



## **Agradecimientos**

Agradezco muchísimo a mi tutor Pepe Rodríguez, quien me ha ayudado con paciencia desde el planteamiento del proyecto hasta la revisión del trabajo.

También a los profesores de la facultad de sociología de UAB quienes me han dado sugerencias en la parte metodológica.

A todos los amigos de aquí quienes recuerdan de mi nombre y a mi familia.

# Índice

	<b>Página</b>
<b>Introducción</b>	1
Preguntas de investigación	1
Justificación de la investigación	2
<b>1. Marco teórico</b>	5
1.1 Definiciones	5
La comunicación interactiva en el Internet.	5
Participación ciudadana y los medios.	8
Desafíos que enfrentan los medios.	10
1.2 Teorías en el ámbito de la construcción colaborativa de conocimientos.	16
La construcción colaborativa de conocimientos en un contexto virtual.	16
La aproximación pragmalingüística en el análisis del discurso.	19
<b>2. Marco metodológico y diseño</b>	25
2.1 Objetivos	25
2.2 Diseño de la investigación	27
2.3 Variables de la investigación	30
2.4 Método estadístico: muestra y población	31
2.5 Protocolo de recogida de datos	34
2.6 Corpus de investigación	36
<b>3. Presentación de los resultados del análisis</b>	43

3.1 Análisis cuantitativo de las noticias y los comentarios	43
3.2 Conteo de la frecuencia de las palabras usadas	48
<i>El País</i>	
<i>El Mundo</i>	
<i>20 Minutos</i>	
3.3 Análisis cualitativo basado en el modelo propuesto	53
<i>El País</i>	
<i>El Mundo</i>	
<i>20 Minutos</i>	
<b>4. Conclusiones</b>	67
<b>5. Discusión de los trabajos de referencia</b>	69
<b>Bibliografía</b>	71
<b>Anexos</b>	75

## **1. Introducción**

### **Preguntas de investigación**

La investigación tiene como la premisa de que los comentarios de las noticias se ha transformado en una plataforma en que los usuarios comentan, intercambiar opiniones y realizan debates. Al diferenciar del contexto presencial, es un proceso de comunicación interactiva por medio de recibir y emitir mensajes. En este caso, formulamos las preguntas inicial, que nos indican un camino de investigación.

1. ¿Qué tipo de noticias suscitan más participación en el diario digital?
2. ¿En qué modos argumentan los comentaristas participativos en los debates realizados en las herramientas propias de las noticias en diarios digitales?
3. ¿La descalificación se nota mucho todavía en la mayoría de los comentarios bajo la moderación?

## **Justificación de la investigación**

La gente habla mucho y sin sustancia el concepto de participación. Es preferible evitar caer en el pantano de término estricto. Cuando se oye esta palabra es muy habitual el estereotipo relacionado con el político- se recuerda de los imágenes de huelga, elección y manifestaciones... La participación en la realidad se percibe en toda dimensión de la vida cotidiana: cuando realizamos un debate sobre el concepto de participación en la clase de la facultad apuntando o hablando alguna idea, simplemente participamos. Es la manifiesta de voluntad individual. Si ponemos este concepto al contexto de la sociedad, naturalmente manifiesta algún aspecto social. Se habla del interés público.

Como una de las herramientas 2.0, los comentarios de las noticias en diarios digitales han abierto un nuevo acceso para participar y consolidar la interactividad entre los lectores y los medios. Se construye una comunidad en las conversaciones.

Se enfatiza tantas veces la integración de las herramientas de WEB 2.0 (las redes sociales, los foros, etc.) y la participación ciudadana, incluso en los trabajos académicos. Sin embargo, son “herramientas” cuya naturaleza es neutral. Armas matar án, o defender án- depende de quien lo usan. De misma manera, depende de los usuarios la calidad de participación en las herramientas. Nos preocupamos cada día más el nivel y la calidad de participación sino la herramienta propia.

La experiencia de la vida nos da una impresión de que las conversaciones en diferentes contextos se realizan en diferentes modos. Un individuo puede transformarse en diferentes identidades en distintos espacios. En el contexto digital, bajo la marca de anonimato de lo cual derivado el problema de descortesía que los medios deben enfrentar. Como un ejemplo, *El Confidencial* optó cerrar los comentarios en las noticias relativas a Isabel Carrasco, presidenta de la Diputación del PP de León, explicando que:

“la acumulación de intervenciones que suponen un daño evitable a la familia de la fallecida, en forma de insultos y mofas sobre ella, excede lo que podemos gestionar de forma adecuada.” *El Confidencial*(2014)

Vemos que la moderación de los medios se basa en el criterio de ética.

Pastor Pérez ha hecho un análisis de siete diarios europeos de referencia en los cuales se encuentra 3 diarios españoles: *ABC*, *La Vanguardia*, *El País*. Como resultado, nos presenta una situación dura:

*“El entretenimiento se vehicula a través del enfrentamiento de lectores, lo que provoca, sobre todo en la prensa digital española, la desaparición de la regla de la civilidad. En su lugar impera una nueva regla, la de la descortesía y la descalificación: en la prensa digital española el 34,37% de los mensajes de diálogo que muestran desacuerdo resultan insultantes para otro lector. frente al 4,47% de la prensa francesa y el 1,26% de la prensa inglesa.”*(Pastor Pérez,2011:206)

Nos preguntamos si se exagera la situación presente. Por otra parte vivimos en una era en que el poder ciudadano se agranda en infinito. Ligados por los medios, sin darnos cuenta llegamos a un acuerdo de que la participación es un acto tan estrechamente relacionado con la democratización de información, con la calidad de vida(Gómez,2003), con todo lo bueno. Frente a los dos extremos, es necesario revisar y evaluar de nuevo el nivel y la calidad de participación en las herramientas.

Observamos que las investigaciones antecesoras tienden a aplicar los métodos sociológicos para analizar los datos. García de Torres y sus colegas(2008) adoptan el análisis de contenido con objetivos de analizar el grado de participación y valorar los contenidos que reciben más atención de *El País* y *20 Minutos*. Díaz Noci y sus colegas(2009) utilizan el análisis cualitativo del discurso y análisis cuantitativo de contenidos para analizar la participación de los usuarios en los diarios digitales catalanes. Además en los estudios afines Martínez Martínez(2009), Pastor

Pérez(2011), Garibay y Concari(2013) se adoptan los métodos cuantitativos de contenido para analizar las noticias o intervenciones de los usuarios.

Sin embargo desde la perspectiva de construcción de conocimientos, nos preguntamos si los comentarios aportan en cierto nivel las informaciones útiles- las reflexiones, la sabiduría sino simplemente teclear y publicar. Los comentarios de calificación en términos estrictos constituyen la producción y mejora continua de ideas con valor para una comunidad.

Creo que la brevedad de los comentarios facilita la participación de los comentarios, es preciso observar y analizar los contenidos en concreto sino las herramientas propias y cuantificación de números superficiales.



## **1. Marco teórico:**

### **1.1 Definiciones**

#### **La comunicación interactiva en el Internet.**

Cuando se habla de la comunicación interactiva normalmente se refiere a la modalidad en contextos presenciales. Mozo(2005) ha realizado una comparativa entre la interacción presencial y la que se produce en entornos virtuales. Aparte de la diferencia en el espacio y el tiempo, la interacción en entornos virtuales se produce a través de un conjunto de textos escritos, imágenes y sonidos, mientras que la interacción presencial se realiza habitualmente mediante la verbal. Como hemos mencionado en el apartado anterior, en un contexto virtual, la identificación del interlocutor no se informa, se difumina la imagen del interlocutor construido físicamente. Por ende los efectos de prejuicios y estereotipos se disminuyen. La comunicación interactiva en el Internet, en este sentido, ofrece un escenario más equitativo para el diálogo entre el emisor y el receptor.

Es un fenómeno exclusivo de los seres humanos la utilización de códigos lingüísticos en la comunicación.

*“Comprender e intentar que nos comprendan, hacer partícipe a otro de nuestro espacio interior, buscar la anuencia, cooperación e interés por nuestras causas, influir en conductas ajenas, lograr recompensas afectivas, placer, compañía, entre muchos otros propósitos”* Cabrera y Pelayo (2002:7)

esta interpretación propuesta por Cabrera y Pelayo nos explica desde el sentido psicológico el instinto de los humanos de participar en actos interactivos. El sistema por lo que comunicar varía según circunstancias. En medios convencionales, “las cartas al editor” emitidas por lectores para la protesta contra una idea o aclaración de sus opiniones mantiene el contacto entre los lectores y los periodistas, si bien considerada como un género periodístico de opinión, junto con la editorial.(Jiménez,

2011: 200) Pero no es igual que los comentarios de los lectores en un diario digital, aparte de la ventaja de simultaneidad, los comentarios generados por los usuarios muestran un aspecto que los distingue de otros géneros de opinión. Señalan Magdaleno y Gutiérrez-Rivas que:

*“La diferencia fundamental radica en que el comentario realizado a la noticia publicada en un diario virtual no está dirigido específicamente al editor o empresa encargada del portal periodístico, sino a los lectores de la noticia o, incluso, a los protagonistas de la noticia.”* (Magdaleno y Gutiérrez-Rivas, 2013: 21)

En otro dicho, la coautoría y audiencia no explícitamente dirigida a una determinada comunidad supone más participantes involucrados en la comunicación.

Hoy casi todos los diarios digitales permiten a sus lectores comenten las noticias en una cuenta anónima en plataformas como foros, blogs y tablones. Los beneficio que traen estas plataformas de participación son significativos para los medios y los lectores. Scott indica que:

*“las audiencias pueden sugerir ideas o aportar puntos de vista diferentes que pueden ayudar a los medios a desarrollar temas que de otro modo quizás no hubieran surgido en los consejos de redacción.”* Scott(2011: 28)

Además la plataforma “permite a los medios representar y reflejar de una manera más cercana los intereses y las preocupaciones de su público”.

En resumen, ofrece a los lectores un acceso conveniente de intercambiar las ideas, al mismo tiempo refuerza la relación entre el medio y los lectores, fortaleza la competitividad de los medios. Lo importante es la comunicación y más específicamente la intercomunicación que es fundamentalmente escrita, de lectores y de escritores.(Barrera,2009: 437)

Partiendo de esta consideración, se iban perfeccionando las herramientas destinadas a establecer y consolidar la comunicación entre los lectores, los medios e incluso los protagonistas de las noticias. Para prosperar en el mercado competitivo, los diarios digitales, incrementan las operaciones realizadas por aplicaciones participativas de los usuarios. En un estudio cronológico elaborado por el grupo de investigación de la Universidad CEU Cardenal Herrera en el año 2008 muestra que la utilización de herramienta 2.0 de comentar la noticia en los diarios digitales, ha pasado de 10,6% en 2006 a 50% en 2008<sup>1</sup>,(García de Torres,2008: 210) un crecimiento significativo y hoy en día se convierte más usual. Martínez Martínez.(2012: 191). resume que la oferta de herramientas que favorecen la interactividad, la participación de la audiencia y el desarrollo de la WEB 2.0 son el objeto de atención de estudios cuantitativos.

La comunicación interactiva se define por los investigadores para describir la relación entre los medios y lectores durante un largo tiempo. Pero los enfoques apenas se centran en la comunicación realizada entre los lectores.

Rost(2006: 205) define tres grupos de interactividad en una tesis. Se denomina la interactividad selectiva a la relación de los individuos con la máquina o con los contenidos. Sólo se considera la interactividad que se produce entre individuos, denominada interactividad comunicativa y el tercer grupo lo adhiere contemplando las ambas dimensiones. El nivel de interactividad interpersonal capaz de alcanzar un sitio de noticias digital, podrá aumentar la sociabilidad entre sus usuarios y potencialmente producir cambios sobre la percepción de la información que se entregue.

El comentario es el más penetrante y fundamental nivel de participación. El rol de los comentaristas es tanto un productor de contenidos como un receptor de los medios, también de los otros comentaristas. El intercambio de opiniones componen una relación de interactividad comunicativa. Desde una consideración de esta perspectiva los comentarios adquiere relevancia pública, pero en un nivel limitado. Porque el

---

<sup>1</sup> Según García de Torres, 85 periódicos españoles en 2006 y 90 en 2008 se recogen a ser investigado.

intercambio de opiniones sólo se produce entre un espacio cerrado, y según los participantes comentaristas son los minoritarios, por lo tanto factores como falta de interés de opinar, y “ complejidad” de registrarse.

Rost identifica en su tesis 4 etapas de la evolución en la interactividad comunicativa. En la tercera etapa se comienza el fenómeno de participación asincrónica, un acto que le ha marcado es el desarrollo de los tableros de comentarios debajo de cada noticia, explica:

*“Este cambio es notable para el periodismo porque el usuario común se comienza a mezclar con los periodistas en la construcción de la actualidad. Los lectores se vuelven más visibles aunque sus intervenciones siguen acumulándose en forma indiferenciada.”*

El impacto y alcance de una noticia bien planteada o de una información postada en un sitio de redes sociales puede triplicarse gracias al interés de los usuarios.

### **Participación ciudadana y los medios.**

El concepto de participación se puede interpretar desde múltiples dimensiones. Gómez(2003) describe cuatro dimensiones de la participación: primero es ser parte de un sistema, de una red. Segundo, es estar en un lugar, en un entorno social. Tercero, es sentirse el participante parte de la comunidad. Cuarto, es tomar parte en las decisiones y tener parte de poder.

Estas dimensiones definen la complejidad de participación. Tres elementos son fundamentales en la participación: Los individuos o grupos componentes de una red transformándose en identidad de “participante”, la búsqueda de complementariedad y la síntesis entre la conveniencia individual y común, soportes y escenarios para participar.

La participación se produce en distintos ámbitos no limitados a los actores políticos, sino también a los asuntos públicos y asuntos cotidianos que tiene una relación

estricta con nuestra vida como manifestación del ejercicio de derecho ciudadano. Es “una democracia reflexiva orientada a la calidad de vida”, y “participar es en sí calidad de vida”(Gómez, 2003). Fiscaliza los asuntos sociales y aumenta la transparencia en la gestión pública. Se realiza por varios modos, el voto, la manifestación, la opinión pública, etc. A distinción de la participación presencial, la participación en el Internet se realiza por medio de emisión y difusión de opinión pública, es un tipo de participación autónoma.

Se encuentran múltiples herramientas y métodos participativos en el Internet, se destacan los estudios de redes sociales sobre su uso en la participación ciudadana.

En general, los diarios digitales hoy en día ofrecen a sus lectores los servicios de participación en modos similares: Registrarse y crearse el perfil así que se crea la identidad del usuario mecánicamente. Luego hacen aportaciones por medio de comentarios o votos de valoración.<sup>2</sup> Las operaciones como seguir a otros usuarios, denunciar a los comentarios inapropiados también es una forma de participación.

Estas operaciones hacen más visibles a los comentarios mejor valorados. Desde la perspectiva de las operaciones que aplicar los lectores, Rost(2006:378) piensa en “amplificar la voz de los usuarios” y propone que “los lectores tengan que poder intervenir en todos los contenidos.” Desde su consideración no basta sólo con comentar una noticia, sino requiera aportar más información del tema como enlaces relacionados. A los medios eso exige una renovación en su sistema. La participación por el Internet se realiza con teclado y el ratón en la comunicación interactiva, es un proceso de establecer estrechamente la relación comunicativa entre el público, el medio y la sociedad.

Varela(2010) indica que los mayores beneficios de la participación en los medios

---

<sup>2</sup> En la mayoría de los sitios web de diarios digitales, aparte del comentar, se permite pulsar los botones de comentario negativo/comentario positivo a contrario/favor del comentario dicho.

informativos consisten en su capacidad de “ampliar el espacio público, escuchar a los ciudadanos e integrar el criterio social en la información.” Pero los beneficios sólo producen en participación de calidad.

El avance de la calidad de participación a medida que lleva a cabo la construcción de comunidad. Si “los usuarios pueden crear o sumarse a comunidades especializadas y segmentadas, la participación y las relaciones mejoran.”(Varela.2010) Efectivamente cada noticia crea una comunidad de participación de la cual forman parte los comentaristas. Sin embargo ese tipo de comunidad es temporal, que se empieza con la primera intervención y se acaban las intervenciones de los miembros al perder de interés y efectividad de la noticia.

el otro rol importante en esta comunidad es el medio propio, aquí se refiere a los periodistas y editores. La información fidedigna y libre garantizada al público permitirá ampliar su “madurez democrática”.(El Comunal.2011) Por eso mejorar la visibilidad y credibilidad de la información es una responsabilidad de los medios. En la comunidad participativa los periodistas dota aportes más que ser las fuentes informáticas. Según Carey(2002:40) una vista rutina de la comunicación “no está dirigida hacia la extensión de los mensajes en el espacio sino hacia el mantenimiento de la sociedad en el tiempo.”

Damas(2003)concibe los medios como “terceros lugares y la idea de conspiración social”. En las consideraciones los medios es como un puente bidireccional que intensifica la relación entre los “actores sociales” y el público, o más como un traductor que favorece una comunicación más fluida entre los interesados. De modo que explora mejor la dinámica de sus participantes.

### **Desafíos que enfrentan los medios.**

Los tableros de comentarios de un diario digital funcionan como un modo de foro o web blog. Es una herramienta participativa abunda de los contenidos generados por los usuarios. En este término los usuarios se refieren a las personas que son:

*“no profesional, que no tienen fines comerciales directos o indirectos, y que son divulgados, puestos a disposición del público o publicados a través de redes digitales.” (Ruz,2011:15)*

El comentario, siendo un tipo de CGU y un género de opinión, tienen tres características principales descritas por Espinosa:

*1. No trabajan directamente sobre los hechos, ya que éstos se han dado a conocer en la parte del periódico dedicada a información. Trabaja sobre ideas.*

*2. No transmiten datos rigurosamente.*

*3. Trabajan sobre ideas y opiniones. Deducen consecuencias teóricas, políticas, culturales, etc., de lo que sucede. Espinosa(2007: 126)*

Las características se inducen en el contexto de que los comentarios considerados como textos ligados al editorial encargado de los especialistas, ya que los comentarios de las noticias de hoy no sólo se encargan a grupos de especialistas a medida de los establecimientos de los tablones de comentarios, sino a un público que tenga ganas de opinar. La subjetividad son dos características fundamentales de los comentarios por parte de los lectores. Para los medios que adoptan CGU una preocupación es que “no tienen la suficiente calidad ni relevancia.” afirma Scott.(2011:30) la elevada calidad de los comentarios eleva más interés de participación y puede adquirir un reconocimiento social.

