

ANÁLISIS DE LOS RECURSOS LINGÜÍSTICOS UTILIZADOS POR LOS DEFENSORES DEL LECTOR EN PRO DE LA CONFIANZA DE LOS USUARIOS DE LA PRENSA

TRIANA M^a RUBIO CONESA
UNIVERSIDAD DE MURCIA
tmrubc@gmail.com

Resumen: Las preguntas clave planteadas en esta investigación son (1) “¿cuáles son los recursos o rasgos lingüísticos que aplican los defensores del lector y de qué manera los emplean?” y (2) “¿existen diferencias estadísticamente significativas en el empleo de dichos recursos en función del defensor que interviene o según los pronunciamientos favorables hacia los usuarios que presentan la queja?”. Del análisis de contenidos en las respuestas de los defensores de *El País* en una muestra de doce columnas (145 párrafos) se concluye el carácter no solo opinativo sino también informativo de sus textos. Igualmente, no se detectan diferencias significativas al aplicar la prueba ‘chi’ cuadrado, según el defensor que interviene, pero sí según el sentido de su pronunciamiento.

Palabras clave: Discurso periodístico, texto periodístico, defensor del lector, recursos lingüísticos, mantenimiento de la confianza.

Title: Analysis of linguistic resources used by news ombudsmen in order to enhance press user confidence.

Abstract: This study addresses two research questions: (1) Which language resources are applied by ombudsmen and how they adopt them? and (2) Is there any significant statistical variation in the use of those resources depending on the ombudsmen who participate or depending on favourable response to complaints? The compiled material was found in a sample of twelve columns (145 paragraphs) written by three *El País*’ staff ombudsmen, which shows not only a non opi-

native genre, but also an informative one. In addition to this, the existence of significant statistical variations has not been determined when applying Chi-Square test depending on the intervening ombudsmen, but it has

been found according to the sense of their responses.

Key words: Journalistic discourse, journalistic text, ombudsmen, language resources, trust preservation.

1. INTRODUCCIÓN

El hecho de reconocer el papel activo de los medios de comunicación y el empleo de recursos lingüísticos en la elaboración de los textos periodísticos, con el objetivo de transmitir un mensaje, aunque con apariencia de neutral, siempre condicionado por el entorno social, económico o político, es clave en la elaboración de este trabajo. Santander (2011: 29) defiende que “el lenguaje, además de ser un vehículo para expresar y reflejar nuestras ideas, es también un elemento que interviene y condiciona la constitución de la realidad social”. Los propósitos comunicativos de los periodistas están unidos a una de las principales herramientas con las que trabajan: el lenguaje. En esta investigación, específicamente, se profundiza en estos elementos asociados al defensor del lector. En concreto, la figura de este profesional, según el *Libro de estilo* de *El País* (2014: 633):

Se crea para garantizar los derechos de los lectores, atender sus quejas, dudas o sugerencias sobre los contenidos del periódico y vigilar que el tratamiento de las informaciones sea acorde con las normas éticas y profesionales del periodismo. Podrá intervenir a instancia de cualquier lector o por iniciativa propia, que le garantiza plena independencia en el desempeño de su tarea.

Con la misión de lograr el cometido informativo, Duplatt (2012) considera que la prensa se vale de un lenguaje neutro, pretendidamente objetivo, a fin de crear una ilusión referencial. Entre las estrategias discursivas de las que se valen, se encuentran las citas, los testimonios o las cifras, todas con un fin común: generar credibilidad en su público. Lozano (2012: 166) afirma que el estudio de estas estrategias de utilización del lenguaje, junto a la determinación de su arquitectura textual, permiten describir al periodismo como discurso.

Este trabajo se fundamenta en la importancia de la labor periodística que desempeña la figura de los defensores del lector para el mantenimiento y refuerzo de los contratos mediáticos entre los emisores y los receptores. El objeto del análisis desarrollado es estudiar sus textos, mediante la categorización de distintas características lingüísticas, que aportan información sobre su discurso. En dichos textos se recogen sus pronunciamientos con respecto a las quejas de los usuarios, que son objeto de publicación como columnas incluidas en el diario en el que trabajan. En este sentido, este artículo se estructura de la siguiente manera. Primero se presenta el método empleado, que incluye las preguntas de investigación planteadas, el análisis efectuado, los tipos de fuentes de datos, junto con las técnicas y herramientas utilizadas. A continuación, a modo de marco teórico, se tratan epígrafes sobre el discurso periodístico y estrategias discursivas en los géneros periodísticos. Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos y su discusión, así como, se exponen las conclusiones del estudio. Finalmente, también se incluye la bibliografía consultada y un apéndice que recoge el libro de códigos usado en el análisis de contenidos.

2. MÉTODO

Tras consultar la bibliografía existente sobre las funciones y tareas de los defensores y la utilización de determinados recursos lingüísticos para el mantenimiento de los distintos grados de objetividad¹ en los medios de comunicación y, en especial, en los textos elaborados por los defensores del lector, se ha constatado que no existen trabajos en el ámbito de los medios españoles que contemplen de modo integrado estos aspectos. Es por ello, que se cree oportuno abordar este trabajo.

2.1. Preguntas de investigación

En esta investigación se formulan dos preguntas clave. (1) ¿Cuáles son los

¹ En este trabajo también se considera la relación entre dicho grado de objetividad, la intencionalidad de los textos y su relación con la clasificación tradicional de los géneros periodísticos.

recursos o rasgos lingüísticos que aplican los defensores del lector y de qué manera los emplean? y (2) ¿Existen diferencias estadísticamente significativas en el empleo de dichos recursos en función del defensor que interviene o en función de los pronunciamientos favorables hacia los usuarios que presentan la queja?

Para aproximarse a la respuesta de estas preguntas, se han planteado seis hipótesis. H1: Los defensores siguen una línea de “aparente objetividad”. Sus textos se pueden incluir, según la clasificación tradicional, en el género informativo en mayor proporción que en el género de opinión. H2: Existen diferencias estadísticamente significativas en el empleo de los recursos o rasgos lingüísticos analizados según el defensor que interviene en más de un 15% del número total de los apartados desde el 2.2 al 2.6 del libro de códigos². H3: El pronunciamiento de los defensores tiende a dar la razón a los periodistas que redactan los textos frente a los usuarios que emiten la queja y, en estos casos, predominan características del género informativo frente a las del opinativo. H4: Sí existen diferencias estadísticamente significativas en el empleo de los recursos o rasgos lingüísticos por parte de los defensores en función del sentido de los pronunciamientos en más del 15% de los apartados desde el 2.2 al 2.6 del libro de códigos. H5: Las bases textuales utilizadas mayoritariamente son la narrativa y la descriptiva. H6: Los actos de habla mayoritarios son los directivos.

