrezcan espacios de participación a los usuarios?

Más que una necesidad es una exigencia porque que el impacto de Internet está llevando a los medios a hacerlo. Los medios medio informativos deben trabajar en estar sobre la línea de interacción.

#### 4. ¿Cuáles son las ventajas de estos sitios de participación?

La mayor ventaja es tener la oportunidad de ver otro lado de la información, poder contrastar una fuente y ver como hay diferentes miradas frente a un mismo acontecimiento y como un mismo acontecimiento exige tener argumentos más claros y veraces. El lector se vuelve más exigente. Es también una obligación para los medios a que entreguen mejor producto informativo a los usuarios.