Es la responsabilidad de los medios que ofrecen el servicio de comentarios ceder cierto nivel de control a los comentarios, eso no supone el control absoluto sobre los mensajes aglutinados, tampoco pasar por alto a los discursos ilegítimos u ofensivos bajo la virtud de libertad de expresión. Es difícil la participación con control, filtrada a través del cedazo de la moderación, pero resultará en un verdadero servicio a la sociedad. (Franganillo,2009:61)

Como observamos, resumimos las siguientes aplicaciones que restringir los comentarios descalificadores:

- 1) La autorregulación de los comentaristas.
- 2) Las normas y requisitos de los sitios web.
- 3) Sistema automático de filtro(supervisor) y moderación realizada por técnicas.
- 4) Vigilancia y notificación de usuarios.

Es un sistema parecido multidimensional. Entre los elementos enfatiza la importancia de autorregulación:

*“No es que falten mecanismos para controlar estos inconvenientes, lo que falta es la voluntad y el consenso. No es un problema tecnológico: lo que perjudica no es la tecnología sino las acciones, conscientes o inconscientes, de algunas personas.”* Franganillo(2009:60)

La presentación de quejas es una forma de ejercicio de derecho a la exactitud de la información de los aludidos o afectados. (Corredoira,2012) Los comentarios matizados por sentimientos negativos como rechazo e ironía suelen ser orígenes de los comentarios violentos, constituyen del abuso del ejercicio de derecho de expresión liberal. La democracia a veces da miedo.(Valera,2010) El límite entre la crítica y el insulto es difuminado, sobre todo cuando se trata de un tema ideológico.

Gestionar, moderar quiere decir modificar o rechazar la publicación de los contenidos no deseables que transmite la audiencia.(Scott: 37) Los diarios digitales cuenta con un servicio de moderación que bloquea los comentarios irrespetuosos o que incumplen las normas del foro. El sistema de moderación de los comentarios funciona básicamente de la misma manera algorítmica: afinar los filtros lingüísticos para evitar la aparición de determinadas palabras identificables como insultos, más adelante, dar control a los comentarios que contienen los elementos prohibidos automáticamente. Sin embargo tales sistemas no pueden detectar los elementos irrespetuosos. Se



observan los comentarios de odio y burla desde su significado, sin embargo no se detectan por el sistema, para remediar es necesaria la fiscalización de los usuarios.

Aunque los sitios web exige a los usuarios que se registren antes de publicar un comentario, los formularios que deben rellenar ellos no suponen que correspondan a su identidad real. En consideración a la protección de la privacidad la verificación de la autenticidad de los datos personales no suele ser un proceso exigente. Valera reflexiona sobre este problema en un blog que:

*“El problema no está entre la libertad del anonimato o exigir la utilización de la identidad real. El problema es la construcción de la identidad, la confianza y la reputación.” Valera(2010)*

Es un problema los contenidos inapropiados en el Internet colaborativo y se devalúa el anonimato a medida de tiempo que al principio del WEB 2.0. Se llega a un acuerdo de que el anonimato es el culpable de los contenidos irresponsables.

Partiendo consideración, se ha realizado un debate sobre las estrategias contra los contenidos irresponsables, que constituye un problema que molesta a todo el mundo.

En julio de 2007 Corea de Sur ha publicado una polémica ley que requiere el uso de nombres reales e identidad verdadera en línea cuando registrarse una cuenta pero permite usar seudónimo cuando publicar la información<sup>3</sup>. Al llevar a cabo esta ley los comentarios maliciosos representaron el 13.9% de todos los mensajes publicados en foros de Internet en 2007, pero disminuyó sólo 0.9% en 2008.

En 2012 el Tribunal Constitucional de Corea del Sur derriba la ley por su “inconstitucionalidad”<sup>4</sup> explicando que las expresiones bajo el anonimato o el seudónimo permiten a la gente expresar creencias en opinión de la mayoría, sin ceder a la presión externa, incluso si hay un efecto secundario de anonimato en línea, debe ser

---

<sup>3</sup> Link de la información: South Korea: Internet “Real Name” Law Violates the Constitution. <http://advocacy.globalvoicesonline.org/2012/08/28/south-korea-internet-real-name-law-violates-the-constitution/>

<sup>4</sup> Link de la información: South Korea strikes down law requiring real name use online <http://www.theverge.com/2012/8/24/3264805/south-korea-real-name-law-court-ruling>

fuertemente protegida por su valor constitucional. Es un experimentado social que no podemos calificar simplemente un fracaso. Se reflexiona la relación entre la autorregulación y la moderación- la relación entre la voluntad y obligación. La buena disciplina y ética propia vale más que miles de moderación mecánica, porque la mala intención se produce en la vida real y en el mundo virtual también reproduce la violencia verbal.

El otro problema que se presenta es la falta de interés del público hacia la participación. Prieto Martín reflexiona sobre este problema partiendo de las condiciones sociales:

*“nuestro modelo económico y social, de carácter consumista, obliga a los ciudadanos a dedicar la mayor parte de su tiempo a quehaceres laborales y “productivos”, concediéndoles el tiempo y la energía justos para desarrollar una vida familiar satisfactoria, e impidiéndoles dedicar al desarrollo de su ciudadanía el tiempo y la atención que una participación de carácter presencial exige.” Prieto Martín (2010: 90)*

Arstein en 1969 ha planteado una escala de participación y según ella la participación ciudadana es el sinónimo de poder ciudadano, la participación ciudadana destinada a la redistribución del poder posee el más alto nivel de participación, creíble que:

*“La gran mayoría de las experiencias participativas analizadas resultan ser instrumentos sólo aparentemente participativos, que lo que pretenden es amansar la inquietud ciudadana por tener voz y ser escuchados”*

Eso puede reflexionar una limitación de los medios en la interactividad con el público y algún nivel la desconfianza del público a los medios. Cabe preguntarse ¿es verdad que los medios reciben y leen lo que escriben en el espacio?

Sobre este problema Damas(2003) indica “un distanciamiento del público y falta de conexión entre sus intereses y los de la industria periodística.” Indica que los medios no tienen suficiente interés de conocer a su audiencia dirigida sino repetir probar que

existe una. Eso es debido a la configuración del trabajo periodístico<sup>5</sup> y conduce al desconocimiento del público, Crítica la visión excesivamente economista de los medios por haber sido guiado por “criterios de mercado”, como consecuencia y remedio, resumen las investigaciones anteriores y enfatiza que:

*“Los medios realicen un esfuerzo adicional para conocer a sus públicos, escucharles y aspirar al establecimiento de una comunicación más simétrica, horizontal y efectiva entre emisores y receptores de los medios.” Damas(2003)*

Eso implica que la elevación de la visibilidad de los medios, representativos por periodistas o editoriales, es urgente diseñar y establecer más opciones de innovación que permiten la interactividad entre el público y el medio.

---

<sup>5</sup> Damas explica el concepto de “la configuración del trabajo periodístico” citando el resultado de la investigación de Ortega y Humanes(2000), escribe que “la entrega total al oficio” por parte de los periodistas origina, entre otros, el resultado de vivir en un círculo bastante restringido. A la hora de tomar decisiones, el grupo dominante parece ser el de los compañeros de profesión y no el público al que se dirige el producto periodístico

## **1.2 Teorías en el ámbito de la construcción colaborativa de conocimientos.**

### **La construcción colaborativa de conocimientos en un contexto virtual.**

En el campo pedagógico surgen estudios de comunicación en un contexto virtual, poniendo énfasis en la construcción de conocimientos mediante la colaboración de los miembros de la comunidad virtual. Estos estudios también sirven de ejemplo para nuestro estudio.

Se cree que el proceso de construcción de conocimientos es un proceso que permite que los participantes creen objetos de conocimientos tales como dar las explicaciones o proyectar documentos que representa su entendimiento. Los objetos de conocimientos se comparten en forma de notas, tales como mensaje online. Los comentarios de las noticias en cierta medida manifiestan el proceso de construcción social de conocimientos.

Desde el punto de vista de los periodistas, la editora de *El Confidencial* afirma que:

*“las frecuentes intervenciones de usuarios con grandes conocimientos mejoran, matizan y amplían lo escrito por los periodistas y promueven debates que hacen interesantes aportes para todos.” El Confidencial (2014)*

Las intervenciones de usuarios aportan a la “construcción de conocimiento”, definida como “La producción y mejora continua de ideas con valor para una comunidad.”(Gómez,2011) La construcción de conocimientos resultan en la creación o modificación de conocimiento público, conocimiento que reside en el mundo y está disponible para ser usado por otros. Es un proceso creativo en el cual se despiertan nuevas comprensiones.

Los lectores de diarios generales informativos constituyen una comunidad de construcción de conocimientos. Se les denomina “la Comunidad de Construcción de

Conocimientos”<sup>6</sup>(Hewitt, 2001) a los participantes en el proceso de avanzar en el conocimiento del grupo de algunos problemas comunes mediante la colaboración. Los investigadores en el campo pedagógicos argumentan que este concepto ha alcanzado a un marco socio-cultural más allá de la adquisición del conocimiento y la apropiación de las prácticas a la de creación de conocimiento.(Sing y Khine,2006: 250) Su énfasis consiste en trabajo crítico y creativo de las ideas. Las teorías ya no enfocan demasiado en la estructura cognitiva, se estudia la estructura social favorable al avance de conocimientos.

Hasta hoy, varios investigadores han intentado desarrollar esquemas de codificación teniendo en consciencia los diferentes aspectos de las interactividad en formas de discurso. La esquema de Henri(1992) fue una de las más iniciativas, incluye cinco dimensiones para el análisis de contenido: Participación, social, interactividad, competencia cognitiva, el conocimiento metacognitivo y competencias. Aunque ha establecido una base importante con valor de referencia, el propuesto de la esquema carece de concretos criterios y recibe críticas en los estudios posteriores, Gunawardena y sus colegas(1997:404) indican que la dimensión de la participación como una dimensión cuasi-cuantitativa debe estudiarse por separado del análisis fundamentalmente cualitativo de contenido de los mensajes.

Newman y sus colegas(1996) observan que los análisis basados en el modelo de Henri sólo indicaban los resultados superficiales como la presencia y frecuencia de los participantes y no puede explicar muy bien cómo construir conocimientos en la interactividad de los participantes. Establece más categorías concretas como relevancia, Novedad, justificación, etc.

Los individuos se afectan y por esa manera desarrollan sus cogniciones. Partiendo de esta opinión Gunawardena y sus colegas(1997:409) consideran que los conocimientos se crean en el proceso de aprendizaje compartido en grupos sociales, los individuos mismos también pueden crear su comprensión personal pero sólo bajo las condiciones

---

<sup>6</sup> Knowledge-building community(KBC), traducida por la autora.

de interactividad con el grupo social. Concluye un modelo abarcando cinco fases del para examinar la construcción colaborativa de conocimientos al realizar el debate, son:

- 1) *Compartir/Comparar la información.*
- 2) *Descubrimiento y exploración de disonancia o incompatibilidad entre los participantes.*
- 3) *Negociación de significado/co-construcción del conocimiento.*
- 4) *Pruebas y modificación de síntesis propuesta o co-construcción.*
- 5) *Acuerdos/Aplicación del significado recién construido.* Gunawardena y sus colegas(1997:409)

Como hemos subrayado el rol del contexto en el capítulo anterior, en las teorías de construcción de conocimientos también se estudia ese concepto. Garrison, Anderson y Archer estudiaron la importancia del contexto y de la creación de comunidades de indagación para facilitar la reflexión y el desarrollo del pensamiento crítico.(Garibay y Concari,2013:57) Ha establecido un modelo de tres dimensiones principales: presencia cognitiva, presencia social y presencia docente, dentro de las cuales se subdividen varias categorías.

Los últimos estudios de interactividad online exponen factores que coinciden con lo que han planteado los estudios mencionados y se realizan adaptaciones según varía el contexto y objetos de los estudios. Generalmente las fases comunes que proponen los estudios afines son el proceso cognitivo y la interacción social.

Las dimensiones mencionadas son criterios prácticos para examinar el grado de interactividad en una plataforma virtual y las relaciones entre los participantes. En resumen, las tipologías ponen énfasis en el procesamiento cognitivo en la interactividad, con metas de conocer una situación general de la co-construcción de conocimientos en un espacio virtual, en segundo lugar también ha reconocido la

importancia de la dimensión participativa y social que refleja la interactividad entre los participantes.

El aporte positivo al debate requiere que los participantes dispongan de la capacidad cognitiva y el espíritu crítico. A través del discurso que el conocimiento o las ideas se construyen, negocian y se mejoran. (Sing y Khine, 2006.251)

### **La aproximación pragmalingüística en el análisis del discurso.**

En el campo de investigación de comunicación online, ya se gana mucho éxito en estudios de las herramientas y fenómenos, analizar las estructuras de nuevos medios y la renovación de utilización de ellos han sido investigados hasta la saciedad. Florecen las investigaciones en interactividad de los usuarios en las comunidades virtuales, para evaluar el nivel de participación es muy usual el análisis cuantitativo.

En cuanto al nivel de calidad no se referirá solamente a las condiciones técnicas que disponen los medios y participantes, sino también a la calidad narrativa y a otros valores más generales de la producción.

*“Otros asuntos analizados en relación con la calidad de estos contenidos fueron las violaciones de los derechos de autor y el desconocimiento de los límites que imponen las leyes, sobre todo en materia de protección a los menores de edad.” (Scott,2011: 27)*

La comunicación periodística es un proceso de interrelación de individuos y grupos sociales, cuya forma es el mensaje. Y los mensajes son técnicas expresivas comunes a todo discurso. (Espinosa.2006: 125) En un contexto virtual, los mensajes se realizan mediante signos literales. Por eso la investigación a los contenidos propios de los mensajes se ve indispensable para comprender mejor los motivos internos del emisor. Como lo han dicho Mey:

*“Conversation analysis have deployed a wealth of insights into these matter and have elaborated an impressive arsenal of techniques for the*

*description and explanation of the mechanisms of conversation.”*

Mey(2001: 134)

La pragmalingüística es un estudio de la utilización del lenguaje en comunicación humana originario de los últimos decenios del Siglo XX, siendo un subcampo de la lingüística.

En la pragmalingüística el concepto de “contexto” aceptado como “situación” o “circunstancia” en simples palabras, cobra una importante relevancia que no la tiene lingüística tradicional. No obstante el concepto comprende un margen bastante amplio, sobre el contexto, Conde hace una categoría clasificatoria:

*1. Contexto social. Se refiere al que exclusivamente comprendido de su propio grupo social, como por ejemplo las palabras tabú, regionales, eufemismos, etc.*

*2. Contexto situacional. Se refiere al que pertenece a determinada temporalidad y espacio sin saber los cuales no se entenderá bien.*

*3. Contexto lingüístico. Se lo conoce también como “contexto” y se refiere al desarrollo de discurso previo. Conde(2001: 6)*

El contexto es un elemento componente del acto de comunicación, el emisor, receptor y mensaje, canal y código.(Conde,2011:5) Aquí no se repite más el rol importante del contexto en un modelo de comunicación. Si consideramos al conjunto de los comentaristas de una misma noticia como un grupo social, el contexto en que intervienen en el discurso es particular, porque pueden ser el enunciado precedente los comentarios anteriores de otras personas, o la propia noticia los comentarios. Pueden llegar a diferentes interpretaciones los discursos en diferentes contextos. Según Yus:

*“Un factor determinante en el uso del contexto en la comunicación por Internet es el anonimato de los interlocutores. El uso de apodos y la ausencia de pistas contextuales esenciales como el sexo, la raza, la*



*complejión física son fácilmente manipulables en la conversación virtual.” Yus (2002:6)*

En este sentido se debe analizar los discursos que se observan en el contexto virtual en disciplina específica. Para comprender mejor el significado implícito que quiere emitir un interlocutor, se han realizado estudios sobre la relación entre “el contexto” y significado y propósitos del discurso, se desarrollaba la teoría de los actos de habla, denominado como actos comunicativos también, como una rama de pragmalingüística. “Decir algo es hacer algo.”(Austin,1962) la hace referencia esa aseveración para marcar lo radical de la teoría. Los actos de habla se define como una combinación del significado literal y el significado ilocutivo, lo que se denomina “la fuerza” por Austin. La teoría fue desarrollada posteriormente por Searle(1969), quien redefine la unidad lingüística de la comunicación como un conjunto de todos los símbolos, palabras u oraciones que componen un acto de habla.