El objetivo general de este estudio consiste, por una parte, en caracterizar, desde el punto de vista de determinadas dimensiones lingüísticas, el papel que los defensores del lector llevan a cabo mediante los textos que elaboran como consecuencia de las quejas que presentan los usuarios y, por otra parte, en encuadrar dichos textos dentro de diferentes géneros periodísticos en función de su grado de objetividad. Como objetivos específicos se plantean los siguientes: conocer la utilización concreta de determinados recursos o rasgos lingüísticos empleados por los defensores del lector según los diferentes grados de objetividad que, con su uso, buscan reflejar en los textos; conocer el empleo de actos de habla e identificar las principales bases textuales presentes en los textos de los defensores del lector y determinar si existen diferencias entre los patrones de actuación de los distintos defensores.

² El libro de códigos (APÉNDICE 1) utilizado en esta investigación se describe en la sección 2.4 de la presente publicación.

2.2. Análisis efectuado

En esta investigación se llevan a cabo dos estudios complementarios entre sí: un análisis de los contenidos que se encuentran en los textos redactados por los defensores del lector y un estudio estadístico sobre la variación de los valores de las frecuencias obtenidas en cada una de las categorías estudiadas para cada defensor del lector, elaboradas en el análisis anterior. Se persigue constatar la presencia de unos determinados rasgos o recursos lingüísticos, clasificados según su posible adscripción a textos con apariencia de diferente grado de objetividad, en los que se basa la división convencional entre géneros informativos, descriptivos y opinativos.

2.3. Fuentes de datos

Junto a la consulta de trabajos en torno al análisis del discurso, texto y géneros periodísticos, de la figura del defensor y del uso del lenguaje en los medios de comunicación, para la elaboración del marco teórico de este trabajo han sido fuente de información aquellos documentos propios del medio de comunicación de *El País*, entre los que se encuentra el estatuto del Defensor o el *Libro de estilo* de *El País*. En cuanto al análisis de los contenidos de las columnas de los defensores, se han estudiado las publicadas entre el año 2011 y el 2015. El corpus objeto de este estudio se ha seleccionado por muestreo aleatorio distribuido en el tiempo y de modo poli-etapa.

La unidad de análisis ha sido cada uno de los textos que los defensores del lector publican en la web del diario. La unidad de registro es cada uno de los párrafos que integran dichos textos y la unidad de contexto es la pieza periodística origen de la queja publicada por el defensor del lector. Hay que tener en cuenta que en un mismo texto firmado por el defensor se puede incluir la respuesta a más de una queja, con lo cual puede existir más de una unidad de contexto por cada unidad de análisis. Se ha seleccionado cuatro textos publicados por cada uno de los tres defensores del lector objeto de estudio, lo que equivale a un total de 12 textos objeto de análisis, con un total de 145 párrafos como unidad de registro y 27 textos origen de las quejas.

2.4. Técnicas y herramientas

La herramienta empleada en el análisis de contenidos es el libro de códigos confeccionado expresamente para este trabajo, con 81 preguntas cerradas de respuestas múltiples y 17 preguntas abiertas (APÉNDICE 1). La media de respuestas para cada pregunta cerrada es de 2,51. Igualmente, existen 5 preguntas filtro que dirigen a las secciones específicas. La información analizada se agrupa en dos bloques. El primero permite el estudio formal de las “Características generales y la identificación de los textos analizados” e incluye un conjunto de epígrafes sobre características relativas a: 1.1, Texto del defensor; 1.2, Texto origen de la queja; 1.3, Inicio de la intervención y pronunciamiento de los defensores; 1.4, Comunicación del pronunciamiento del defensor y 1.5, Justificación del pronunciamiento. El segundo bloque incide en la obtención de datos acerca de las “Características del párrafo analizado en el texto del defensor”, sus epígrafes se estructuran en: 2.1, Identificación del párrafo analizado; 2.2, Características lingüísticas que denotan objetividad e impersonalidad; 2.3, Características lingüísticas que denotan subjetividad atenuada; 2.4, Características lingüísticas que denotan una mayor libertad y variedad en el estilo del párrafo; 2.5, Características lingüísticas cercanas al sensacionalismo, que restan objetividad y claridad; 2.6, Otros recursos comunicativos que permiten construir un discurso que parezca verídico, 2.7, Actos de habla y 2.8, Verbos empleados según la base textual.

En el análisis estadístico, se ha aplicado la prueba ‘chi’ cuadrado, con la que se estima la probabilidad en la que los valores observados suceden aleatoriamente. La idea clave de esta prueba es la comparación de la diferencia entre las frecuencias observadas propiamente dichas en los textos y aquellas frecuencias esperadas, si el único factor que les afecta ha sido el azar y responde a una distribución determinada (Cantos, 2013: 76).

En la Tabla 1 se refleja una síntesis de los resultados asociados a las características lingüísticas del párrafo analizado, según el defensor que interviene. Análogamente, en la Tabla 2 se expone una síntesis en relación a dichas características, según el sentido del pronunciamiento del defensor. En esas tablas se identifican los subepígrafes que integran los epígrafes del 2.2 al 2.6. Así, destacan los relativos a categorías asociadas a Elementos morfo-sintácticos, Elementos léxico-semánticos o Elementos procedentes de otros ámbitos estilísticos, o aquellos que afectan a

la Cita de las fuentes utilizadas (2.6.1) o a la Utilización de marcas de referencialidad complementarias que demuestren que el periodista conoce los suficientes detalles de lo que ha sucedido (2.6.2).

3. EL DISCURSO PERIODÍSTICO

Según Rodrigo (1993: 10), en la construcción de la noticia se identifican tres fases: producción, circulación y consumo o reconocimiento. Para Franco (2004: 80-83), la producción de un texto, junto con la comprensión del discurso periodístico informativo, supone la implicación de diferentes elementos y estrategias afectados no sólo por factores de naturaleza lingüística y social, sino también por otros de carácter cognitivo. Asociado al término de 'texto periodístico' se encuentra el concepto de 'género' y su labor en la definición de una serie de elementos del discurso que ayudan, con su tipificación, a lograr un mejor conocimiento de dichos elementos y una mayor eficiencia en los procesos de producción y de comprensión de dicho texto periodístico. Desde la perspectiva de la recepción, el género actúa como limitador de las posibilidades interpretativas de los enunciados, a modo de marco interpretativo o conjunto de expectativas, así ciertamente se cree que el periódico actúa como marco generador de expectativas comunes a todos los géneros que lo integran. Se sabe, *a priori*, que la información que esos textos contengan será relevante, que debería estar tratada con objetividad, aunque matizada por la orientación ideológica del diario de que se trate, que al menos los datos serán fiables dentro del marco que se superpone a la expectativas que cada texto genera a nivel particular (Encinas y Lucas, 2003: 631).

3.1. Clasificación de los géneros periodísticos

A los discursos periodísticos se les suele atribuir, fundamentalmente, la función de informar, o sea de 'hacer saber', aunque también se les asocian otras funciones comunicativas como la de 'hacer creer', esto es, de persuadir. Este es el caso en los artículos de opinión que, mediante el empleo de diferentes estrategias argumentativas, apoyan la creencia sobre la adecuación de un determinado enfoque aplicado a un asunto concreto. Igualmente, un medio de comunicación

puede pretender manipular, el ‘hacer hacer’; como es el caso de los textos de los editoriales de un diario. Incluso, en el periodismo también se puede ‘hacer sentir’, al que acostumbran los fotoperiodistas (Rodrigo, 1995). De todo ello se deduce que los textos periodísticos están asociados a diferentes funciones comunicativas. La oportunidad de encuadrarlos para su mejor producción y comprensión es uno de los fundamentos del criterio tradicional de clasificación de los géneros periodísticos, el cual, en consecuencia, se basa en la funcionalidad o intencionalidad comunicativa de los textos. Para Cervera (2014: 67), esta propiedad asociada a los géneros periodísticos se puede reconocer en los diferentes elementos que definen la estructura de los textos. Así, se encuentra la intencionalidad informativa (de forma objetiva), interpretativa o explicativa (existencia de información e interpretación), opinativa (proporcionar juicios) y también de servicios y entretenimiento al lector (cartelera, pasatiempos, horarios, etc.).

Los géneros con intencionalidad informativa cuentan el acontecer diario. Esto es, el contenido de sus textos se presenta como una sucesión de hechos, sin importar que estén relacionados. De esta manera suministran información al público. La explicación analítica y la interpretación periodística no aparecen entre sus cualidades textuales. Es por ello que no hay presencia importante de adjetivos calificativos. El género más característico asociado a esta intencionalidad es la noticia, aunque también destaca el reportaje.

Los géneros con intencionalidad explicativa o interpretativa profundizan aclarando los hechos y sus causas; en la mayoría de las ocasiones describen, analizan y valoran el cómo y el porqué. Con este tipo de géneros se complementa la información, porque aportan un contenido más profundo, que se detiene más en los detalles; contextualizar, motivar o presentar las consecuencias son algunas de sus contribuciones. De tal manera, ayudan a comprender mejor la actualidad mediante el uso en su exposición de elementos informativos y de elementos interpretativos. La estructura de estos textos y su estilo narrativo son más libres y abiertos que los que presentan los textos informativos que cuentan con el esquema tradicional de pirámide invertida. Así, se distinguen: géneros con predominio explicativo (reportaje informativo o descriptivo, reportaje de investigación o entrevista de actualidad o temática) y géneros con predominio interpretativo (reportaje interpretativo, entrevista de personaje o perfil, encuesta periodística o crónica).

Los géneros con intencionalidad opinativa juzgan y analizan los hechos. El periodista asume el papel de comentarista especializado, que conoce las circunstancias que rodean a los hechos, los analiza, evalúa y expresa juicios de valor y sus posibles desenlaces. Los géneros más característicos son el editorial, la columna, el artículo de opinión y la crítica.

Según Fernández Parratt (2001), la clasificación de los géneros periodísticos antes descrita fue concebida inicialmente como una herramienta cuantitativa de trabajo para el análisis sociológico de los mensajes en los medios de comunicación y como doctrina filológica para realizar valoraciones críticas en ese ámbito y un método seguro para la organización pedagógica de los estudios de Periodismo. Actualmente, este sistema convencional está en revisión por la proliferación de géneros mixtos o por la influencia de los medios audiovisuales.

3.2. La veridicción y los contratos mediáticos

La tesis de que el discurso periodístico es una forma de construcción de la realidad no es nueva (Noemi, 2000: 99); aunque este discurso en opinión de Lozano (2012: 165) se encuentra entre el histórico y la ficción. Ambos, el periodístico y el histórico, tienen relación con los regímenes de verdad, de veracidad, o, más precisamente, con la veridicción. Si se entiende el concepto de veridicción como una operación de producción de sentido, entonces la relación del periodista con su entorno incide en el proceso de producción del texto periodístico.

El discurso periodístico tiene que ser creíble y fácilmente comprensible. La credibilidad se ha ido construyendo mediante el consenso social. Existe un pacto de lectura entre los lectores y el escritor que la sustenta. La veracidad genera credibilidad y exige rigor informativo. Para que lo anterior se mantenga es clave comprobar los datos. Comprobar es verificar: emplear fuentes y revelarlas. La reputación del periodista descansa en la credibilidad de las fuentes que usa. Una fuente con nombre y apellidos siempre es preferible a otra anónima.

3.3. El defensor del lector

Los medios procuran proteger y reforzar los contratos comunicativos, entre los que se encuentra el contrato pragmático fiduciario. Para ello, en opinión de

Rodrigo (2003: 148), el puesto de defensor del lector es en cierto modo una de las salvaguardas para garantizar el carácter verídico del discurso informativo o al menos para hacer las rectificaciones pertinentes.

La figura del defensor del lector surge en Suecia en 1969 como un órgano de carácter público, aunque en los años ochenta se inicia su aceptación en los medios impresos de Estados Unidos. Básicamente, los objetivos del defensor del usuario se pueden resumir en “alcanzar la excelencia profesional y servir de forma eficaz al ciudadano” (Maciá, 2006: 49, 58). Para lograr estos propósitos, el defensor realiza una doble labor: una externa, dirigida hacia el usuario y otra interna, dirigida hacia el medio. En definitiva, ocupa una posición intermedia entre ambos elementos.

4. ESTRATEGIAS DISCURSIVAS EN LOS GÉNEROS PERIODÍSTICOS

Los medios de comunicación desempeñan un papel activo en la elaboración de los textos periodísticos y su objetivo es transmitir un mensaje eficaz. Para tal fin se emplean determinados recursos lingüísticos que los dotan de apariencia de neutralidad, aunque siempre están condicionados por el entorno social, económico o político. En todo momento, el defensor del lector actúa como un periodista más y debe evitar el mal uso del idioma que, frecuentemente, según Yepes (2008: 55), es objeto de las protestas expresadas por los lectores, tanto en lo referente a la corrección tradicional, como a la introducción de términos nuevos.

4.1. Utilización de determinados rasgos lingüísticos

Los recursos empleados por los profesionales de la comunicación pertenecen a diferentes ámbitos lingüísticos. Su conocimiento está presente en el trabajo diario de los periodistas, que incluye ciertas recomendaciones, consideradas, en muchos casos, como normas básicas de estilo.