“Cada tipo de meta que el orador persigue con un enunciado particular se corresponde, de alguna manera, con el tipo de acto del habla elegido para ese enunciado.”(Aguirre,2008:2) La teoría de los actos de habla intentaba encajar en una taxonomía las acciones comunicativas realizadas con el propósito de que sea percibida por el receptor. Magdaleno y Gutiérrez-Rivas(2013) resumen el desarrollo de la teoría de los actos de habla y ha realizado una investigación basada en la teoría. Según 4 criterios<sup>7</sup> Searle ha sintetizado una taxonomía que incluyen cinco modos de los actos de habla: representativos, promisorios, expresivos, declaraciones y directivos. La función de directivo en la teoría de Searle se acepta ampliamente como imperativos, pero enfatizan Magdaleno y Gutiérrez-Rivas(2013: 22) las funciones de “Los directivos son intentos por parte del hablante de lograr que el oyente haga algo y

---

<sup>7</sup> Según Searle los 4 criterios son: punto ilocucionario(illocutionary point), dirección de ajuste(direction of fit), estado psicológico del hablante(expressed psychological state of the speaker), contenido del discurso.(content).

es esta categoría el objeto”,<sup>8</sup> paralelamente las autoras han propuesto 6 funciones pragmáticas significativas dentro del discurso. Desde la observación, en la comunicación virtual existe un gran número de discursos llenos de sentimientos propios. Lo más interesante es que toda esta emocionalidad nos habla de algo más que está sucediendo en la interacción virtual.(Mozo,2005:25)

Para la investigación en el contexto virtual, en nuestro enfoque se establece una nueva categoría basada en la taxonomía de actos de habla, clasificatoria según finalidad y propuesta por Searle. Cuando aplicamos un análisis cualitativo del discurso, no vamos a analizar los comentarios desde la estructura sintáctica ni semántica de la oración, sino tomamos los actos de habla como unidad de código. Adaptamos una nueva taxonomía en el trabajo:

- 1) En cambio de declaraciones(definidos como actos que traen alternación del estado o condición del objeto referido y el hablante posee cierta autoridad). Este tipo de actos de habla es más habitual en contexto presencial que virtual.
- 2) Observamos que en algunos discursos se citan cifras, discursos de los otros, links de vídeos o imágenes etc. con propósito de argumentar sus propios discursos. Es inexacto colocarlos en una categoría previa establecida, por ende, consideramos los actos argumentativos un tipo de acto de habla y se establece una nueva categoría. La proporción de actos con argumentos es un indicador del nivel de construcción colaborativa de conocimientos.
- 3) Establecemos la nueva categoría de “actos sin sentido”, porque surgen discursos que no siguen el enunciado previo ni tienen una relación coherente con el contexto, es impreciso ponerlo en las categorías dichas.

---

<sup>8</sup> Entre las acciones que pertenecen a esta clase se incluyen ordenar, mandar, requerir, pedir y otros.  
Explican Magdaleno y Gutiérrez-Rivas

**Tabla I- Taxonomía modificada del modelo de actos de habla propuesto por Searle**

<b>Acto de habla</b>	<b>Definición</b>	<b>Ejemplo</b>
<b>Representativo(Afirmación)</b>	Representa una idea de la subjetividad. El hablante afirma o negar una proposición como verdadera o falsa.	1. “Creo que el español es más complejo que el inglés.” 2. “Hoy no va a llover.”
<b>Directivo</b>	Encarna un esfuerzo del hablante para que los oyentes hagan algo.	1. “Ayúdame por favor.” 2. “Puedes prestarme tu lápiz?”
<b>Compromisorio</b>	Esfuerzo obligatorio de hacer algo o al menos la intención de hacer algo por parte del hablante.	1. “Te prometo que te voy a ayudar.” 2. “Planeo hacer un viaje por Barcelona.”
<b>Expresivo</b>	Expresa estado interior del hablante, esencialmente subjetivo, que no hace ningún cambio a la verdad.	1. “Lo siento mucho.” 2. “Me encanta la tortilla!”
<b>argumentativo</b>	Justificaciones y razonamientos que argumenta una idea.	Cifras, materiales históricos, archivos, experiencia de la vida. Etc.
<b>Sin sentido</b>	Comentarios que no tiene relación con la noticia ni los diálogos.	Links de anuncios, palabras sin sentido, “Spam” <sup>9</sup> , etc.

<sup>9</sup> Es un término en inglés. Una explicación de la wikipedia: es cuando un usuario publica algo que desvirtúa o no tiene nada que ver con el tema de conversación.

**Tabla II- Función pragmática significativa de discurso propuesta por Magdaleno y Gutiérrez-Rivas**

<b>Función</b>	<b>Ejemplo</b>
<b>Exhortación</b>	“Ya basta a despertar Pueblo!”
<b>Deseo</b>	“Espero que no haya muertos en esta guerra.”
<b>Rechazo</b>	“No tengo nada positivo que decir de este ministro.”
<b>Ironía</b>	“Qu éhombre tan demócrata, con satánicos así no quiero ni el saludo”
<b>Advertencia</b>	“Lo que tienen que saber es que los dictadores perpetuos en el poder, tienen fecha de caducidad.”
<b>Admiración</b>	“Viva España!”

## **2. Marco metodológico y diseño**

### **2.1 Objetivos**

#### **Objetivo general:**

Elaborar un análisis de las herramientas de comentarios de las noticias en diarios digitales para la participación y comunicación interactiva.

#### **Objetivos específicos:**

1) Conocer el interés común de los diarios digitales y sus lectores.

Los medios orientan las aportaciones y decantar los debates que se desarrollan entre los lectores.(Pastor Pérez,2011:196) Es una regla de relevancia de la participación de los lectores en los diarios digitales, sobre este concepto Pastor Pérez explica que:

*“La regla de la relevancia pone de manifiesto el poder del director del diario o del responsable de la selección de las cartas para guiar los contenidos de la sección, orientar las aportaciones y decantar los debates que se desarrollan entre los lectores.”(Pastor Pérez,2011:195-196)*

Igualmente, según esta regla los medios orientan los temas de debates decidiendo qué noticias van a situarse en las portadas, y algunas veces en beneficio del propio medio sino de las necesidades de lectores.

El número de comentarios de estas noticias puede ser un indicador del interés de los lectores.

Partiendo de la consideración, se necesita saber qué sección aporta más noticias en las portadas de los diarios digitales, qué noticia suscita más comentarios y qué son las palabras usadas en los debates.

2) Examinar la dimensión participativa en los debates.

Se registra la cantidad de mensajes generados, lo que se define como una dimensión participativa en las teorías de la construcción colaborativa de conocimientos.

3) Analizar en qué modos discuten los participantes en los debates.

Para conseguir sintetizar las modalidades de “cómo participar” los lectores y comprender el estado interior de los comentaristas es preciso el análisis cualitativo partiendo de las narraciones de los comentarios. Una aproximación lingüística tiene su función específica en este caso a diferencia de las aproximaciones sociológicas. En nuestro enfoque aplicamos un análisis cualitativo a los contenidos de los comentarios. Tomamos como objetivo intentar evaluar la calidad de ciberentorno y los comentarios

Para realizar este objetivo, propongo aplicar un análisis cualitativo del contenido con los modelos de pragmalingüística.

4) Evaluar la aportación de los comentarios en la construcción colaborativa de conocimientos.

Pastor Pérez propone una regla de civilidad basada en “el rechazo de la ofensa” y “el manejo de los argumentos” (Pastor Pérez, 2011:197)

Para realizar este objetivo, es necesario saber la proporción del acto de habla argumentativo en los comentarios. También se debe analizar quienes son los afectados del lenguaje ofensivo y qué niveles de moderación adoptan los medios.

5) Intentar dar sugerencias para el desarrollo futuro.

## 2.2 Diseño de la investigación

El corpus con el que se trabaja son los comentarios recolectados por muestreo. Se saca muestra desde portadas de los siguientes ciberperiódicos: *El Mundo*, *El país*, *20 Minutos*. Según *Alexa*<sup>10</sup>, una compañía especializada en estadísticas online, ocupan por orden lugar de 1, 2 y 5 de los sitios web periódicos de noticias informáticas más visitados (el 3 y el 4 son *El ABC* y *El Confidencial*) abarcando los lectores de amplia clase social, nivel de educación, sexo y zona, etc. con más posibilidades. Además, según un estudio<sup>11</sup> en sesgo ideológico, muestran tendencias respectivamente de la derecha, la izquierda y neutral, por lo que las noticias representan una dimensión diferente cuando se trata de un mismo acontecimiento político, económico o social y por esa manera afecta a los comentarios de lectores.

En caso de que las noticias recientes puedan recibir nuevos comentarios o sus comentarios se borren por el sistema, se recopilan los archivos del año pasado, que quedan sin más actualizaciones en 2014. Se procesan los datos recopilados de las noticias en portada y sus comentarios del año pasado mediante análisis cuantitativo, se recopilan las 135 noticias (cada periódico 45 noticias) de las fechas seleccionadas según el método de muestreo sistemático, se empieza con el primer lunes del año, marcada la fecha 7 del enero y la selección posterior se conforma con la fórmula:  $8^{n_1}-1, 8^{n_2}-1, 8^{n_3}-1 \dots 8^{n_x}-1. (1 \leq n \leq [365/8])$  comprendiendo con certeza cada día de una semana y cada fecha de un mes en la muestra, teniendo en consciencia de que sólo un 53.9% de los lectores de prensa online leen con una frecuencia diaria y el porcentaje de los que leen al menos una vez a la semana es del 88.1%, según estadística de UDNE y ANDP de 2012. (UDNE y ANDP, 2012)<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Se puede consultar los datos en el sitio web de Alexa, Link: <http://www.alexa.com/>

<sup>11</sup> informe sobre qué ideología política tienen los medios de comunicación de España. Link <http://www.solosequenosenada.com/2011/11/18/quien-manda-en-los-medios-de-comunicacion-en-espana/>

<sup>12</sup> III estudio de hábitos de compra de publicaciones periódicas. propuesto por Asociación Nacional de Distribuidores de Publicaciones y Unión de Distribuidores Nacionales de Ediciones. Link [http://www.mcu.es/libro/docs/MC/Observatorio/pdf/HLC\\_PublicacionesPeriodicas\\_2012.pdf](http://www.mcu.es/libro/docs/MC/Observatorio/pdf/HLC_PublicacionesPeriodicas_2012.pdf)

V éase el calendario:

**Tabla III- Calendario de la selecci3n de muestra**

2013	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M					
Ene ro		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
Feb ro				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
Mar zo				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
Abri l	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3					
May o			1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
Juni o				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
Juli o	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3				
Ago sto			1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
Sep tiem bre					1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	
Oct ubr e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
Nov iem bre				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
Dici em bre				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3

Los criterios de recogida de las noticias son los siguientes:

1. Noticias reportadas de un mismo acontecimiento simultáneamente en las tres portadas, sea cualquier tema, polí tico, econ3mico, cultural, etc. Porque consiguen la atenci3n fá cilmente las posiciones y deducimos que son noticias con más



participantes. Si no hay una semejante noticia saltamos al día siguiente continuando la búsqueda.

2. Si hay más de una noticia aparecidas al mismo tiempo en las tres portadas, se suman los números de comentarios de cada noticia, y está considerada como muestra la noticia más comentada en total por los usuarios. El tamaño de comentarios puede revelar el nivel de participación de los comentaristas en una manera cuantitativa.

3. Se debe registrar el número de comentarios borrados. Si un comentario no cumple las normativas de un sitio estará borrado por el sistema de filtro. Los comentarios borrados son consecuencias de moderación por los sitios web o denuncia de los usuarios.

Como resultado, las noticias elegidas según los criterios dichos y el calendarios de tabla 1 han generado 186.733 comentarios, abarcando 32.063 comentarios borrados, representan el 17.17% de todos los comentarios publicados. Entre los comentarios sin borrarse *El País* poseen la mayor proporción, 128.967 en total, casi 10 veces de los sucesivos *El Mundo* 14.136 y *20 Minutos* 11.567. esos datos componen un corpus completo a investigar. La participación activa de los lectores no se coinciden a proporcionalidad con la cantidad de visitas. Según Ranking mundial de diarios online de habla hispana( usuarios únicos) de octubre. de 2013<sup>13</sup>, *El País* tienen 15.321.097 usuarios únicos, *20 Minutos* posee el segundo lugar con 14.072.786 usuarios únicos y *El Mundo* 13.374.486.

La noticia que ha suscitado más comentarios de todas las portadas que denuncia el “caso Bárcenas” el 31 de enero, de ese escándalo de corrupción posee 13.017 *El País*, 1.338 comentarios *El Mundo* y 1.269 comentarios *20 Minutos*, ya causa una serie de reportajes sucesivos durante el año pasado.

---

<sup>13</sup> Datos de Presentación comercial del Grupo 20 Minutos. [http://www.grupo20minutos.com/pdf/20minutos\\_es.pdf](http://www.grupo20minutos.com/pdf/20minutos_es.pdf), fecha de consulta: 06/04/2014.

### **2.3 Variables de la investigación**

En la investigación se establecen las siguientes variables:

- 1) Número de comentarios
- 2) Número de comentarios borrados
- 3) Frecuencia de compartir por Facebook y Twitter.
- 4) Frecuencia de palabras más usadas.
- 5) Actos de habla, que tiene 6 aspectos: representativo, directivo, compromisorio, expresivo, argumentativo, sin sentido.
- 6) Función pragmática significativa, que tiene 6 aspectos: exhortación, deseo, rechazo, ironía, advertencia, admiración.

## 2.4 Método estadístico: muestra y población

El objeto principal de este enfoque es analizar el nivel de comunicación interactiva de los lectores en la plataforma de tabloneros de comentarios y la calidad del discurso, para identificar patrones de la participación.

La cantidad de comentarios no es la única medida para valorar la participación y dinámica de los usuarios, porque está limitada por la moderación y normativas de cada sitio. Para medir un comentario eficaz requiere un análisis de discurso cualitativo.

Se aplica un análisis de cualitativo al contenido de comentarios con finalidades de explorar y explicar la forma concreta en que intervienen en los discursos los comentaristas. Se requiere una previa lectura de los comentarios. Dado que los datos colectados son un enorme depósito y requiere una lectura de tal tiempo (Una noticia en la portada puede tener más de mil comentarios o más, y eso es muy frecuente). Se aplica un muestreo de los comentarios utilizando métodos de estadística.

En el caso de muestras de casos o personas (previa a la obtención de la información) es habitual utilizar el muestreo estratificado por asignación proporcional, pero el caso planteado es distinto: la información ya está disponible, es una muestra de unidades de análisis, y lo correcto es proceder de otra forma: determinar, para cada unidad de muestreo (diario digital) una muestra significativa simple.

Ya sabemos la cantidad total de los comentarios. (Hemos tenido el tamaño de la población en el trabajo preparatorio).

$$N(\text{El País})=128.967$$

$$N(\text{El Mundo})=14.136$$

$$N(\text{20 Minutos})=11.568$$

Vemos que el tamaño de la población de El País es 10 veces de los de *El Mundo* y de *20 Minutos*. Así definimos al tamaño de El País una población infinita. ( $N > 100.000$ ) y

a los otros la población finita. ( $N < 100.000$ ).

Se calcula según dos fórmulas para determinar el tamaño de la muestra.

Para la población infinita.  $n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$  (en el caso de *El País*)

Para la población finita.  $n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$  (en el caso de *El Mundo* y *20 Minutos*)

$n$  es el tamaño de la muestra;<sup>14</sup>

$Z$  es el nivel de confianza;

$p$  es la variabilidad positiva;

$q$  es la variabilidad negativa;

$N$  es el tamaño de la población;

$E$  es la precisión o el error.

La variabilidad es el porcentaje con el que se aceptó y se rechazó la hipótesis que se quiere investigar en alguna investigación anterior o en un ensayo previo a la investigación actual. El porcentaje con el que se aceptó tal hipótesis se denomina variabilidad positiva y se denota por  $p$ , y el porcentaje con el que se rechazó se la hipótesis es la variabilidad negativa, denotada por  $q$ .

En nuestro caso, se toma un nivel de confianza de 95% usual en estudios sociales y de comunicación, y un margen de error usual:  $p=q=0,5$  (criterios comúnmente aceptados), un error de 5% por periódico. (también aceptable). Hay que tener en cuenta que el nivel de confianza no equivale a un porcentaje, se obtiene a partir de la distribución normal estándar. (es un valor fijado, Como el  $\pi = 3.14$  para calcular el perímetro de circunferencia) Utilizando la función "DISTR.NORM.ESTAND.INV()" del *Excel*,

---

<sup>14</sup>Se citan las explicaciones técnicas de la estadística de Narciso(2011) <http://reyesestadistica.blogspot.com.es/2011/07/muestreo-simple-aleatorio.html> [fecha de consulta: 08/04/2014]

podemos conseguir que el nivel de confianza de 95% equivale a un valor Z de 1.96<sup>15</sup>.

Se aplican los formulas y podemos obtener que:

El País:  $n \approx 385$

El Mundo:  $n \approx 374$

20 Minutos:  $n \approx 372$

Así se economiza el tiempo y recurso a máximo sin perder la precisión, determinamos que el tamaño de la muestra de cada periódico serán 385 comentarios de *El País*, 374 comentarios de *El Mundo*, 372 comentarios de *20 Minutos*. En total 1.131 comentarios para análisis cualitativo y cuantitativo.

Descargamos todos los comentarios de cada diario digital en tres bases de datos aparte y los renumeramos luego para un muestreo simple aleatorio. El paso de renumeración se realiza utilizando *Excel*.

Las ventajas de ese tipo de muestreo es la economización de tiempo y recursos sin perder la precisión del resultado.

---

<sup>15</sup> En el cálculo se elimina la parte de fracción para tener un número redondeo.

## 2.5 Protocolo de recogida de datos

El análisis cuantitativo se divide en 2 fases. En la primera fase se recolectan los siguientes datos relativos antes del muestreo aleatorio de los comentarios:

- 1) Número de comentarios generados de cada noticia, números de comentarios borrados, promedio de comentarios de cada noticia.
- 2) Número de compartir en Facebook y Twitter.<sup>16</sup>

Los datos recogidos son indicadores del nivel de participación en término cuantitativo.

En la segunda fase se realiza el conteo de frecuencia de las palabras por medio del programa *Nvivo 10*.

Hay que tener en cuenta las palabras sinónimos, el plural y diferentes géneros de la misma palabra. A modo de ejemplo: la frecuencia de la palabra “político” y “políticos” “política”, “políticas” se deben sumar como resultado definitivo.

En el análisis cualitativo nos fijamos en 2 fases. Se llevan a cabo los siguientes procedimientos:

En la primera fase se adopta el modelo basado en la taxonomía de los actos de habla propuesta por Searle(1969) para la codificación. Un acto de habla completo está considerado como una unidad de codificación.

Y en la segunda fase, se lleva a cabo la segunda codificación de los comentarios que muestren la función pragmática significativa según el modelo de función pragmática significativa de discurso propuesto por Magdaleno y Gutiérrez-Rivas(2013). Una referencia de función pragmática está considerada como una unidad de codificación.