De tal manera, en el ámbito de la sintaxis, los textos periodísticos deben ser claros, concisos y precisos; por lo que conviene seguir reglas tales como utilizar oraciones breves; ofrecer datos precisos sobre el lugar, el tiempo, la cantidad, etc; organizar las oraciones siguiendo un orden lógico: sujeto –verbo–

complementos, entre otras. También, en este sentido, se ha de eludir la voz pasiva, ya que así se extiende la longitud de las frases e incrementa la dificultad de comprensión. En el ámbito morfológico, hay que tener presente que el uso de los adjetivos modifica la acción, hay que limitarlos, aunque en ocasiones se usan abundantemente con la finalidad de embellecer el texto. Siempre se debe tener en cuenta que el fundamento de las oraciones reside en los verbos y en los sustantivos. Igualmente, en los textos informativos los adverbios han de tener una presencia limitada, como ocurre también con el uso abusivo de pronombres, que hace que el discurso sea enrevesado. Por otra parte, dentro de la fraseología, las muletillas, se intercalan como recursos de forma frecuente en los textos. Otros dos recursos textuales que hay que evitar son la presencia de redundancias y la de tópicos. Incluso el empleo de determinados recursos lingüísticos está ligado a la estructura del propio texto periodístico. Así, existe una estrecha relación de coherencia lingüístico-pragmática entre titular y noticia. El titular según Cervera (2014: 86) por ejemplo, no solo informa del contenido, sino también del tono que utiliza el articulista para tratar el tema –irónico, distendido, triste, crítico, etc.– que es un reflejo de la manera en que lo interpreta.

4.2. Figuras retóricas

Díaz (2009), en su trabajo dentro del ámbito del género opinativo de la crítica, distingue por un lado las categorías basadas en los recursos, considerados estos como los usos concretos que los hablantes hacen de los códigos: la reiteración, la citación, la nominación, la metonimia, la metáfora o el eufemismo; por otro lado, analiza la utilización que se hace de estos recursos a través de diferentes estrategias empleadas para el logro de propósitos comunicativos, como: la generalización, la autorización, la evaluación, la mitigación, la naturalización, la negociación o la persuasión. Este tipo de recursos se emplea con mayor profusión en los géneros que dotan de una mayor libertad y variedad en el estilo de los textos.

4.3. Fuentes, citación y estrategias de polifonía

Las fuentes sirven para condicionar el paradigma periodístico de la verosimilitud. En realidad el periodista es raramente testigo de los hechos, por eso las

fuentes le sirven para conocerlos y avalar tal conocimiento. En la buena práctica del periodismo toda la información ha de ser atribuida a alguien, la fuente adecuada protege al periodista y reafirma su reputación. Es conveniente que las citas aparezcan al principio del texto con el propósito de que el lector sepa rápidamente y de forma clara cuál es la fuente. Los signos gráficos y lingüísticos empleados para introducir citas permiten diferenciar dos estilos: el directo y el indirecto. Según la Universidad del Zulia (2009), el estilo de la cita indica el tratamiento de la fuente informativa y de la intención del emisor de acercarse o separarse del discurso del otro. La polifonía o intertextualidad se logra gracias a la inclusión de antetextos dentro del discurso, producto de la citación; a este tipo de citas se denominan encubiertas. Este estilo de citación consiste en reproducir el discurso del otro sin dejar indicios gráficos o lingüísticos, como si el emisor asumiera la voz del citado. En la prensa, la fusión de voces aparece, generalmente, frente a expresiones comunes, conocidas por todos los integrantes de la comunidad lingüística, tales como refranes, parábolas, proverbios, etc.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante el análisis realizado se ha identificado más de 77 categorías individuales para cada uno de las 145 unidades de registro. Esto supone más de 11.000 valores, a partir de los cuales se deducen aquellos datos resultantes base de esta investigación, en especial aquellos que describen las categorías de carácter formal y los que hacen posible la validación de las hipótesis planteadas y la obtención de conclusiones. Por un lado, para determinar las frecuencias de observación de cada característica se identifica el número de casos en los que se localiza dicha característica en un párrafo. De tal modo, para una característica dada, la frecuencia absoluta es igual al número de casos observados y la frecuencia relativa (expresada en porcentaje) equivale al número de casos observados dividido entre el de casos posibles y todo multiplicado por cien. Por otro lado, el valor 'chi' cuadrado obtenido (χ^2_o) a partir de los valores resultantes observados, se compara con el valor crítico esperado para 'chi' cuadrado (χ^2_c) deducido según los grados de libertad y el valor de probabilidad ($p < 0,05$), para cada categoría analizada.

5.1. Categorías de carácter formal

Dentro del primer bloque de información considerado, destaca que el número total de palabras en el conjunto de textos de los defensores analizados asciende a 12.582, lo que supone una media de 466 palabras por pieza; si el número de párrafos existente es de 145, se obtiene el dato medio de unas 87 palabras. Del estudio de las características de los textos origen de las quejas el mayor porcentaje se localiza en el apartado genérico de Otros, en el que se contemplan los casos referidos a las imágenes, los comentarios, las portadas, etc; en segundo lugar se identifica la categoría de Cuerpo y en tercer lugar el Titular. Igualmente, solo se ha podido localizar los textos concretos origen de la queja en 18 de los 27 casos analizados. En ellos predominan los informativos, con un 50% del total localizado, seguidos por el género interpretativo o explicativo (27,8%) y el opinativo y el híbrido, ambos con un 11,1%. Entre las bases textuales predominantes en un texto origen de la queja se localiza la narrativa (38,9%), la expositiva (33,3%), la descriptiva (16,7%) y la argumentativa (11,1%). Estos 18 textos suman un total de 21.155 palabras.

5.2. Validación de hipótesis

La comprobación o la refutación de las hipótesis propuestas se sustentan en los resultados procedentes de los análisis de los textos objeto de este estudio, de tal modo:

Hipótesis 1: Los defensores siguen una línea de 'aparente objetividad'. Sus textos se pueden incluir, según la clasificación tradicional, en el género informativo en mayor proporción que en el género de opinión. Según los valores expuestos en la Tabla 1, se deduce que para los resultados relativos a las frecuencias de las características lingüísticas identificadas en el texto del defensor (en función del defensor que interviene en la resolución de la queja) los mayores valores de frecuencia corresponden al apartado relativo a 2.2, Características lingüísticas que denotan objetividad e impersonalidad. En concreto, para Galán (61,8%), para Delclós (65,3%) y para Pérez (65,4%). Estos datos superan a los correspondientes al epígrafe 2.4, Características lingüísticas que denotan una mayor libertad y variedad en el estilo del párrafo. Como el 2.2 recoge características típicas de los

géneros informativos e, igualmente, el 2.4 de los géneros opinativos, se puede deducir que se acepta la hipótesis 1.

Hipótesis 2: Existen diferencias estadísticamente significativas en el empleo de los recursos o rasgos lingüísticos analizados según el defensor que interviene en más de un 15% del número total de los apartados desde el 2.2 al 2.6 del libro de códigos. De la aplicación de la prueba ‘chi’ cuadrado en la Tabla 1 se deduce que en la mayoría de las características identificadas no se constata una variación estadísticamente significativa (con $p < 0,05$). Solamente en los subepígrafes 2.4.2 y 2.6.1 se da tal variación significativa. Luego, se ha identificado diferencias estadísticamente significativas en dos de los 14 subepígrafes totales considerados, equivalente a un 14,2%. Por lo tanto, al ser este valor inferior a 15, se refuta la hipótesis 2.