Un comentario puede ser codificado varias veces según sus componentes.

---

<sup>16</sup> Otras redes sociales no son opciones comunes.

Los términos de pragmalingüística hemos introducido en apartados anteriores.

El proceso de codificación y análisis se facilita con el programa *Nvivo 10*. Es un programa que facilita en análisis cualitativo. (Véase las figuras 13 y 14 en anexos)

Este programa permite codificar a los materiales de diferentes formatos. (PDF's, audio, vídeo o imágenes, etc.) Tiene fichas principales como “analizar”, “consulta”, “explorar”.

Con la ficha “analizar” los usuarios pueden “crear nodos”(que son diferentes variables) antes de comenzar la codificación. Se puede consultar los códigos de referencia y crear modelos y gráficas.

En la ficha de “consulta” se puede contar la frecuencia de palabras.

Se puede usar el “mapa ramificado”, para comparar nodos por el número de referencias que contienen. Además otras funciones como el análisis de conglomerados y barras en 3D ayudan a los usuarios según las especificidades propias.

## 2.6 Corpus de investigación.

Según los criterios mencionado en el capítulo 2.1 , hemos recogido 135 noticias cuyos datos serán investigados, constituyen el corpus de investigación las noticias junto con los comentarios recogidos según métodos mencionados.

**Tabla IV- Las 135 noticias recogidas.**

Fecha	Título	Comentarios	borrados
<b>7enero</b>			
El País	Las familias españolas reducen la compra de comida por falta de dinero	2.585	442
El Mundo	Los descuentos 'agresivos' marcan las rebajas ante el descenso de las ventas	39	0
20 Minutos	Llegan las rebajas, esta vez con descuentos "agresivos" ante el descenso de ventas	469	29
<b>15enero</b>			
El País	Las urgencias rurales cierran para 100.000 vecinos de Castilla-La Mancha	3.940	665
El Mundo	El Gobierno admite que el cierre de las urgencias puede llegar a más CCAA	148	0
20 Minutos	El Gobierno advierte de que el cierre de urgencias nocturnas "se puede" extender a otras CCAA	795	111
<b>23 enero</b>			
El País	Montoro no aclara si el Gobierno ha dado el indulto fiscal a Bárcenas	3.853	692
El Mundo	Montoro asegura que no sabe si Bárcenas se acogió a la amnistía fiscal	242	0
20 Minutos	El Estado recauda solo el 3% de los 40000 millones aflorados en la amnistía fiscal y no el 10%	236	2
<b>31 enero</b>			
El País	Las cuentas secretas de Bárcenas	9.687	3.331
El Mundo	La contabilidad de Bárcenas demuestra los sobresueldos a la cúpula del PP	1.338	25
20 Minutos	La contabilidad de Bárcenas indica que Rajoy y Cospedal recibieron pagos, según El País	1.204	194
<b>8 febrero</b>			
El País	Rajoy elude criticar a Bárcenas y alega que ya lo ha dicho todo del escándalo	5.234	1.308
El Mundo	Rajoy: 'Mantengo a Ana Mato de ministra porque es justo y lo	581	2



	merece'		
20 Minutos	Rajoy ratifica su "plena confianza" en Ana Mato porque es "justo" y "lo merece"	301	2
16 febrero			
El País	El exsocio de Urdangarin documenta la relación de la Casa del Rey con Nóos	3.603	1.023
El Mundo	Todo lo hacemos con el consentimiento de la Casa Real'	505	17
20 Minutos	Torres inculpa a la infanta Cristina y da a entender que el rey sabía de los negocios	235	21
24 febrero			
El País	Benedicto XVI asegura que se dedicará a "la oración" en su último Ángelus	350	36
El Mundo	El Señor me llama a dedicarme a la oración, pero no abandono la Iglesia'	125	0
20 Minutos	El Papa se asoma por última vez al balcón: "Retirarse al monte no significa abandonar la iglesia"	34	1
4 marzo			
El País	Fernández Díaz peca de homofobia	3.820	551
El Mundo	Los gays del PP piden la dimisión de Fernández por sus palabras homófobas	250	38
20 Minutos	Fernández Díaz carga contra el matrimonio gay: "No garantiza la pervivencia de la especie"	363	680
12 marzo			
El País	Bermúdez imputa a los 10 grandes empresarios de la lista de Bárcenas	3.226	409
El Mundo	Bermúdez desoye al fiscal y admite la querrela por los 'papeles de Bárcenas'	324	5
20 Minutos	La Fiscalía recurrir á la decisión del Juez Gómez Bermúdez de investigar la contabilidad del PP	26	0
20 marzo			
El País	La juez vuelve a enviar a prisión al exdirector de los ERE fraudulentos	3.227	438
El Mundo	La juez Alaya envía a prisión a Francisco Javier Guerrero por segunda vez en un año	100	0
20 Minutos	La jueza Alaya vuelve a enviar a prisión al exdirector andaluz de Trabajo por el caso de los ERE	157	198
28 marzo			
El País	La policía ordena identificar a quienes acosen a los políticos en los escraches	1.820	296
El Mundo	La Policía dar á vigilancia a los políticos que se sientan amenazados por escraches	399	2
20 Minutos	Interior ordena identificar y detener a quienes hagan escrache a los políticos	336	95

5 abril			
El País	La inclusión de la Casa del Rey en la ley de transparencia “no será plena”	1.110	776
El Mundo	Casa del Rey y Gobierno negocian su inclusión en la Ley de Transparencia	140	0
20 Minutos	La casa real tendrá un régimen de transparencia similar al de las Cortes o el Constitucional	121	3
13 abril			
El País	Cospedal tilda los escraches de “nazismo puro” propio de antes de la Guerra Civil	5.097	2.036
El Mundo	Cospedal arremete contra los escraches por ser 'nazismo puro'	656	45
20 Minutos	Cospedal, sobre los escraches: "Tratar de violentar el voto es nazismo puro"	453	0
21 abril			
El País	Presiones para que el detenido de sea juzgado como combatiente enemigo	1.398	410
El Mundo	El alcalde de Boston admite la posibilidad de que Tsarnaev nunca recupere el habla	117	3
20 Minutos	Los primeros indicios apuntan a que los Tsarnaev prepararon solos el atentado de Boston	404	148
29 abril			
El País	Rajoy defiende a su equipo económico y luchará contra sus propios augurios	3.379	930
El Mundo	Rajoy se reafirma en su política y en su Gobierno	326	2
20 Minutos	Rajoy, sobre los 6,2 millones de parados: "no nos sorprende"	270	12
7 mayo			
El País	Fernández: el aborto “tiene algo que ver” con ETA, “pero no demasiado”	1.921	477
El Mundo	Jorge Fernández Díaz: 'El aborto tiene algo que ver con ETA'	345	2
20 Minutos	Jorge Fernández Díaz: 'El aborto tiene algo que ver con ETA'	183	11
15 mayo			
El País	La Ertzaintza detiene a Urtza Alkorta en Ondarroa tras un fuerte despliegue	1.454	331
El Mundo	La Ertzaintza detiene a Alkorta en Ondarroa pese al apoyo abertzale	228	73
20 Minutos	La Ertzaintza detiene en Ondarroa a la colaboradora de ETA Urtza Alkorta pese al muro humano	103	19
23 mayo			
El País	Los detenidos son británicos de origen nigeriano conocidos por la policía	1.331	458
El Mundo	Asesinan a un soldado en plena calle de Londres al grito de 'Aláes grande'	303	136
20 Minutos	Uno de los autores del ataque a un soldado en Londres es un británico de origen nigeriano	312	16

31 mayo			
El País	El Banco de España plantea suprimir el salario mínimo para algunos trabajadores	3.139	486
El Mundo	El Banco de España pide anticipar la jubilación a los 67 y quitar el salario mínimo a colectivos en problemas	223	0
20 Minutos	El Banco de España propone contratar parados por debajo del salario mínimo	251	25
8 junio			
El País	El Gobierno subordina la cuantía de las becas a las notas	3.138	548
El Mundo	El PSOE dice que el PP quiere 'expulsar a los más desfavorecidos' de la universidad	189	0
20 Minutos	Educación primaría a los alumnos con rentas más bajas y mejores notas en las becas	175	4
16 junio			
El País	Erdogan reúne a miles de fieles como respuesta a las protestas de Taksim	306	29
El Mundo	Cientos de miles de turcos desafían a Erdogan y vuelven a las calles	78	0
20 Minutos	Erdogan se harta y la Policía desaloja por la fuerza a miles de 'indignados' en Taksim	130	11
24 junio			
El País	Wert invita a abandonar la carrera al universitario que no llegue al 6,5	1.891	166
El Mundo	Wert cuestiona si un estudiante que no llegue al 6,5 debe seguir en la universidad	582	7
20 Minutos	Wert opina que los universitarios que no lleguen al 6,5 de media "deberían estudiar otra cosa"	621	16
2 julio			
El País	Alaya imputa a la exministra Magdalena Álvarez por los ERE	4.021	366
El Mundo	La juez de los ERE imputa a la ex ministra Magdalena Álvarez	402	1
20 Minutos	La jueza Mercedes Alaya imputa a Magdalena Álvarez y al ex interventor general de la Junta	338	9
10 julio			
El País	El Gobierno y PP crean un cortafuegos en defensa de Rajoy mientras él calla	1.353	257
El Mundo	Rajoy: 'No se habla de lo importante y sí de lo que no es lo mejor'	179	0
20 Minutos	Rajoy: "En España tenemos una cierta tendencia a contar las cosas que no son las mejores"	113	5
18 julio			
El País	El presidente del Constitucional defiende su militancia en el PP ya de magistrado	4.420	537
El Mundo	El Constitucional recuerda que sus miembros pueden ser militantes políticos	264	5
20 Minutos	El presidente del Tribunal Constitucional pagó cuota de militante	112	12

	del PP, según 'El País'		
26 julio			
El País	El maquinista del tren del accidente de Santiago frenó muy tarde	2.316	275
El Mundo	La he jodido'	354	48
20 Minutos	El maquinista del tren de Santiago, tras el accidente: "La he jodido"	202	28
3 agosto			
El País	El FMI plantea a España una rebaja de sueldos de hasta el 10% para crear empleo	4.184	467
El Mundo	El FMI pide a España bajar sueldos un 10% y prevé un paro del 25% en 2018	624	0
20 Minutos	El FMI propone a España recortes salariales de hasta un 10% para crear empleo	348	53
11 agosto			
El País	Exteriores sopesa llevar el contencioso de Gibraltar a los foros internacionales	4.184	624
El Mundo	Morenés apela a la 'sensatez' sobre Gibraltar	341	23
20 Minutos	España estudia acudir a la ONU por el conflicto de Gibraltar	244	39
19 agosto			
El País	Rajoy reclama a Bruselas una investigación global del Peñón	4.227	410
El Mundo	Rajoy y Barroso acuerdan que la misión de la UE vaya a Gibraltar 'lo antes posible'	699	2
20 Minutos	Barroso recuerda a Rajoy que es "ilegal" cobrar una tasa por cruzar la frontera en Gibraltar	420	88
27 agosto			
El País	Estados Unidos, listo para un ataque inminente sobre Siria	6.723	641
El Mundo	El ataque relámpago a Siria podrá ser 'tan pronto como este jueves'	165	0
20 Minutos	Reino Unido desplaza cazas a Chipre y EE UU planea un ataque a Siria con misiles desde el mar	382	39
4 septiembre			
El País	Díaz plantea a Rajoy un pacto nacional para la regeneración política	1.858	487
El Mundo	Susana Díaz anuncia un 'tiempo nuevo': 'Me avergüenza la corrupción'	215	0
20 Minutos	Las medidas de Susana Díaz contra la corrupción, el paro...	72	20
12 septiembre			
El País	Doce detenidos por el ataque al acto de la Generalitat en Madrid por la Diada	3.447	624
El Mundo	Ya son 12 los detenidos tras el ataque radical al centro cultural Blanquerna	1.039	75
20 Minutos	Seis detenidos por el ataque al acto de la Diada en Madrid	159	3
20			

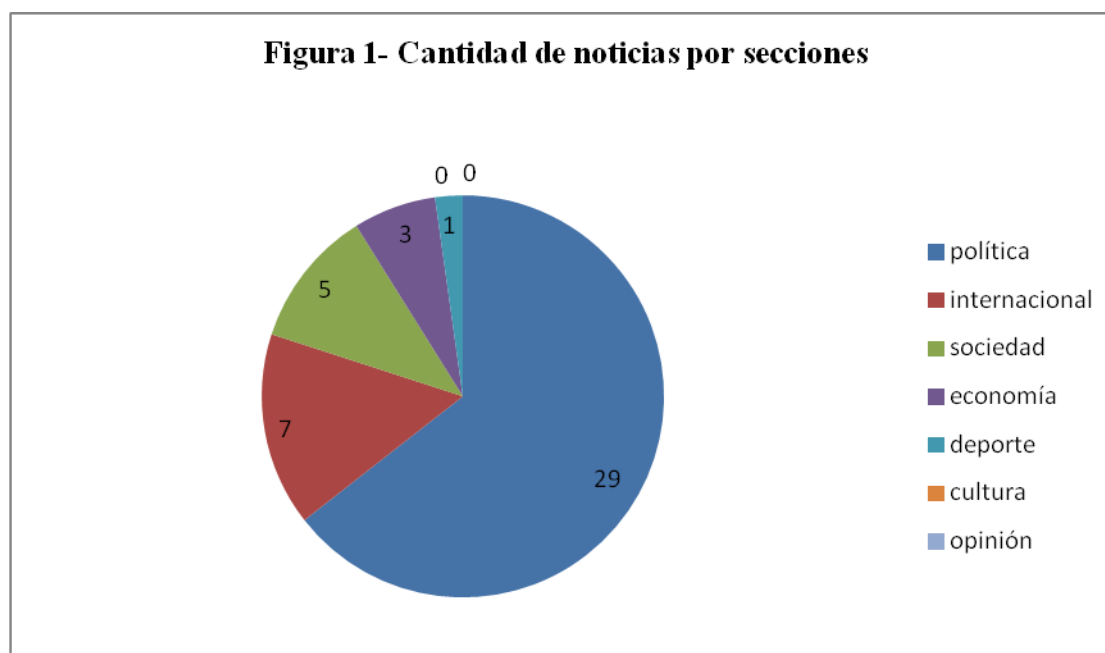
septiembre			
El País	El Rey no se ha planteado abdicar ante su quinta operación en año y medio	1.746	379
El Mundo	El Rey será operado en Madrid de la cadera otra vez	338	129
20 Minutos	El rey Juan Carlos "no se ha planteado la abdicación" pese a su nueva operación de cadera	336	21
28 septiembre			
El País	El 'Jaque al Rey' concentra a más de un millar de personas en Madrid	1.837	219
El Mundo	Centenares de personas marchan hacia el Palacio Real contra la monarquía	180	0
20 Minutos	Miles de personas secundan en Madrid el 'Jaque al rey' en rechazo a la monarquía	216	1
6 octubre.			
El País	Los inspectores comienzan a destruir los arsenales químicos de El Asad	25	1
El Mundo	Los expertos internacionales comienzan a destruir el arsenal químico de Siria	25	0
20 Minutos	Los expertos internacionales han comenzado a destruir el arsenal químico de Siria	13	0
14 octubre.			
El País	Italia despliega a los militares para evitar nuevas tragedias en el Mediterráneo	642	706
El Mundo	Italia triplicará el despliegue militar en el Mediterráneo para evitar más naufragios	110	0
20 Minutos	Italia destinará más militares y 'drones' para reforzar la vigilancia en el Mediterráneo	16	3
22 octubre.			
El País	La etarra Inés del Ró ya está en la calle por orden de la Audiencia Nacional	4.878	2.724
El Mundo	La etarra Inés del Ró, en libertad	332	106
20 Minutos	La etarra Inés del Ró sale de la cárcel tras el fallo de Estrasburgo contra la 'doctrina Parot'	459	329
30 octubre. P			
El País	Guerra quiere marca propia del PSOE en Cataluña y Navarra descarta la ruptura	3.034	1.041
El Mundo	El PSOE carga contra UPyD por provocar su división interna	127	0
20 Minutos	Guerra cree que el PSC "ya no es un partido socialista" y defiende un PSOE en Cataluña	58	2
7 noviembre			
El País	Alarma en el PP por la crisis valenciana	2.104	257

El Mundo	Bienvenidos a la 'república independiente' de Canal 9	138	0
20 Minutos	Caos jurídico y bloqueo en el consejo de Canal Nou tras la dimisión de los consejeros del PP	132	4
15 noviembre			
El País	El fiscal exculpa a la Infanta antes de que el juez decida si la imputa	2.784	0
El Mundo	El fiscal rechaza imputar a la Infanta Cristina sin esperar al informe clave de Hacienda	275	16
20 Minutos	La Fiscalía se opone a la imputación de la infanta Cristina	212	7
23 noviembre			
El País	El juez Ruz corrobora que el PP tuvo una cuenta b “continua en el tiempo”	2.710	1.048
El Mundo	El juez contradice a Rajoy	175	16
20 Minutos	El juez Ruz confirma indicios de una contabilidad B en el PP por el pago de las obras en Gónoviembrea	227	56
1 diciembre			
El País	Rubalcaba al PSC: “Gracias por enseñarme el camino”	144	9
El Mundo	Rubalcaba a los socialistas catalanes: 'Os queremos como sois'	63	0
20 Minutos	Rubalcaba y Pere Navarro defienden una solución federal en el debate soberanista catalán	67	0
9 diciembre			
El País	CR, 22 goles más que Messi	359	36
El Mundo	Cristiano, Messi y Ribéry, finalistas del Balón de Oro 2013	20	0
20 Minutos	Messi, Cristiano y Ribery, finalistas al Balón de Oro	40	2
17 diciembre			
El País	El Gobierno ve inútil reunirse con Mas ahora porque no hay nada que negociar	2.790	912
El Mundo	Mas asegura que no teme la cárcel si los catalanes apoyan su proyecto soberanista	585	26
20 Minutos	Rajoy no descarta recibir a Mas, pero insiste en que no negociará una consulta soberanista	52	13
25 diciembre			
El País	El Rey avala la “actualización” de los “acuerdos de convivencia”	3.672	803
El Mundo	El Rey: 'Asumo las exigencias de ejemplaridad y transparencia que reclama la sociedad'	248	39
20 Minutos	El rey hace un alegato por la unidad de España, defiende la Constitución y pide ejemplaridad	170	22

### 3. Presentación de los resultados del análisis:

#### 3.1 Análisis cuantitativo de las noticias y los comentarios

Una página principal de un diario digital se establecen las siguientes secciones habitualmente: Política (o nacional), internacional, sociedad, economía, deporte, cultura y opinión. Clasificamos las noticias que hemos seleccionado según los criterios que hemos elaborado. Como resultado, se observa que ninguna noticia de sección de opinión y cultura está en la lista, y las noticias de la sección “política” presentan un mayor porcentaje, de 29 noticias, este número seguido por la sección de internacional, de 7 noticias. Se toma como muestra 5 noticias de la sección de sociedad, 3 noticias de la sección de economía y 1 de la de deporte.