Hipótesis 3: El pronunciamiento de los defensores tiende a dar la razón a los periodistas que redactan los textos frente a los usuarios que emiten la queja y en estos casos predominan características del género informativo frente a las del opinativo. En su conjunto, los pronunciamientos de los defensores del lector favorables a los periodistas son 9 (33,3%), seguidos por los pronunciamientos favorables a los usuarios origen de las quejas, que son 8, equivalentes al 29,6% del total; lo cual significa que se cumple la primera condición para esta hipótesis. Además en la Tabla 2 se refleja que las frecuencias de las características lingüísticas identificadas en los textos donde ha habido un pronunciamiento favorable de los defensores hacia los periodistas, indican que a las incluidas en el epígrafe 2.2, Características lingüísticas que denotan objetividad e impersonalidad, les corresponde un valor del 62,0% frente a las del epígrafe 2.4, con un 11,5%. Por estas dos razones, como síntesis, se acepta la hipótesis 3.

Hipótesis 4: Sí existen diferencias estadísticamente significativas en el empleo de los recursos o rasgos lingüísticos por parte de los defensores en función del sentido de los pronunciamientos en más del 15% de los apartados desde el 2.2 al 2.6 del libro de códigos. Dentro de la Tabla 2, para los resultados relativos a las frecuencias de las características lingüísticas identificadas en los texto del defensor, según sentido del pronunciamiento del defensor, se han identificado variaciones de este tipo en dos subepígrafes incluidos en el 2.4, en un tercero del 2.5, y en dos pertenecientes a 2.6. Luego, el número de subepígrafes en el que se constata diferencias estadísticamente significativas es de cinco sobre un total de catorce (35,7%), con lo cual, sí que se acepta la hipótesis 4.

Hipótesis 5: Las bases textuales utilizadas mayoritariamente son la narrativa y la descriptiva. En el total de párrafos analizados se ha identificado la utilización de verbos asociables a bases textuales narrativas en un 95,8% de los casos y descriptivas en un 43,8%. Ambos casos superan a los porcentajes alcanzados por verbos asociados a las bases textuales de tipo expositiva (36,6%), argumentativa (27,8%) y directiva (19,0%). Por lo anterior, se puede aceptar la hipótesis 5.

TABLA 1. CARACTERÍSTICAS LINGÜÍSTICAS DEL PÁRRAFO ANALIZADO, SEGÚN EL DEFENSOR QUE INTERVIENE. SÍNTESIS DE RESULTADOS³

2.2.- Características lingüísticas que denotan objetividad e impersonalidad										
N ₂ =9+3+3=15	Galán (N ₁ = 60)		Delclós (N ₁ = 39)		Pérez (N ₁ = 46)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
2.2.1.- Elementos morfo-sintácticos	314 /540	58,1	202 /351	57,5 #	229 /414	55,3	745 /1305	57,5	13,90	26,30
2.2.2.- Elementos léxico-semántico	92 /180	51,1	80 /117	68,4 #	99 /138	71,7	271 /435	62,7	3,92	9,49
2.2.3.- Elementos procedentes de o	150 /180	83,3	100 /117	85,5 #	123 /138	89,1	373 /435	86,3	0,43	9,49
Conjunto 2.2	556 /900	61,8	382 /585	65 #	451 /690	65,4	1389 /2175	63,9		

2.3.- Características lingüísticas que denotan subjetividad atenuada										
N ₂ =3+2+2=7	Galán (N ₁ = 60)		Delclós (N ₁ = 39)		Pérez (N ₁ = 46)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
2.3.1.- Elementos morfo-sintáctico	59 /180	33	35 /117	19,4 #	38 /92	21,1	132 /435	30,6	8,75	9,49
2.3.2.- Elementos léxico-semántico	47 /120	39	37 /78	47,4 #	42 /138	45,7	126 /290	43,8	0,71	5,99
2.3.3.- Elementos procedentes de o	5 /120	4	5 /78	6,4 #	9 /138	9,8	19 /290	6,6	2,46	5,99
Conjunto 2.3	111 /420	26	77 /273	28,2 #	89 /368	27,6	277 /1015	27,3		

2.4.- Características lingüísticas que denotan una mayor libertad y variedad en el estilo del párrafo										
N ₂ =6+6+10=22	Galán (N ₁ = 60)		Delclós (N ₁ = 39)		Pérez (N ₁ = 46)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
2.4.1.- Elementos morfo-sintáctico	85 /360	23,6	91 /234	39	99 /276	35,9	275 /870	32	13,44	18,31
2.4.2.- Elementos léxico-semántico	35 /360	9,7	37 /234	16	33 /276	12,0	105 /870	12	40,93	18,31
2.4.3.- Elementos procedentes de o	29 /600	4,8	11 /390	3	25 /460	5,4	65 /1450	5	21,27	28,87
Conjunto 2.4	149 /1320	11,3	139 /858	16	157 /1012	15,5	445 /3190	14		

2.5.- Características lingüísticas cercanas al sensacionalismo, que restan objetividad y claridad										
N ₂ =3+8+2=13	Galán (N ₁ = 60)		Delclós (N ₁ = 39)		Pérez (N ₁ = 46)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
2.5.1.- Elementos morfo-sintáctico	10 /180	5,6	10 /117	5,6	8 /138	4,4	28 /435	6,5	4,75	9,49
2.5.2.- Elementos léxico-semántico	2 /480	0,4	10 /312	3,2	7 /368	1,9	19 /1160	1,6	21,58	23,69
2.5.3.- Elementos procedentes de o	4 /120	3,3	3 /78	3,8	5 /92	5,4	12 /290	4,2	4,38	5,99
Conjunto 2.5	16 /780	2,1	23 /507	4,5	20 /598	3,3	59 /1885	3,1		

2.6.- Otros recursos comunicativos que permiten construir un discurso que parezca verídico										
N ₂ =6+4=10	Galán (N ₁ = 60)		Delclós (N ₁ = 39)		Pérez (N ₁ = 46)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
2.6.1.- Cita de las fuentes utilizadas:	47 /360	13,1	31 /234	13	39 /276	14,1	117 /870	13,5	27,92	18,31
2.6.2.- Utilización de marcas de ref	72 /240	30,0	40 /156	17	38 /184	15,8	150 /580	26,0	3,34	12,59
Conjunto 2.6	119 /600	19,8	71 /390	18	77 /460	16,7	267 /1450	18,4		

³ Epígrafes 2.2.3, 2.3.3, 2.4.3 y 2.5.3: Elementos procedentes de otros ámbitos estilísticos. Epígrafe: 2.6.2: Utilización de marcas de referencialidad complementarias que demuestren que el periodista conoce los suficientes detalles de lo que ha sucedido.

Hipótesis 6: Los actos de habla mayoritarios son los directivos. Según la totalidad de los párrafos analizados, se localiza los actos directivos en un 38,9% de los casos posibles, que es superado por aquellos de carácter asertivo con un 95,8%. No obstante, los actos de habla de carácter directivo superan en porcentaje a los de carácter compromisorio (21,5%), expresivo (6,9%) y declarativo (7,6%). En consecuencia, la hipótesis 6 planteada se refuta.