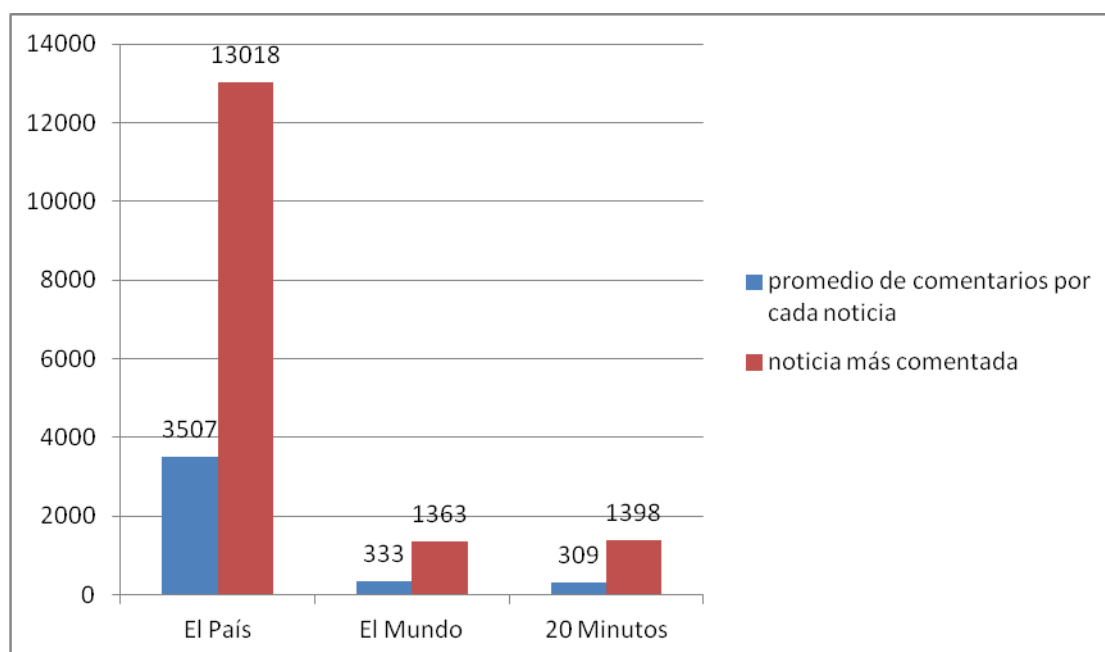
Es un resultado incorporado por la regla de relevancia y el interés de los lectores. Por una parte,<sup>17</sup> los medios deciden qué cobra más relevancia y dónde colocarlo en la portada, en una posición más llamativa. La orientación es evidente. Por otra parte, según uno de los criterios para delimitar la muestra- se recolecta la noticia más

<sup>17</sup> Pérez explica que: “La regla de la relevancia pone de manifiesto el poder del director del diario o del responsable de la selección de las cartas para guiar los contenidos de la sección, orientar las aportaciones y decantar los debates que se desarrollan entre los lectores.” (Pérez.206)

comentada de los tres diarios digitales. Se nota un escaso común de los medios y lectores en los temas de economía y opinión. En cuanto a la sección del deporte, hay más diarios específicos en el tema.

La noticia que ha suscitado más comentarios de todas las portadas que denuncia el “caso Bárcenas” el 31 de enero, de ese escándalo de corrupción posee 13.017 El País, 1.338 comentarios *El Mundo* y 1.269 comentarios *20 Minutos*, ya causa una serie de reportajes sucesivos durante el año pasado.

**Figura 2- La asignación de comentarios en la muestra**



El promedio de comentarios por cada noticia de *El País* supera casi 10 veces de los de otros, sin embargo los visitantes de los periódicos dichos al diaria no coinciden con esa proporción. Decimos que en término cuantitativo *El País* obtiene un nivel de participación superior a otros. Pero eso no significa que *El País* adopte un sistema de moderación débil, porque desde los números de comentarios borrados (véase la tabla V) observamos que *El País* es el diario digital que borra más los comentarios publicados.



Se han borrado comentarios por moderador de los sitios web o denuncia de los lectores pero no podemos conseguir saber cuántos comentarios se han eliminado en el momento de publicarse.

**Tabla V- Número de noticias por diferentes secciones de los tres diarios digitales**

	<b>pol ítica</b>	<b>internacional</b>	<b>sociedad</b>	<b>econom ía</b>	<b>deporte</b>
<b>Mensajes con textos</b>	111.744	12.989	17.656	11.862	419
<b>Mensajes borrados</b>	24.834	2.638	2.846	1.502	38
<b>Porcentaje de mensajes borrados</b>	18.18%	16.88%	13.88%	11.24%	8.32%
<b>Promedio de mensajes generados</b>	4.710	2.232	4.100	4.455	457
<b>Total</b>	136.578	15.627	20.502	13.364	457

La sección de política ha suscitado la mayor intervención en la cantidad que representan todas las dimensiones, debido a la función política e interés constante de los periódicos. Eso también reflexiona qué temas motivan a los comentaristas. El tema de política sin duda alguna cautiva el interés común de los periodistas y los lectores, en la muestra generan 136.578 comentarios de las noticias de sección política, más que el conjunto de otras secciones. Un dato importante que se muestra es que los comentarios de esta sección tiene más probabilidad de eliminarse que otros, el porcentaje de mensajes borrados de las noticias de esta sección es el 18.18%, casi alcanza 20%. Es decir en cada 5 comentarios publicados sobre una noticia tratada de

casos, institutos o personajes políticos se elimina 1 comentario, que se considere descalificador o ofensivo.

Los comentaristas de *El País* muestran una participación más activa que los de otros periódicos. Observamos que si el usuario quiere publicar su comentario en el sitio de *El Mundo* además de registrarse debe luego, introducir Captcha de 6 caracteres.

**Tabla VI- Los comentarios publicados y borrados y el compartir de las noticias por redes sociales**

<b>Cabecera</b>	<b>Comentarios con textos</b>	<b>Comentarios borrados</b>	<b>Porcentaje de los comentarios borrados</b>	<b>Frecuencia de compartir por Facebook</b>	<b>Frecuencia de compartir por Twitter</b>
<b>El País</b>	128.967	28.661	18.18%	281.561	67.330
<b>El Mundo</b>	14.136	843	5.63%	51.256	13.739
<b>20 Minutos</b>	11.567	2.354	16.91%	28.766	8.910

Los comentaristas de *El País* muestran una participación más activa que los de otros periódicos. Observamos que si el usuario quiere publicar su comentario en el sitio de *El Mundo* además de registrarse debe luego, introducir Captcha de 6 caracteres.

En cuanto a la moderación de los comentarios publicados, *El País* se parece el que procura más en controlar los comentarios fuera de tono, considerando que los comentarios borrados ocupan el 18.18% de todos los comentarios publicados, seguido por 20 Minutos, que presenta una proporción de 16.91%. El Mundo sólo presenta un nivel de 5.63%, 7.94% menos que el nivel de promedio(13.57%).

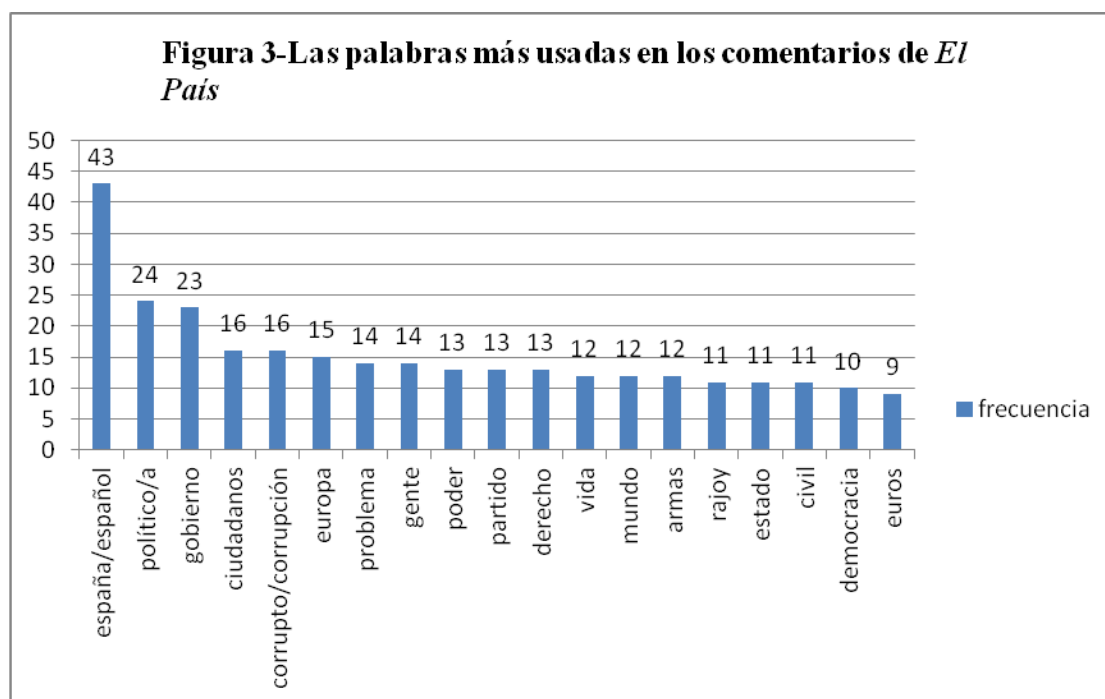
Pero este dato reflexiona de otro sentido que una parte de los comentarios son agresivos, eso se requiere la vigilancia de los moderadores, también de los usuarios como una complementación de la autorregulación de los usuarios. Sin embargo tres portadas tienen su propio sistema de notificación de los usuarios.

La opción de compartir por redes sociales aumenta la visibilidad de la noticia y puede construir nuevas discusiones en las plataformas propias. En el caso de *El País*, la frecuencia de compartir por Facebook es 281.561 veces, por Twitter 67.330 veces, un conjunto de número mucho más que la frecuencia de comentar. Los datos muestran que hay más “comunicadores” quienes reciban las informaciones y prefiera transmitir las noticias que los comentaristas quienes participen opinando. Eso se debe radicalmente a la ausencia de interés de comentar.

### 3.2 Conteo de la frecuencia de las palabras usadas

En este proceso se eliminan en el resultado las palabras vacías sin significados, como por ejemplo los artículos, preposiciones, pronombres etc. Se presentan los resultados separados para hacer un análisis comparativo y por lo tanto se observará el interés de lectores de cada noticia frente a los mismos temas.

#### *El País*



Seleccionamos las 20 palabras más usadas por los usuarios de *El país*. Como el resultado, en los comentarios la palabra de más aparición es “España/español”, seguida por “político/a” y “gobierno”. Son palabras que podemos relacionar lógicamente con los temas que cobran relevancia del diario.

En general, los debates se centran en los asuntos nacionales, sobre todo los temas políticos, coinciden con el resultado de la cantidad de noticias por secciones. El uso de “España/español”, “político/a” y “gobierno” se distribuyen con cierta regularidad en los comentarios del todo el año. Notamos que tales palabras neutrales como “político/a”, “partido”, “gobierno”, “estado”, “vida”, “euros” pertenecen con más

frecuencia a los discursos con funciones pragmáticas de advertencia, exhortación y rechazo, junto con la palabra negativa “corrupto/corrupción”. “Ciudadanos” y la “gente” las consideramos como la identidad propia de los lectores, normalmente las usan en un llamamiento al tercero o como un sujeto de primera persona plural, sino un adjetivo. Por ejemplo un comentario de la noticia de 5 de abril *La inclusión de la Casa del Rey en la ley de transparencia “no será plena”*

*Usuario: heri                      Tiempo:14:36, 05-04-2013*

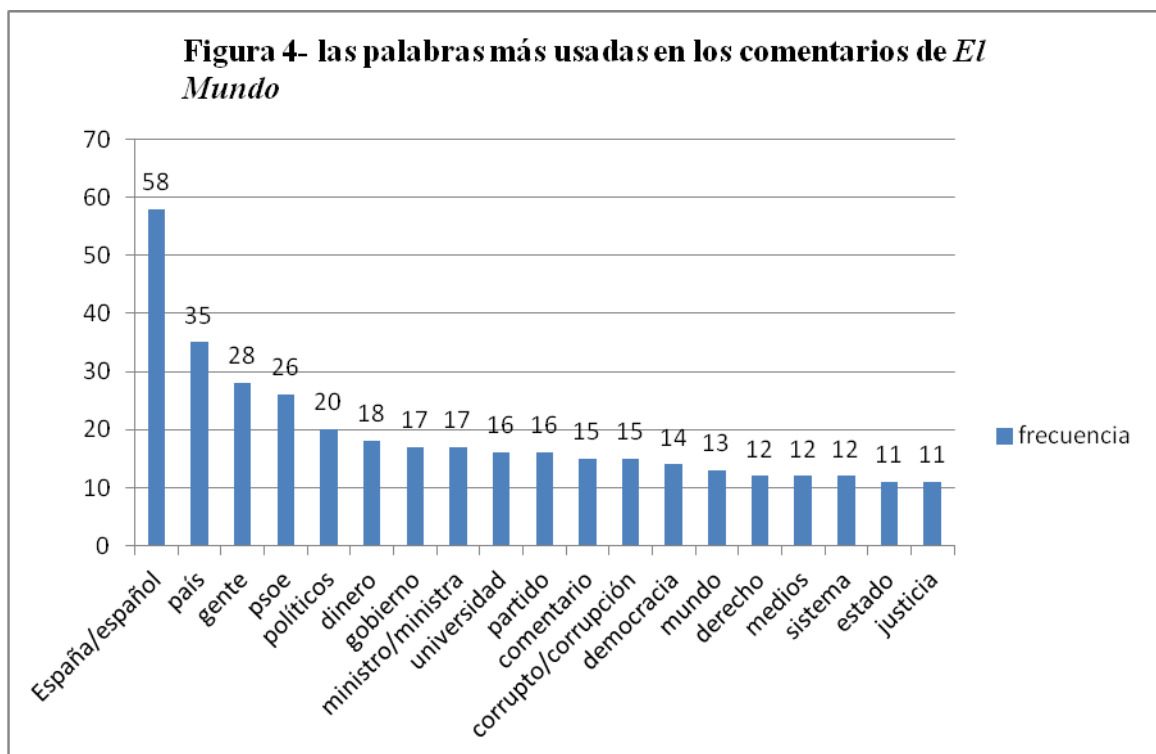
*Proclama a los ciudadanos de nuestra Madre Patria. Querido hermanos ciudadanos españoles, reflexionen, hace cinco siglos que los anglosajones no nos quieren a los latinos. Siempre nos han considerado "de segunda". Esto pasa tanto en EE UU como en Europa. Les sugiero lo siguiente: a) Vuelvan a la Peseta. b) sean protagonistas de sus propios destinos c) revisen la legitimidad de la deuda externa. d)Nacionalicen la banca y manejen las finanzas para favorecer los intereses de la gente. e) únanse económicamente a Latinoamérica, aquí está todo por hacerse, hay materia primas, necesitamos de vuestra tecnología, en síntesis aquí los queremos. Recuerden que la España en donde sus dominios no se ponían el sol, fué destruída por el pillaje inglés y la contra de los anglosajones.*

La palabra “civil” suele aparecer como una parte del término “la Guerra Civil” y “la Guardia Civil” y La palabra “derecho” y “democracia”, que son palabras que se enfatizan varias veces desde su nacimiento, los usuarios la usan para argumentar y se nota la preocupación sobre la situación política de hoy desde los comentarios que abarcan esas palabras. La palabra del nombre del presidente “Rajoy” surge con los casos de corruptos y los reportajes de seguimiento. Además en el caso de *El País* las imágenes adjuntas del mensaje las usan a veces expresar la ironía a Rajoy.

### ***El Mundo***

Referente a *El Mundo*, las tres palabras más usadas por orden son: “España/español”,

“país”, “gente”. La palabra “país” aquí no la consideramos como un sinónimo de España porque no se refiere específicamente a España, puede surgir en los comentarios que hacen referencia al extranjero. Sin embargo cuando un artículo o un adjetivo precede a la palabra se compone el concepto de España, en este contexto, el hablante suele transmitir su discurso matizado de significado irónico.



La palabra “dinero” en efectivamente no protagoniza en los comentarios de noticias de la sección económica sino se muestra concentrado en los casos de corruptos, junto con la palabra “corrupto/corrupción”. Observamos que cuando los usuarios hablan de “democracia” y “justicia”, “derecho” en un dominio político, prefieren usar los verbos como “robar”, “engañar”, eso manifiesta la desconfianza o estereotipo en algún nivel en los políticos.

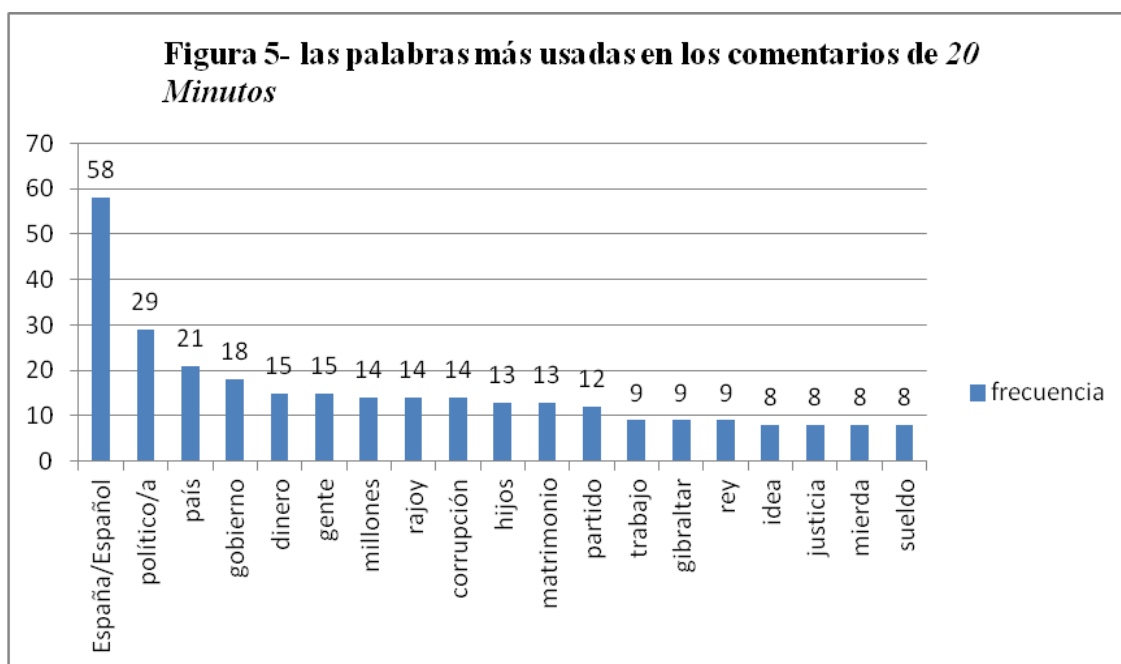
En cambio de PP y “Rajoy” la palabra “psoe” tiene una frecuencia de 26 veces. Observamos una defensa para el psoc por parte de los comentaristas frente a los casos de corrupción de PP.

Los comentaristas de *El Mundo* prefieren usar el t fulo como forma de tratamiento a un “ministro/a” sino los pronombres, en la noticia *Jorge Fernández D úz: 'El aborto tiene algo que ver con ETA'* y *Wert cuestiona si un estudiante que no llegue al 6,5 debe seguir en la universidad* se observan muchos comentarios cr ficos al discurso de los ministros, sin embargo no faltan comentaristas que respondan con cortes á y algunas veces con los pronombres de “Sr./Sra.”.

La palabra “medios” en el resultado surge a veces como el sinónimo de “forma”, sino medios de comunicaci ón.

10 resultados coinciden con el de *El Pa í*, las palabras son “España/español”, “gente”, “político”, “gobierno”, “partido”, “corrupto/corrupción”, “democracia”, “mundo”, “derecho”, “estado”. La mayoría de ellos son t rminos pol ficos. Aparte de esta consideraci ón podemos ver el inter és com ún de los lectores.

## 20 Minutos



Igual que el resultado de *El Pa í* y *El Mundo*, la palabra *España/español* ocupa el primer lugar en la aparici ón. Concluimos que aparte de esta palabra, “gente”,

“corrupción”, “partido” son tres palabras comunes que han aparecido en el resultado de cada diario digital. Se nota la atención centrada en los asuntos políticos.

La aparición de “dinero”, “millones” los usuarios las vinculan con la corrupción política.

La palabra “hijo” aparece en 11 ocasiones refiriéndose a las futuras generaciones, centrada en los temas de la educación y sanidad, este resultado muestra que los usuarios se preocupan por el bienestar individual. Pero en 3 ocasiones aparece en el insulto “hijo de puta” y eso no se ha borrado por nadie. Observamos que *20 Minutos* permite que los usuarios puedan clicar “me gusta” o “no me gusta” para votar a los comentarios, si un comentario recibe unos cuantos votos negativos está oculto pero sigue siendo visible si se lo abre. Estas aplicaciones participativas intentan buscar un equilibrio entre el control y vigilancia por parte del sitio web y las preferencias del usuario.

Además, las ocasiones en que aparece “gibraltar” muestra el patriotismo de los usuarios.

En los comentarios que hacen referencia al “rey” se realiza debate entre monarquía y república. Y la palabra “matrimonio” se usa en los comentarios centrado en los derechos de homosexuales.

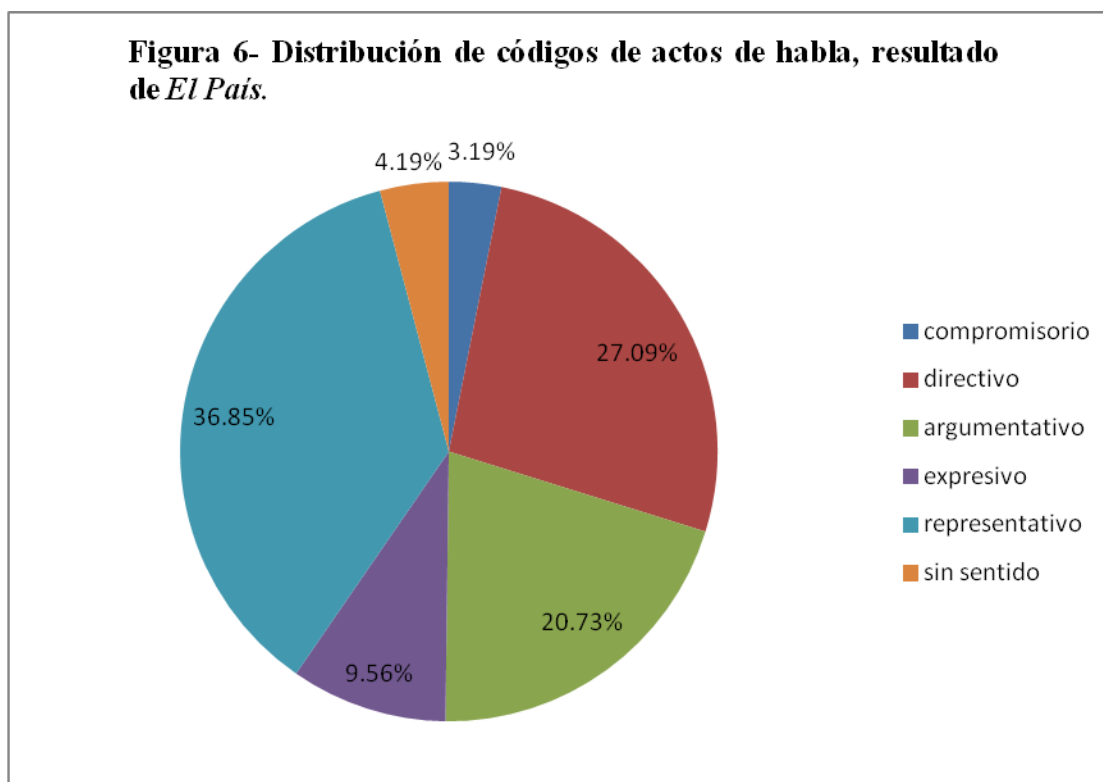


### 3.3 Análisis cualitativo basado en el modelo propuesto

#### *El País*

En los 385 comentarios de la muestra, recolectamos 502 códigos según el modelo modificado de la taxonomía propuesta por Searle, y entre los que muestran la función significativa se codifican 263 fragmentos.

Como un resultado, hemos tenido 185 códigos del modo representativo, lo que representa 36.85% de todos los códigos de la variable. En siguiente es el modo directivo, que posee 136 códigos (27.09% del total) y 96 códigos (20.73% del total) del modo argumentativo. El modo expresivo se encuentra sólo con 48 códigos, representando el 9.56% de las unidades. El modo compromisorio se encuentra incluso menos que los comentarios sin sentido, representan respectivamente 16 códigos (3.19% del total) y 21 códigos (4.18% del total).



Desde el resultado, observamos que los comentarios del modo representativo es el modo más habitual y más utilizado por los comentaristas de *El País*. Es decir los

comentaristas al afirmar o negar una idea suelen aclararla en un modo argumentativo, en que narran con cierta convicción según su experiencia de la vida, su conocimiento, su percepción, etc. Podemos considerarlo como el modo más básico del todo. Ese tipo de comentarios suscita respuestas de otros participantes como una “proposición” y servir á como afirmación o negación directiva a otros comentarios o la noticia propia.

Cabe destacar la importancia de los comentarios de modo argumentativo, que apoyan y justifican al discurso del modo directivo y representativo. A modo de ejemplo:

*Usuario: xxciudadanoxxi      Tiempo: 11:58, 15-01-2013.*

*Y ya puestos, hay que decir que los que asesinaron a Calvo Sotelo estaban hartos que mataran guardias civiles leales a la República, antes de cargarse al Teniente Castillo, hab ún matado a un capitán de la Guardia Civil que permanec ú alejada de los golpista que se pronunciaron el 18 de julio con su "glorioso" alzamiento nacional. A estudiar y menos gamberrear por los foros.*

*Noticia: Las urgencias rurales cierran para 100.000 vecinos de Castilla-La Mancha*

“A estudiar y menos gamberrear por los foros” se dice en modo directivo como un rechazo a los contrastes del usuario, y hace referencia a los personajes de la historia como un argumento de su discurso. Los argumentos emp íricos como entidades de información, aportan a la construcción de conocimientos de la comunidad de los comentarios.

Los discursos argumentativos no se refieren exclusivamente presentar materiales de referencia verificados, sino también la descripción de la experiencia de vida, la presentación del conocimiento propio, datos visuales etc. con intención de razonar y convencer a otros usuarios.

La proporción de los puntos de referencia de los discursos con argumentos sólo ocupa el 51.89% de los representativos. Por ende deducimos que para los participantes de *El País* al menos la mitad de los comentarios con intención de aclarar una idea o informar les faltan suficientes razonamientos.

Se nota que *El País* adopta el sistema que se llama Eskup para que los comentaristas puedan publicar mensajes con vídeos e imágenes, estos documentos algunas veces sirven como argumentos argumentativos. Es su ventaja que le hace distinción de otros diarios digitales.

**Figura 7- La captura de un comentario de 29 de abril de la noticia “Rajoy defiende a su equipo económico y luchará contra sus propios augurios”**



En la muestra hemos encontrado 31 comentarios con vídeos o imágenes adjuntas y sólo 7 comentarios llevan los mensajes de texto. Es decir los pocos comentaristas que publican los mensajes visuales prefieren aglutinar un mero mensaje visual como su

enunciado en cambio de los textos, sin embargo estas imágenes o vídeos contienen informaciones literales que emiten la intención del comentarista. Como por ejemplo la captura de un comentario de 29 de abril de la noticia “*Rajoy defiende a su equipo económico y luchará contra sus propios augurios*” en el comentario del usuario Igna no publicó ningún texto pero los mensajes expresados por los textos de la imagen es significativo. Se puede considerar un comentario representativo o expresivo con sentido irónico.

En el modo directivo los usuarios de *El País* escriben comentarios como para obtener una reacción del participante que responda o a un tercero( o sujeto de primera persona plural), puede ser el protagonista de la noticia, al conjunto de los participantes, al presidente, al gobierno, etc. Además a esta categoría pertenece la interrogación porque se muestra la intención de suscitar la atención del oyente para que le resuelvan la pregunta. Observamos que cuando dirigen a un tercero este modo los comentarista de *El País* escriben en imperativo( o sujeto de primera persona plural), con motivos de hacer llamamiento o gritar consignas, por ejemplo:

*Usuario: azcona                      Tiempo: 09:57, 31-01-2013*

*?Dimisión de todo el gobierno mafioso! ?ELECCIONES ANTICIPADAS YA!*

*Foto del mensaje*

*Noticia: Las cuentas secretas de Bárcenas*

El comentario arriba no se dirige a ningún participante sino a un tal tercero, expresando su rechazo y deseo. Observamos una mayor tendencia de dirigir los comentarios en este modo a otros participantes:

*Usuario: gargantua                      Tiempo: 12:41, 15-01-2013*

*Puedes mearte cuando quieras, ya no te acuerdas de que llevas pañal?, retrasadillo, ponte las pilas.*

*Noticia: Las urgencias rurales cierran para 100.000 vecinos de Castilla-La Mancha*

Los comentarios del modo expresivo no aportan ninguna información argumentativa al debate, ni por parte del hablante tiene intención de ordenar, mandar, solicitar, etc. Pero muestran la sociabilidad de la participación en la comunidad de comentaristas. Por ejemplo:

*Usuario: meropsapiaster                      Tiempo: 09:34, 15-01-2013*

*Si, uno se va cansando de machacar en "yerro frio". Siempre esw un placer leerte, joven.*

*Noticia: Las urgencias rurales cierran para 100.000 vecinos de Castilla-La Mancha*

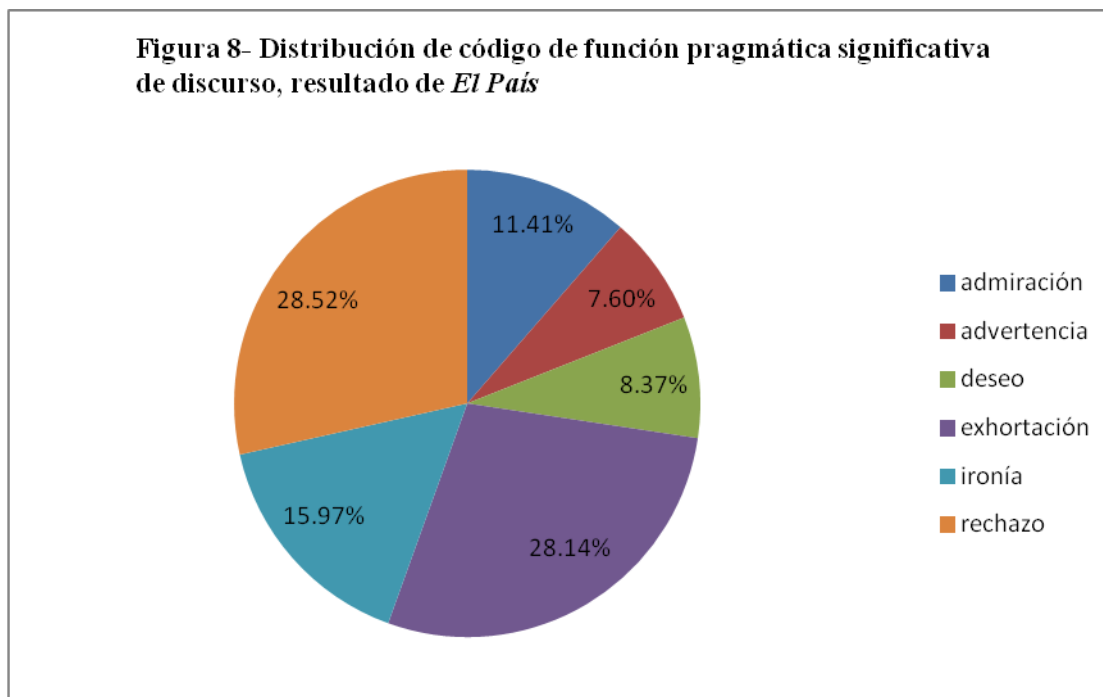
Observamos que la mitad de los comentarios del modo expresivo tienen una función de admisión, más que el rechazo. Es decir, los mensajes con color de rechazo no se plantea como una simple queja. Hay que notar que no sólo los comentarios del modo expresivo transmiten el estado afectivo o emocional del comentarista.

Los comentarios del modo compromisorio en los que los comentaristas narran en el sujeto de primera persona se notan poco debido al contexto virtual. Desde esta consideración deducimos que el contenido de los comentarios de *El País* se trata con frecuencia de actos realizados por otros e intercambio de idea y con pocos autorretrato literario.

En los comentarios del modo “sin sentido” se encuentran comentarios propaganda con enlace exterior, o comentarios sólo con saludos como “Hi”, son comentarios que no se centran con el debate realizado.

Hemos obtenido 263 códigos según el modelo propuesto por Magdaleno y Gutiérrez-Rivas. Entre ellos la función de rechazo posee la mayor porcentaje como un 28.85% del total con 75 códigos, seguido por la función de exhortación con 74 códigos y representa el 28.46% del total. Además al diferenciar de la función de rechazo, la función de ironía representa 16.15% del total con 42 códigos. La función de admiración cubre el porcentaje de 11.41% del total con 30 códigos. La función de

advertencia poseen el m ínimo porcentaje del total s ólo representando un 7.60%(20 c ódigos).



La función del rechazo en el contexto virtual es una negación a otros discursos o a un tercero que hemos mencionado, al menos es un desacuerdo del estado afectivo. Se dan más posibilidades a los comentarios agresivos, pero no todos comentarios de rechazo son así En esta categoría, observamos el imperfecto del sistema de moderación que fue adoptado por *El País*:

*Usuario: conejocuba      Tiempo:10:25, 22-10-2013*

*ya volvio la pu...ta comunista...de jarto\_jeta.....no es facil la mujerzuela trasnochada esta....*

*Noticia: La etarra Inés del R ó ya está en la calle por orden de la Audiencia Nacional*

Obviamente, el insulto “puta” se tiró a otro comentarista y eso fue una impunidad y no se ha borrado porque la palabra se separa en dos sílabas por puntuación, de esta manera el sistema de filtro no detectó el insulto.

La función de ironía tiene un sentido negativo pero al diferenciarse del rechazo se caracteriza por su lenguaje usado más culto y el uso de metáfora en su narración. El rechazo se transmiten en una manera más directa. Observamos que los códigos de la función irónica son comentarios escrito en la propia lengua del comentarista con pocos argumentos que hacen referencia a otros materiales.