6. CONCLUSIONES

Del análisis de los datos resultantes en esta investigación se deduce un conjunto de factores que influyen en su obtención. Así, pese a que la pieza periodística que elaboran los defensores del lector del diario *El País* se denomina ‘columna’ y en principio se encuadra dentro de los géneros opinativos, el mantenimiento del contrato pragmático fiduciario al que contribuyen estos profesionales conlleva la utilización de una serie de recursos lingüísticos y estrategias discursivas para aumentar el grado de credibilidad fundamentado en la verosimilitud y en la apariencia de la objetividad, con lo que los textos analizados no se consideran encuadrados *a priori* dentro del género de opinión.

Esta investigación se caracteriza por la utilización que hacen los defensores del lector de determinados recursos lingüísticos y retóricos con el fin de mantener la confianza de los usuarios en el medio de comunicación y, en definitiva, colaborar en que permanezca vigente el contrato pragmático fiduciario entre las dos partes. El análisis de su labor está influido por los mismos factores que condicionan la producción de los discursos y, por ende, los textos periodísticos; esto permite encuadrar las tareas del defensor dentro de la clasificación que se realiza de los géneros periodísticos, influida por el grado de objetividad de los textos y su intencionalidad.

Las herramientas y técnicas de este trabajo pueden ser empleadas en otras investigaciones relacionadas con los defensores de los usuarios y el uso del lenguaje periodístico y su encuadre en determinados géneros discursivos. Algunas de dichas técnicas han sido aplicadas en el análisis de género utilizado en otros ámbitos de comunicación específicos como son los artículos de investigación (Kanoksilapatham, 2015). El corpus de este trabajo está integrado

TABLA 2. CARACTERÍSTICAS LINGÜÍSTICAS DEL PÁRRAFO ANALIZADO, SEGÚN EL SENTIDO DEL PRONUNCIAMIENTO DEL DEFENSOR. SÍNTESIS DE RESULTADOS

2.2.- Características lingüísticas que denotan objetividad e impersonalidad										
	F. Origen (N ₁ = 52)		F. Periodista (N ₁ = 64)		F. Ninguno (N ₁ = 26)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
N ₂ =9+3+3=15										
2.2.1.- Elementos morfo-sintácticos	259 /468	55,3	335 /576	58,2	135 /234	57,7	729 /1278	57,0	7,61	26,30
2.2.2.- Elementos léxico-semánticos	108 /156	69,2	104 /192	54,2	51 /78	65,4	263 /426	61,7	2,02	9,49
2.2.3.- Elementos procedentes de otro	133 /156	85,3	156 /192	81,3	76 /78	97,4	365 /426	85,7	0,36	9,49
Conjunto 2.2	500 /780	64,1	595 /960	62,0	262 /390	67,2	1357 /2130	63,7		

2.3.- Características lingüísticas que denotan subjetividad atenuada										
	F. Origen (N ₁ = 52)		F. Periodista (N ₁ = 64)		F. Ninguno (N ₁ = 26)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
N ₂ =3+2+2=7										
2.3.1.- Elementos morfo-sintácticos	51 /156	32,7	56 /192	29,2	23 /78	29,5	130 /426	30,5	1,92	9,49
2.3.2.- Elementos léxico-semánticos	53 /104	51,0	51 /128	39,8	18 /52	34,6	122 /284	43,0	0,51	5,99
2.3.3.- Elementos procedentes de otro	12 /104	11,5	4 /128	3,1	3 /52	5,8	19 /284	6,7	3,11	5,99
Conjunto 2.3	116 /364	31,9	111 /448	24,8	44 /182	24,2	271 /994	27,3		

2.4.- Características lingüísticas que denotan una mayor libertad y variedad en el estilo del párrafo										
	F. Origen (N ₁ = 52)		F. Periodista (N ₁ = 64)		F. Ninguno (N ₁ = 26)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
N ₂ =6+6+10=22										
2.4.1.- Elementos morfo-sintácticos	116 /312	37,2	99 /384	25,8	54 /156	34,6	269 /852	31,573	25,34	18,31
2.4.2.- Elementos léxico-semánticos	46 /312	14,7	38 /384	9,9	18 /156	11,5	102 /11972	852	23,43	12,59
2.4.3.- Elementos procedentes de otro	29 /520	5,6	25 /640	3,9	10 /260	3,8	64 /4507	1420	12,77	28,87
Conjunto 2.4	191 /1144	16,7	162 /1048	11,5	82 /572	14,3	435 /13924	3124		

2.5.- Características lingüísticas cercanas al sensacionalismo, que restan objetividad y claridad										
	F. Origen (N ₁ = 52)		F. Periodista (N ₁ = 64)		F. Ninguno (N ₁ = 26)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
N ₂ =3+8+2=13										
2.5.1.- Elementos morfo-sintácticos	15 /156	9,6	9 /192	4,7	3 /78	3,8	27 /426	6,3	5,76	9,49
2.5.2.- Elementos léxico-semánticos	7 /416	1,7	6 /512	1,2	6 /208	2,9	19 /1136	1,7	7,68	23,69
2.5.3.- Elementos procedentes de otro	6 /104	5,8	4 /128	3,1	2 /52	3,8	12 /284	4,2	6,53	5,99
Conjunto 2.5	28 /676	4,1	19 /832	2,3	11 /338	3,3	58 /1846	3,1		

2.6.- Otros recursos comunicativos que permiten construir un discurso que parezca verídico										
	F. Origen (N ₁ = 52)		F. Periodista (N ₁ = 64)		F. Ninguno (N ₁ = 26)		Total		χ ² _o	χ ² _e
	párr.	%	párr.	%	párr.	%	párr.	%		
N ₂ =6+4=10										
2.6.1.- Cita de las fuentes utilizadas (49 /312	15,7	55 /384	14,3	24 /156	15,38	128 /852	15,0	23,12	18,31
2.6.2.- Utilización de marcas de referen	37 /208	17,8	75 /256	29,3	36 /104	34,62	148 /568	26,1	13,50	12,59
Conjunto 2.5	86 /520	16,5	130 /640,0	20,3	60 /260	23,08	276 /1420	19,4		

por una muestra de las columnas escritas por los defensores del lector del diario *El País*, el periodo de estudio está comprendido entre el 16 de enero de 2011 y el 8 de marzo de 2015, consecuentemente, los profesionales objeto de estudio son Galán, Delclós y Pérez. La unidad de registro en la que se basa este análisis de contenidos es el párrafo. Para Pardo y Ospina (2014: 187) el párrafo es un conjunto de enunciados relacionados semánticamente con un núcleo temático y se convierte en constituyente de unidades textuales superiores al enunciado. Igualmente, Núñez (2000: 35) emplea también esta unidad textual en el análisis de contenidos para detectar los actos de habla e identificar las estrategias discursivas del defensor del lector del diario *El Nacional* en Venezuela.