*Usuario: j\_malema                      22:12, 02-08-2013*

*Y mañana va a nevar en Badajoz.*

*Noticia: El FMI plantea a España una rebaja de sueldos de hasta el 10% para crear empleo*

Este comentario de una ironía de modo representativo fue una respuesta al comentario “y voy a afinar mas todavia, ESPAÑA empezara a crecer este trimestre.” comentado por el usuario *decompras*. El significado ilocutivo del comentarista constituye un negación al comentario anterior porque en agosto es imposible nevar en Badajoz.

Los comentarios que transmiten la admiración 17% menos que los que expresan rechazo. Esta función se observa con frecuencia en comentarios que afirman la idea de otros con decir “de acuerdo”, “tiene razón”, como hemos visto en el resultado, en formas breves y tampoco tienen muchos argumentos aportados.

La exhortación definida por Magdaleno y Gutiérrez-Rivas(2013:26) es “muy relativa a la función del mandato.” y “exige a un tercero que haga algo.” En los comentarios, siguen normalmente al modo directivo. No son respuestas ni tienen intención de aportar más información en el debate, sino idea propia hacia la situación planteada

*Usuario: aeroga                      Tiempo: 18:26, 28-03-2013*

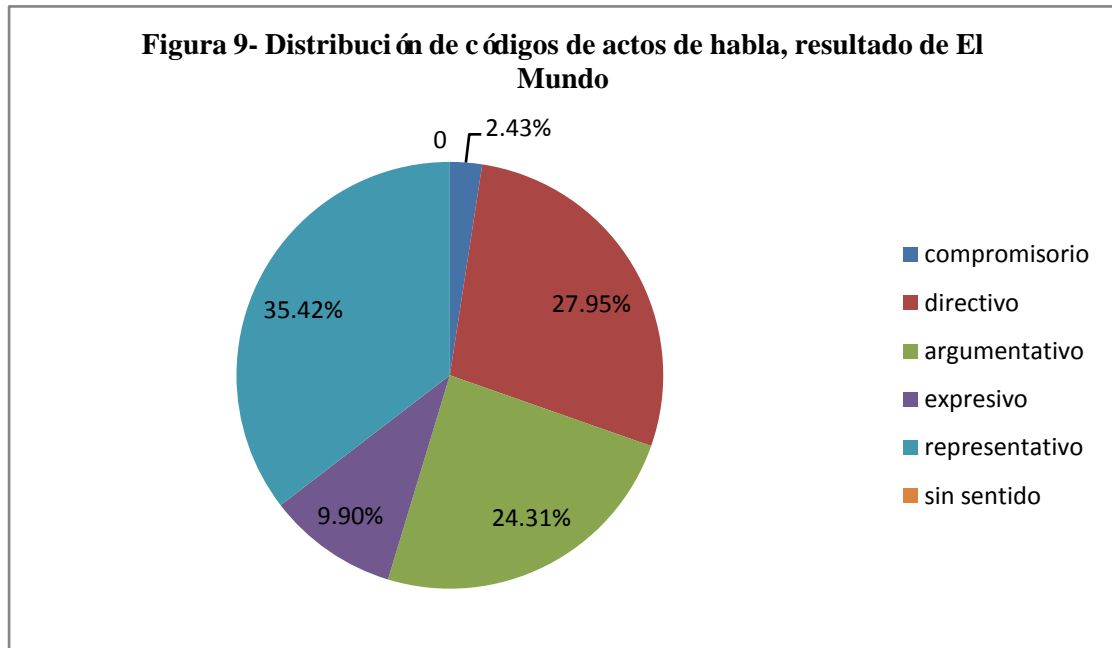
*señores haganlo ,condenen a los corruptos y no den ni un paso atras, sigan los pasos de las Baleares, se investiga hasta al yerno del Rey*

*Noticia: La polic í ordena identificar a quienes acosen a los pol ficos en los escraches*

Menos lectores de *El País* prefieren transmitir mensaje de advertencia y deseo. Cabe destacar que los comentarios de función de deseo no coinciden con la función de admiración. Hemos observado que en este contexto, los “deseos” de los usuarios se incorporan con la situación planteada, tales como su ideología política, pero a veces denotan su rechazo sino admiración al tercero.

### ***El Mundo***

En los 374 comentarios de la muestra, tenemos codificadas 576 unidades según el modelo modificado de la taxonomía propuesta por Searle, y entre los que muestran la función pragmática se codifican 245 códigos.



Como el resultado hemos obtenido 204 códigos del modo representativo, representando 35.42% de todos códigos, 161 códigos del modo directivo, representando el 27.95% del total. 140 códigos del modo argumentativo con un



porcentaje de 24.31% y 57 códigos del modo expresivo lo que sólo representan el 9.90%. Los 14 códigos del modo compromiso representan un 2.43% y ningún comentario sin sentido.

Es un resultado parecido si notamos que el modo representativo, el modo directivo y argumentativo son los modos más usuales. Sin embargo, cabe destacar dos puntos del resultado:

1. Aunque los enunciados del modo argumentativo representan sólo un 24.31% y es 3.58% más que la proporción que representa el modo argumentativo de *El País* (20.73%). Sin embargo los comentarios de *El Mundo* son más argumentativos que los de *El País*, porque en la muestra de *El Mundo*, como hemos dicho, hemos obtenido 140 códigos del modo argumentativo, lo que representa un 68.63% de la cantidad de los puntos de referencia del modo representativo (204 códigos). Eso supone que cuando publican las opiniones para afirmar o negar a una proposición los comentaristas de *El Mundo* tienden a aportar más información que conoce y concibe como realidad para tener el convencimiento de otros lectores.

2. No hemos encontrado ninguna información de la categoría sin sentido. Eso creo que se debe a la función de Captcha de 6 caracteres. Las Captchas frenan en un grado los mensajes de Spam pero también la participación de los usuarios en término cuantitativo, sin embargo la calidad del diálogo no se ha afectado.

En el resultado de *El Mundo* los discursos de exhortación sigue teniendo la más aparición, recolectamos 68 puntos de referencia de esta categoría y representa un 28.16% del total. Las siguientes funciones en orden son: el rechazo 22.45%(55 códigos), ironía 20.41%(50 códigos), deseo 13.06%(32 códigos), admiración 12.24%(30 códigos) y advertencia 3.67%(9 códigos).

La exhortación posee un mayor aparición porque los comentaristas tienden a opinar en modo directivo empezado con estructuras como “debería”, “hay que”, “tener que” etc. con intento de persuadir. Y la mayor parte de las exhortaciones en los

comentarios de *El Mundo* aparecen en comentarios de la sección política y se dirigen al tercero como el gobierno, el/la juez, o a los “ciudadanos”:

*Usuario: txeli86*

*Tiempo: 10:57,23-11-2013*

*Debería de haber una ley para despedir a políticos tan incompetentes mediante una votación popular. Y otra para dar un premio a la gente que hace bien su trabajo como a los jueces que nos hacen ver la realidad de este país.*

*Noticia: El juez contradice a Rajoy*

*Usuario: ELTIOBIGOTES*

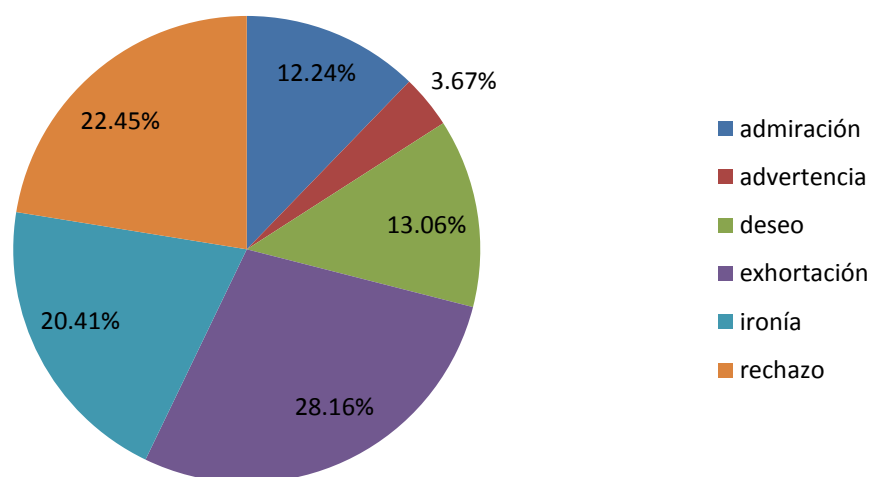
*Tiempo:22:00, 07-11-2013*

*No hay que olvidar que un plan así se realiza para intentar salvar a una empresa y a unos cuantos puestos de trabajo. Ahora ni lo uno ni lo otro.*

*VOS FESTUM PESTUM*

*Noticia: Bienvenidos a la 'república independiente' de Canal 9*

**Figura 10- Distribución de códigos de función pragmática significativa, el resultado de El Mundo**

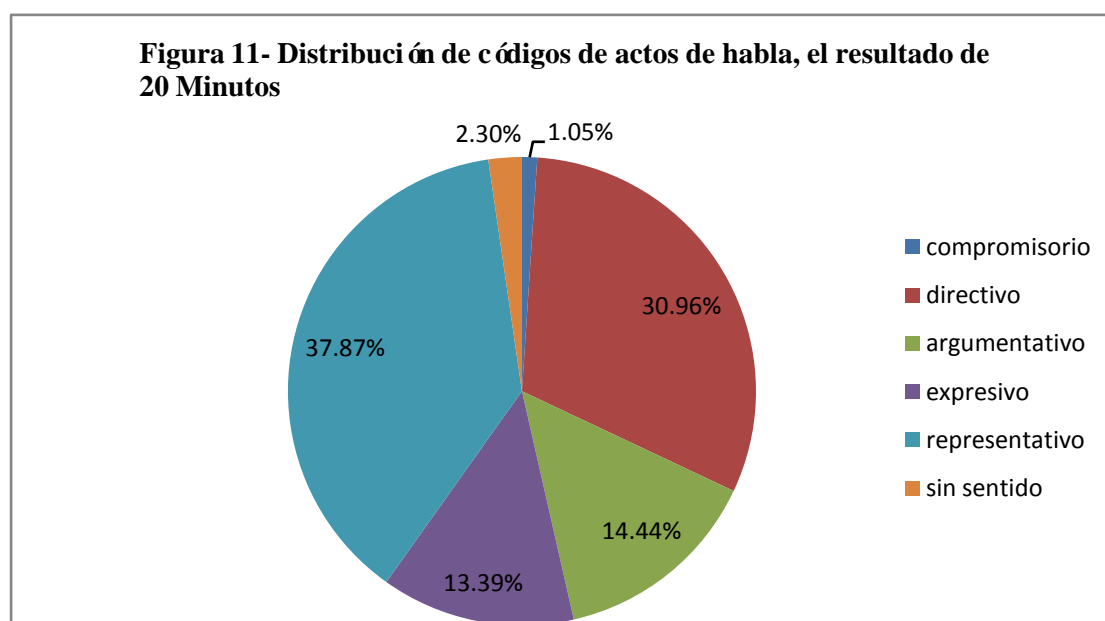


El uso de ironía, rechazo, deseo y admiración se ve aumentado en comparación con el resultado de *El País*, hay menos aparición del uso de advertencia. El uso de ironía frecuentemente se dirige a un tercero sino a otros comentaristas.

Se observa un número relevante de mensajes crífticos con ironía, advertencia y rechazo a los partidos políticos y la Familia Real, dado que las noticias tratadas de casos de corrupción cobran la relevancia. Y la admiración se transmite cuando un usuario está de acuerdo con la opinión de otros usuarios.

### **20 Minutos**

Tenemos codificados 478 puntos de referencia del modo de actos de habla, entre los cuales el modo representativo ocupa un porcentaje de 37.87% (181 códigos) y sigue siendo el más usual. La proporción porcentual del modo directivo es 30.96% (148 códigos), se muestra una reducción de la proporción del modo argumentativo en comparación con el resultado de otros diarios digitales, que sólo representa el 14.44% (69 códigos). El modo expresivo representa el 13.39% con 64 códigos. Casi es invisible el modo “sin sentido” y el modo compromisorio, ocupa respectivamente 2.30% (11 códigos) y 1.05% (5 códigos) de los códigos.



Se nota que la mayor parte de los comentarios están compuestos por el modo representativo o directivo.

Entre los enunciados del modo directivo, sólo 12 citas se dirigen a otros comentaristas y otros 136 citas al tercero. Entre ellos se encuentran enunciados muy breves que expresa el rechazo, la exhortación o el deseo, se puede citar:

*Usuario: skyw      Tiempo: 14:19, 22-11-2013*

*Dimisión ya!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!*

*Noticia: El juez Ruz confirma indicios de una contabilidad B en el PP por el pago de las obras en Génova*

O el comentario siguiente:

*Usuario: Antiguo Usuario      Tiempo: 13:43, 19-08-2013*

*Cortar el agua, o mejor, envenenarla. Apedrear coches que entren y salgan. Quemar camiones que entren con tierra de España.*

*Noticia: Barroso recuerda a Rajoy que es "ilegal" cobrar una tasa por cruzar la frontera en Gibraltar.*

Los enunciados como argumentos sólo poseen el 14.44%(69 códigos) del total, mucho menos que la aparición de los enunciados del modo representativo(181 códigos). En otras palabras el discurso de los usuarios carece del apoyo de argumentos, que dificulta la realización de la “regla de la civilidad”.

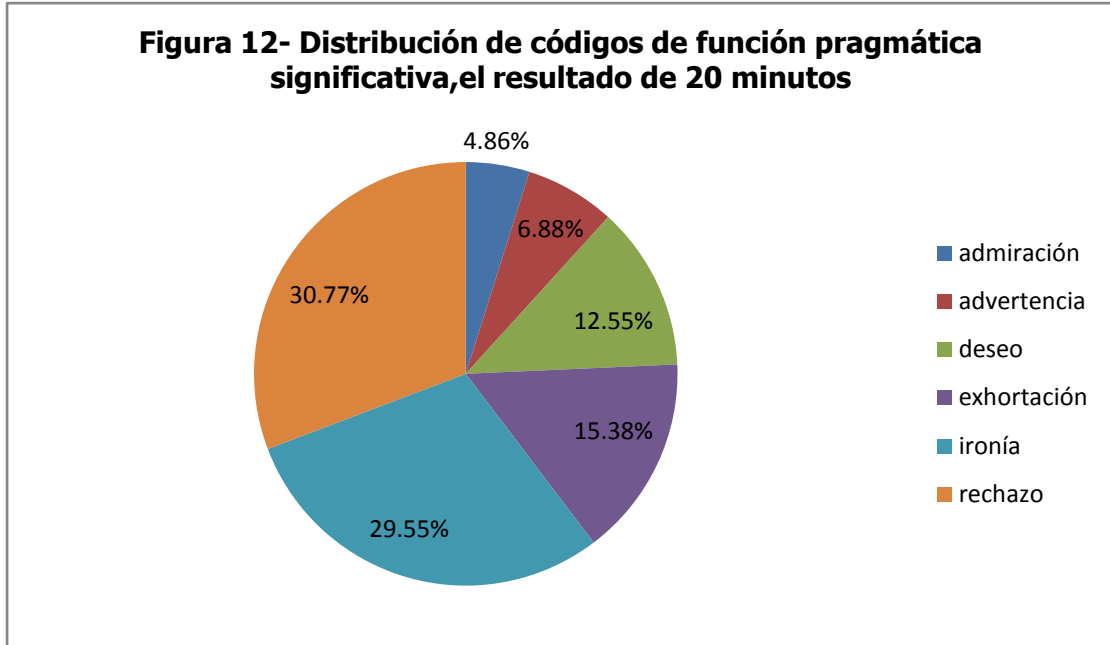
El resultado muestra el incremento de la proporción de los actos de habla del modo expresivo comparativamente. El estado afectivo es el aspecto más explícito de la opinión pública, verbigracia, los comentarios “qué asco!!!”, “qué vergüenza, pero...” transmite el rechazo hacia el asunto tratado. Sin embargo estos enunciados no aportan información argumentativa al debate ni opiniones constructivas a la actualidad.

El modo compromisorio sigue teniendo una baja aparición. Se ha observado que los discursos de este modo no aportan mucha información al debate, solamente se trata del estado psicológico de planear, proyectar, etc. Por ejemplo:

*Usuario: contraimbecil      Tiempo:08:39, 31-01-2013*

*Yo no sé que harán ustedes.... pero yo estoy encendiendo mi antorcha ya!*

Noticia: La contabilidad de Bárcenas indica que Rajoy y Cospedal recibieron pagos, según El País



Referente al resultado obtenido según el modelo de Magdaleno y Gutiérrez-Rivas hemos tenido 247 códigos. Se han reducido la proporción del “exhortación” y “admiración”, respectivamente representa un 15.38%(38 códigos) y un 4.86%(12 códigos). En cambio, se ha incrementado la proporción de expresión de ironía y de rechazo, se encuentran 76 códigos, representando el 30.77% y 73 códigos de función de la ironía, ocupando un porcentaje de 29.55%. Los códigos de “deseo” y “advertencia” representan un porcentaje muy pequeño con el 12.55% (31 códigos) y el 6.88%(17 códigos).

Los comentaristas de *20 Minutos* se inclinan a proponer la opinión de forma crítica acerca del tema de la noticia sino a otros comentarios, estos comentarios responden a una retórica de participación. Mientras que las opiniones de admiración se dirigen claramente al individuo(a cierto comentario) la voz crítica con funciones de rechazo y advertencia se dirige al grupo que representa el personaje involucrado en polémica, por ejemplo:

*Usuario:molinenc                      Tiempo: 14:12, 02-07-2013*

*Pol ficos = Corruptos. No falla. Pero como de costumbre, no pasará nada.Las cosas como son,*

*Noticia: La jueza Mercedes Alaya imputa a Magdalena Álvarez y al ex interventor general de la Junta*

El enunciado “*Pol ficos = Corruptos*” se organiza en modo representativo y el usuario mantiene una actitud negativa hacia “los políticos” sino al imputado.

Los enunciados que quieren expresar el deseo de los comentaristas se centran en el bienestar propio también el bienestar colectivo. Aunque representa un pequeño porcentaje estos deseos muestran la civilidad de los comentaristas.

## Conclusiones

1) Los diarios digitales han ofrecido a los participantes una plataforma como foro y Web-blog para comentar, responder, compartir la noticia, y seguir a otros comentaristas.

En *El País*, *El Mundo* tanto *20 Minutos*, los temas políticos cobra gran relevancia en las portadas de diarios digitales y suscitan más interés de participación de los usuarios por medio de comentar. Los usuarios se preocupan por los asuntos políticos y sociales, sobre todo el problema de corrupción, la transparencia, la democracia y la justicia. Desde sus comentarios podemos observar el deseo de lograr el bienestar colectivo.

2) A través del análisis desde la perspectiva pragmalingüística, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Fundamentalmente, los enunciados de comentaristas se organizan en modo representativo. Es decir, los comentaristas tienden a publicar una opinión con algún nivel de certeza, sea subjetivo u objetivo, luego podrán exponer discursos argumentativos como por ejemplo los materiales históricos, las cifras, la experiencia de vida. Sin embargo, observamos que en la etapa actual, la breve extensión de los comentarios no favorece al debate con argumentos.

En el contexto virtual, los comentaristas prefieren comentar en el modo directivo para dar advertencias y exhortaciones al tercero: al gobierno, a los políticos, a los ciudadanos, etc. A través del modo, los comentaristas pueden ejercer el derecho de opinión, también ejercer la civilidad.

La expresión de admiración ayuda a lograr una interacción positiva entre los usuarios. La función de rechazo es muy importante: los participantes contrastan en posiciones y proponen distintas ideas, de esta manera se realiza el debate. Por otra parte, algunas veces el rechazo es una expresión de indignación.

3) Los debates realizados entre los comentaristas muestran la dimensión participativa y la dimensión cognitiva y social del proceso de la construcción colaborativa de conocimientos. Pero como se observa en la segunda conclusión, hay una falta de argumentos en los debates, eso significa la ausencia de dimensión cognitiva.

4) En el debate se nota la descortesía. Por lo tanto los medios han instalado un sistema propio de moderación, sin embargo quedan impunes algunos comentarios descalificadores, eso revela el defecto del filtro automático. Sin embargo es difícil tomar una medida común para moderar los comentarios ofensivos. La moderación nunca ha sido un objetivo, sino una herramienta para minimizar los comentarios descalificadores.

El uso de Captcha podemos considerarlo como una moderación en el momento de publicar un mensaje, en algún nivel reducir la participación pero ayuda a mejorar la calidad de participación.

5) Partiendo de las observaciones, formulamos dos sugerencias para los medios y los lectores.

a) Para mejorar la construcción colaborativa de conocimientos, los lectores son miembros de la comunidad y tienen la responsabilidad de aportar al debate argumentos objetivos.

b) Para impulsar la participación de los usuarios los medios de comunicación deben participar en el diálogo de los usuarios, escuchar y responder a los participantes.

c) Es recomendable que los sitios web WEB proporcionen a los usuarios más opciones para decidir qué borrar y qué no.



## 5. Discusión de los trabajos de referencia

La participación de los usuarios en los diarios digitales ha sido un tema discutible.

Pastor Pérez(2011) ha aportado un análisis bastante sintético concluyendo las nuevas reglas de la participación del público en la prensa digital en comparación con la participación en la prensa tradicional. Y las reglas nos han inspirado en establecer las variables para un análisis. Su afirmación “La regla de la relevancia se centra en el debate político.” se ha verificado en mi trabajo. Se preocupa por la desaparición de civilidad frente a la descortesía y la descalificación.

En cuanto a la evaluación del nivel de la participación, es habitual cuantificar los datos relativos en los análisis. García de Torres y sus colegas(2009) aplicaban un método cuantitativo en un análisis de la participación en la portada y la sección local *de elpais.com* y *20minutos.es*, analizando el número de los comentarios y votaciones, el número de textos comentados por diferentes secciones. Martínez Martínez(2012) también ha realizado una investigación sobre la herramienta de participación en España tomando como variables las aplicaciones participativas tales como valoración, enlaces. Estas investigaciones nos han dado una vista horizontal y panorámica de los medios. Sin embargo las cifras no pueden explicar algunos aspectos concretos en la participación.

Otra investigación de más centrada en el análisis de comentarios en los diarios digitales de Cataluña se llevaba a cabo por Díaz Noci(2009). Ha realizado un conteo la frecuencia de las palabras usadas en los comentarios de las noticias más comentadas, el hecho de que el análisis de la frecuencia de palabras permite identificar con cierta claridad los temas tratados y el tono de las intervenciones. En cuanto al análisis cualitativo se ha tenido en cuenta los elementos tales como existencia o no de diálogo, reconocimiento de hablantes, tratamiento respetuoso entre los comentaristas, etc.

En cuanto al problema de la moderación, el investigador podría acceder a los comentarios eliminados del diario digital *Avui*, concluye que la decisión de eliminar

los comentarios presumiblemente perjudicial a las normas del sitio web suele conllevar la indignación de los damnificados y hace que ellos intenten exponer posteriormente en otros comentarios. Partiendo de ese resultado podemos decir que la gente tiene diferente definición de la censura, y la moderación no cura la descortesía y descalificación.

Se enfatiza la idea de que los medios sean un participante en los debates pero la situación presente es que los medios siguen siendo un papel de moderador o “dueño de información”. Los trabajos arriba mencionados toman a los medios como proveedores de información, o guía de debates, eso también es el límite de mi trabajo.

## **Bibliografía**

Una explicación sobre el cierre de comentarios en las noticias sobre Isabel Carrasco(2014). El

Confidencial.[http://blogs.elconfidencial.com/comunicacion/en-contacto/2014-05-14/una-explicacion-sobre-el-cierre-de-comentarios-en-las-noticias-sobre-isabel-carrasco\\_130170/](http://blogs.elconfidencial.com/comunicacion/en-contacto/2014-05-14/una-explicacion-sobre-el-cierre-de-comentarios-en-las-noticias-sobre-isabel-carrasco_130170/) [fecha de consulta:18/05/2014]

Pastor Pérez, L. (2011) “Las nuevas reglas de la participación del público en la prensa digital. Análisis de siete diarios europeos de referencia.” *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* Vol. 18 Núm. 1

Alguacil Gómez,J. (2003). Calidad y participación ciudadana. <http://www.uclm.es/bits/sumario/20.asp>. [fecha de consulta:18/05/2014]

García de Torres, E. (2009). Herrero, P. (Coord.).La agenda de los usuarios: un análisis de la participación en la página principal y la sección local de elpais.com y 20minutos.es. Estudios de periodística XIV: Periodismo ciudadano, posibilidades y riesgos para el discurso informativo : comunicaciones y ponencias del X Congreso de la Sociedad Española de Periodística, Salamanca. págs.287-300

Díaz Noci, J.(Coord.). (2009). La participació dels usuaris als diaris digitals de Catalunya. Anàlisi dels comentaris dels lectors Informe al Consell de la Informació de Catalunya. Fundació Consell de la Informació de Catalunya .

**Martínez Martínez,S.(2008).** Nota de investigación: La interactividad en los diarios digitales españoles (2006-2008).

[http://dspace.ceu.es/bitstream/10637/5918/1/n%C2%BAVII\\_pp157\\_164.pdf](http://dspace.ceu.es/bitstream/10637/5918/1/n%C2%BAVII_pp157_164.pdf). [fecha de consulta 06/05/2014]

Teresa Garibay, M; Beatriz Concarí, S.(2013). Análisis de foros virtuales con empleo del programa Atlas.ti. Universidad Nacional de Rosario, Rosario ,Argentina. págs.54-65.

Mozo,G. (2005). “SOCIABILIDAD EN PANTALLA. UN ESTUDIO DE LA INTERACCIÓN EN LOS ENTORNOS VIRTUALES.”. Revista de Antropología Iberoamericana, n.º Esp, noviembre-diciembre.2005.

Cabrera, A.; Pelayo, N. (2002). Lenguaje y comunicación. Caracas, Venezuela: El Nacional.

Córdova Jiménez, A. (2011). "Las cartas al director como género periodístico". Zer. vol. 16 - Núm. 30. Pág. 189-202

Magdaleno, N; Gutiérrez-Rivas, C. (2013). "Funciones pragmáticas de la petición en los comentarios del público a una noticia periodística virtual Íkala, revista de lenguaje y cultura". vol. 18, n.º. 1, enero-abril, 2013, p.º. 19-33

Scott, M.(2011). Guía para radios y televisiones sobre la promoción del contenido generado por el usuario y la alfabetización mediática e informacional. Barcelona: UOC, 2011.

Fraça de Barrera, L.(2009) "La lectura y el lector estratégicos: Hacia una tipologización ciberdiscursiva". Revista Signos, vol. 42, n.º. 71, 2009, p.º. 431-446.

García de Torres, E. (2008). "Las Herramientas 2.0 en los diarios españoles 2006-2008: tendencias". Revista Prisma, n.º.7, 2008. Pág. 194-222

Martínez Martínez,S.(2012).García de Torres, E. (coord.). "Las herramientas de participación en la prensa digital de España". CARTOGRAFÍA DEL PERIODISMO PARTICIPATIVO. Valencia: Editorial Tirant Humanidades. Pág. 180-210.

Rosta,A.(2006).La interactividad en el periódico digital. <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4189/ar1de1.pdf?sequence=1> [fecha de consulta 13/05/2014]

Valera,j. (2010). Ideas para la participación de calidad. <http://www.periodistas21.com/2010/07/ideas-para-la-participacion-de-calidad.html> [fecha de consulta 03/06/2014]

*Diario Electrónico El Comunal*. (2011).Medios de Comunicación y Participación Ciudadana. <http://www.elcomunal.cl/medios-de-comunicacion-y-participacion-ciudadana#.U6pCbtLUNIF>. [fecha de consulta 08/06/2014]

Carey, J. (2002). A cultural approach to Communication. *McQuail's Reader in Mass Communication Theory*, 2, 36-45.

HERRERA DAMAS, S.(2003) " La participación del público en los medios: análisis crítico e intentos de solución." EN: *Communication and Society/Comunicación y Sociedad*, vol. 16, n. 1, 2003, p.º.57-94.

Ruz, F.(Coord.). (2011). El futuro del derecho del autor y los contenidos generados por los usuarios en la WEB 2.0. [http://rooter.es/documents/futuro\\_derechos\\_autor\\_contenidos\\_generados\\_usuarios\\_web\\_2.0.pdf](http://rooter.es/documents/futuro_derechos_autor_contenidos_generados_usuarios_web_2.0.pdf) .[fecha de consulta: 08/06/2014]

Mato Veiga, J. (2012). The Spanish media and the Internet: new practices built on traditional values. *ÁMBITOS*. N °16 - Año 2007 P ág. 123-149.

Franganillo, J. (2009). “Contenido responsable en la internet colaborativa”. Anuario ThinkEPI 2009, EPI SCP, P ág. 59-63.

Corredoira, L.(2012). García de Torres, E. (coord.). “códigos éticos de medios digitales para los contenidos de usuarios”. *CARTOGRAFÍA DEL PERIODISMO PARTICIPATIVO*. Valencia: Editorial Tirant Humanidades. P ág. 38-55.

Prieto Martín, P. (2010). Participación Ciudadana y Medios Digitales: experiencia de inmersión crítica en la participación ciudadana del siglo XXI. [http://www.kyopol.net/docs/Curso\\_PCyMD.Modulo\\_II-Participacion\\_Ciudadana\\_del\\_siglo\\_XX.pdf](http://www.kyopol.net/docs/Curso_PCyMD.Modulo_II-Participacion_Ciudadana_del_siglo_XX.pdf). [fecha de consulta: 14/06/2014]

May, J. (2001). Pragmatics: An introduction. [http://www.mohamedrabeea.com/books/book1\\_2742.pdf](http://www.mohamedrabeea.com/books/book1_2742.pdf). [fecha de consulta: 07/06/2014]

Frías Conde, X. (2001). *Ianua*. Revista Philologica Romanica, 2001. P ág. 1-35

Yus, F.(2002). EL PAPEL DEL CONTEXTO EN LA COMUNICACIÓN POR INTERNET. <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi7/comnet.pdf> [fecha de consulta: 07/06/2014]

Austin, J. (1962). *How to do things with words*. Oxford, Inglaterra: Oxford University Press.

Searle, J. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Aguirre, G. (2008). Actos del habla en la comunicación. Una propuesta usando Programación Lógica Rebatible. XIV Congreso Argentino de Ciencias de la Computación. 2008

Osorio Gómez, L.(2011). *Interacción en ambientes híbridos de aprendizaje*. Barcelona: Editorial UOC.

Hewitt, J. (2001). From focus on task to focus on understanding: The cultural transformation of a Toronto classroom. In

Koschmann, T., Halls, R. & Miyake, N. (Eds.), *CSCL 2: Carrying forward the conversation*, Mahwah, NJ: Lawrence

Erlbaum, P ág.11-42.

Sing, C; Khine, M. (2006). An Analysis of Interaction and Participation Patterns in Online Community.

*Educational Technology & Society*, 9 (1), P ág.250-261.

Henri, F. (1992). Computer conferencing and content analysis. In Kaye, A. R. (Ed.), *Collaborative learning through*

*computer conferencing*, Heidelberg: Springer, 117-136.

Gunawardena, C. (Coord.). (1997). Analysis of a global online debate and the development of an interaction

analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing. *Journal of Educational Computing*

*Research*, 17 (4), P ág. 397-431.

Newman, D.(Coord.). (1996). A content analysis method to measure critical thinking in face-to-face and computer supported group learning,. <http://www.qub.ac.uk/mgt/papers/methods/contpap.html>. [fecha de consulta: 21/05/2014]

Grupo 20 Minutos .Presentaci3n comercial . [http://www.grupo20minutos.com/pdf/20minutos\\_es.pdf](http://www.grupo20minutos.com/pdf/20minutos_es.pdf), [fecha de consulta: 06/04/2014].

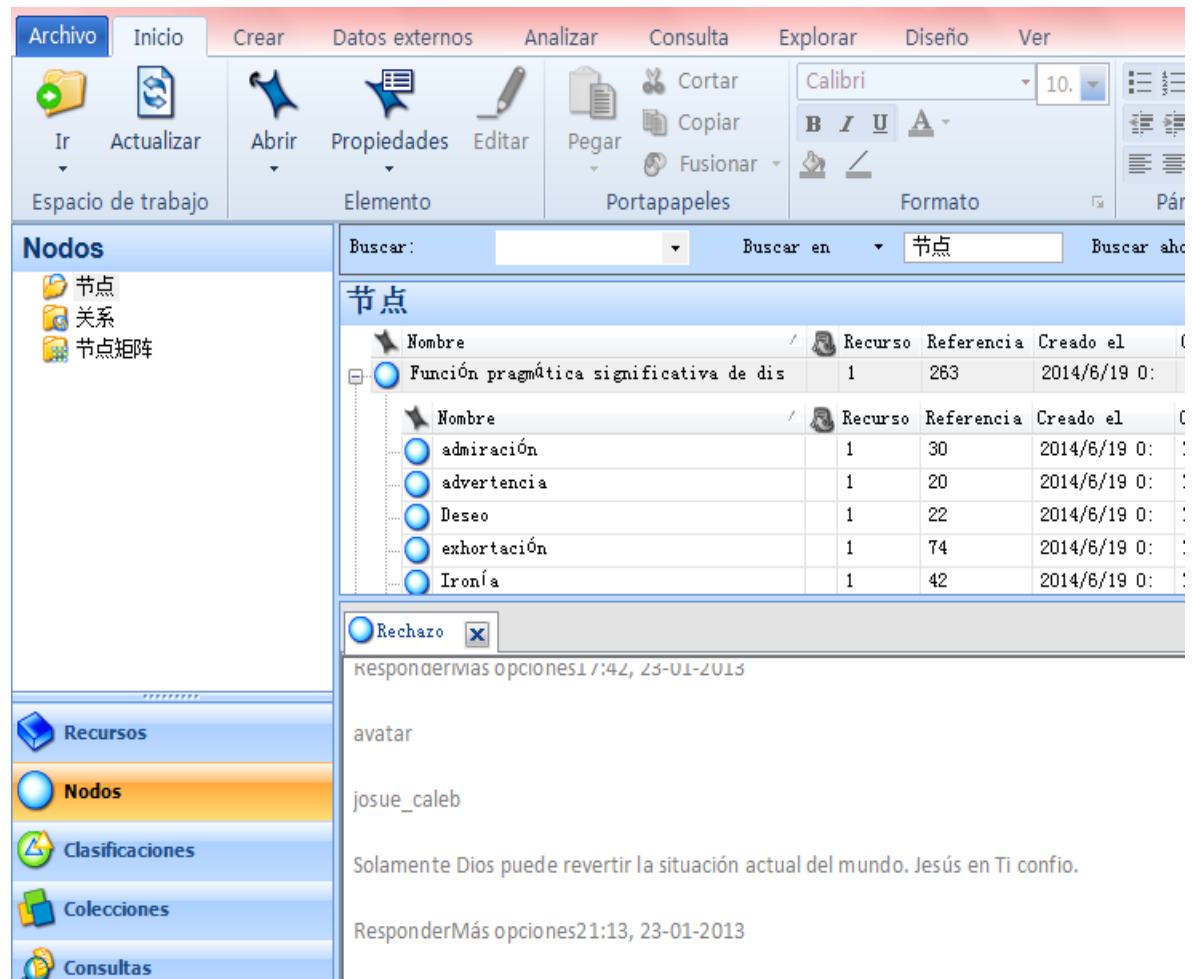
GOMEZ NARCISO,L.(2011) , MUESTREO SIMPLE ALEATORIO UNIVERSIDAD.

<http://reyesestadistica.blogspot.com.es/2011/07/muestreo-simple-aleatorio.html>.

[fechas de consulta: 15/02/2014].

**Anexos:**

**Figura 13- Captura de la interfaz y principales fichas de Nvivo 10**



**Figura 14- Captura de la interfaz para editar y codificar de Nvivo10**