Las conclusiones expuestas a continuación indican que, en un primer ámbito, se llega a identificar la figura del defensor del usuario como uno de los pilares en el mantenimiento del contrato pragmático fiduciario. Según Evers (2012: 239), su actividad es muy importante para sostener la credibilidad de los medios ante el público. En concreto, en este trabajo, del total de casos estudiados, los pronunciamientos favorables a los profesionales de la redacción de *El País* superan a aquellos que son favorables a los usuarios que formulan sus quejas.

Los defensores en su trabajo se sirven de recursos lingüísticos que con mayor frecuencia se pueden encuadrar dentro de los utilizados normalmente en los géneros informativos. Son características lingüísticas que denotan objetividad e impersonalidad. Sus textos, también incluyen rasgos que les hacen partícipes, aunque con menor frecuencia de aparición, de los géneros con características lingüísticas que denotan una subjetividad atenuada o incluso una mayor libertad y variedad en el estilo de sus párrafos. Igualmente, se puede deducir que estos textos no están encuadrados en un solo género, aunque en el caso de la columna era de esperar que estuviera considerada en el de opinión y se ha analizado que, precisamente, las piezas periodísticas producidas por estos profesionales poseen un gran componente informativo. La mencionada intencionalidad informativa, Encinas y Lucas (2003: 641) la consideran una macrofunción común y afirman que la prototipicidad de los géneros incluidos en el periódico se mediría por la relevancia de dicha función respecto de otras. Mediante este análisis se ha constatado dicha relevancia y, en definitiva, los textos del defensor se pueden considerar cercanos a este prototipo propuesto.

Cuando se analiza la influencia de cada uno de los profesionales en la distribución de las características lingüísticas utilizadas en sus respectivos textos, mediante la aplicación de la prueba 'chi' cuadrado, se infiere que no existen diferencias estadísticamente significativas entre ellas. Si se utiliza el sentido del pronunciamiento del defensor como factor de análisis en este trabajo, en el caso de los textos que incluyen una posición favorable a los periodistas se deduce una mayor utilización de características lingüísticas que denotan objetividad frente a otras características más cercanas a los géneros interpretativos y opinativos. Dentro de este ámbito de estudio se detectan ciertas diferencias estadísticamente significativas en la utilización de los recursos lingüísticos y retóricos que definen

las categorías de este trabajo, entre los textos del defensor clasificados según el sentido de su pronunciamiento.

Otra conclusión hace referencia a que los defensores realizan un esfuerzo para transmitir un cierto grado de objetividad, aunque autores como Núñez (2000: 33) llegan a cuestionar cuál es su verdadera intención y también intentan analizar los mecanismos y estrategias discursivas que utilizan para lograr su cometido. Este autor destaca la utilización de los actos de habla expresivos y compromisorios para mitigar el error o la queja presentada por el lector, así como los de tipo asertivo, para incidir en la actitud del lector (Núñez, 2000: 33). Así, el acto de habla observado más frecuentemente en este trabajo es el de carácter asertivo, seguido por el directivo y el compromisorio. En ciertas ocasiones, según Encinas y Lucas (2003: 633) las bases textuales están relacionadas predominantemente con determinados géneros periodísticos; por ejemplo, aquellas de naturaleza narrativa suelen corresponder a géneros informativos como la noticia. En este estudio la base textual predominante es la narrativa, seguida de la descriptiva.

BIBLIOGRAFÍA

- CANTOS GÓMEZ, PASCUAL (2013): *Statistical Methods in Language and Linguistic Research*. Equinox Publishing Ltd. ISBN: 978-1-84553-431-8.
- CERVERA RODRÍGUEZ, ÁNGEL (2014): "Análisis lingüístico-pragmático de titulares de artículos de opinión" en *Lingüística y Literatura*. Nº 66, pp. 65-88.
- DÍAZ MARTÍNEZ, HEIDY MILENA (2009): *Análisis crítico del discurso de dos noticias en Prensa sobre presuntos integrantes de las FARC en la Universidad*. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas. Departamento de Lingüística.
- DUPLATT, EDUARDO ADRIÁN (2012): "Contratos mediáticos: credibilidad y estrategias discursivas" en *Narrativas*. Nº 23, abril / junio de 2012. Fecha de última consulta: 22 de noviembre de 2016. Documento descargable disponible en: <http://www.narrativas.com.ar/Apuntes/Contratos%20de%20la%20com%20periodistica.doc>
- EL PAÍS (2014): *El País Libro de estilo*. Santillana Ediciones Generales.

- ENCINAS MANTEROLA, MARÍA TERESA y LUCAS SASTRA, SHEILA (2003): “Contribución al análisis del discurso: comentario de textos periodísticos” en *Interlingüística*. N^o 14, pp. 631-643.
- EVERS, HUUB (2012): “The news ombudsman: Lighting rod or watchdog” en *Central European Journal of Communication* Vol. 5, Issue 2, pp. 224-242.
- FERNANDEZ PARRATT, SONIA (2001): “El debate en torno a los géneros periodísticos en la prensa. Nuevas propuestas de clasificación” en *Zer: Revista de estudios de comunicación = Komunikazio ikasketen aldizkaria*. N^o 11. Fecha de última consulta: 19 de junio de 2016. Disponible en: <http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer11-12-fernandez.pdf>
- FRANCO, ANTONIO (2004): “El discurso periodístico a través de la lingüística textual” en *Opción*. Vol. 20, N^o45, pp.77-100.
- KANOKSILAPATHAM, BUDSABA (2015): “Distinguishing textual features characterizing structural variation in research articles across three engineering sub-discipline corpora” en *English for Specific Purposes*. N^o 37, pp. 74–86. Elsevier.
- LOZANO HERNÁNDEZ, JORGE (2013): “El discurso periodístico: entre el discurso histórico y la fiction. Hacia una semiótica del acontecimiento” en *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. Vol. 19, N^o 1, pp. 165-176.
- MACIA BARBER, CARLOS (2006): “Un modelo de Defensor del Lector, del Oyente y del Telespectador para el perfeccionamiento del ejercicio del periodismo en España” en *Communication and Society / Comunicación y Sociedad*. Vol. XIX, N^o 1, pp.47-66.
- NOEMI PADILLA, CRISTIAN JUAN (2000): “Sociedad y Texto: la construcción del discurso periodístico” en *Actas Universitatis Palackianae Olomucensis*. Facultas Philosophica, Philologica. N^o 74, pp. 99-108.
- PARDO ABRIL, NEYLA Y OSPINA RAIGOSA, LUIS EDUARDO (2014): “Defensor del periódico El Colombiano, un estudio crítico de su discurso” en *Folios 30*. Vol. 30, pp. 98-126. Facultad de Comunicaciones. Universidad de Antioquía. Colombia.
- RODRIGO ALSINA, MIQUEL (1993): *La construcción de la noticia*. Ediciones Paidós. Barcelona.
- RODRIGO ALSINA, MIQUEL (1995): “El uso de los medios de comunicación”

en *Revista de la Asociación Española de Semiótica*. Nº4, pp. 202-211. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Instituto de Semiótica Literaria y Teatral. RODRIGO ALSINA, MIQUEL (2003): “Confianza en la información mediática” en *Revista CIDOB d’afers internacionals*. Nº 61-63, pp. 145-153.

SANTANDER, PEDRO (2011): “Por qué y cómo hacer Análisis de Discurso” en *Cinta de Moebio: Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales*. Nº 41, pp. 207-224.

UNIVERSIDAD DEL ZULIA (2009): *Unidad III del Taller de Morfosintaxis del Castellano II*. Fecha de última consulta: 19 de junio de 2016. Disponible en: <http://morfosintaxis-sylviaf.blogspot.com.es/2009/01/unidad-iii-del-taller-de-morfosintaxis.html>

YEPES BUSTAMANTE, LUIS ALFONSO (2008): *Defensoría del lector en tres periódicos colombianos, 1992-2007*. Editorial Universidad de Antioquia.

Fecha de recepción: 18 de abril de 2016

Fecha de aceptación: 14 de julio de 2016

APÉNDICE 1

CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE CONTENIDOS DE LOS TEXTOS PUBLICADOS POR LOS DEFENSORES DEL LECTOR DEL DIARIO 'EL PAÍS'

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES E IDENTIFICACIÓN DE LOS TEXTOS ANALIZADOS

1.1. Texto del defensor

- Pregunta filtro que se contesta en la fila asociada al primer párrafo que hace referencia al texto del defensor.

1.1.1. Número de orden: x: X= Número de orden del texto del defensor en la muestra considerada.

1.1.2. Fecha de publicación:

1.1.3. Autor/a:

1.1.4. Titular:

1.1.5. Archivado en. Completar según clasificación de etiquetas seleccionadas para esa pieza periodística (establecida por el diario)

1.1.6. Número total de palabras:

1.2. Texto origen de la queja

- Pregunta filtro que se contesta en la fila asociada al primer párrafo en el que se identifica el texto origen de una queja concreta.

1.2.1. Número de orden: x, y: X= Número de orden del texto del defensor en la muestra considerada, Y= Número de orden del texto origen de la queja dentro en el texto del defensor.

1.2.2.a. Donde se localiza la queja en el texto origen: 1. Titular, 2. Subtitulo, 3. Entradilla, 4. Cuerpo, 5. Cierre, 6. Ladillos, 7. Destacados, 8. Otros: imágenes, comentarios, portada-contraportada, etc., 9. No se menciona.

1.2.2.b. Se localiza: (1: sí; 2: no).

- Si 2 (no), pregunta filtro, dirigirse a los epígrafes número 1.3 - 1.5.
 - 1.2.3. Fecha de publicación:
 - 1.2.4. Autor/a:
 - 1.2.5. Titular:
 - 1.2.6. Sección:
 - 1.2.7. Archivado en. Completar según clasificación de etiquetas seleccionadas para esa pieza periodística (establecida por el diario)
 - 1.2.8. Género: 1. Informativo, 2. Interpretativo / explicativo, 3. Opinativo, 4. Híbrido.
 - 1.2.9. Base textual predominante: 1. Narrativa, 2. Descriptiva, 3. Expositiva, 4. Argumentativa, 5. Directiva
 - 1.2.10. Número total de palabras:

1.3. Inicio de la intervención y pronunciamiento de los defensores

- 1.3.1. Inicio de la intervención: 1. Por queja de un lector, 2. Por iniciativa del defensor, 3. Otro (queja de un grupo o asociación, etc.), 4. No se especifica.
- 1.3.2. Forma en la que se ha entrado en contacto con el defensor: 1. Teléfono, 2. Carta, 3. Post en blog, 4. Correo electrónico, 5. Otra, 6. No se especifica.
- 1.3.3. El/la defensor/a manifiesta que ha contactado directamente con la redacción del medio después de recibir esa queja: 1. Sí, con el responsable de la redacción, 2. Sí, con el responsable de la sección, 3. Sí, con el periodista afectado, 4. No ha contactado (porque ha consultado textos normativos directamente), 5. No aclara estos extremos.
- 1.3.4. El defensor manifiesta que ha recibido la opinión acerca de su queja en la redacción del medio: 1. Sí, y le comunican que está conforme con todas sus sugerencias, 2. Sí, y le comunican que no está conforme con ninguna de sus sugerencias, 3. Sí, y le comunican que está conforme con parte de sus sugerencias, 4. No aclara estos extremos.
- 1.3.5. Pronunciamiento del defensor: 1. Favorable al origen de la queja, 2. Favorable al periodista afectado, 3. El pronunciamiento no es favorable a ninguna de las partes, 4. No hay pronunciamiento expreso (en el

caso de que el defensor solamente recopile la queja sin hacer ningún comentario al respecto).

1.3.6. Número de reclamantes que han formulado la misma queja: 1. Número, 2. n.- Se desconoce el número exacto.

1.4. Comunicación del pronunciamiento del defensor

1.4.1. El defensor manifiesta que ha comunicado directamente su pronunciamiento a las personas origen de la queja: 1. Sí la ha comunicado directamente, 2. No la ha comunicado directamente, 3. No aclara estos extremos.

1.4.2. El defensor manifiesta que ha recibido la opinión acerca de su pronunciamiento desde las personas origen de la queja: 1. Sí, y le comunican que están conformes con sus sugerencias, 2. Sí, y le comunican que no están conformes con ninguna de sus sugerencias, 3. Sí, y le comunican que están conformes con parte de sus sugerencias, 4. 5. No aclara estos extremos.

1.4.3. El defensor manifiesta que ha comunicado directamente su pronunciamiento a la redacción del medio: 1. Sí, con el responsable de la redacción, 2. Sí, con el responsable de la sección, 3. Sí, con el periodista afectado, 4. No aclara estos extremos.

1.4.4. El defensor manifiesta que ha recibido la opinión acerca de su pronunciamiento desde de la redacción del medio: 1. Sí, y le comunican que está conforme con todas sus sugerencias, 2. Sí, y le comunican que no está conforme con ninguna de sus sugerencias, 3. Sí, y le comunican que está conforme con parte de sus sugerencias, 4. No aclara estos extremos.

1.5. Justificación del pronunciamiento

1.5.1. En la justificación de su pronunciamiento (recomendación) el defensor hacer referencia a: 1. Profesionales de reconocido prestigio (Lázaro Carreter, Álex Grijelmo, etc.), 2. Libro de estilo, Estatuto del defensor, Estatuto de la redacción y otros textos normativos, 3. Factores políticos, económicos, sociales, laborales, de organización del propio

medio, etc., 4. Otros factores (tiene en cuenta a profesionales de su medio, información no publicada sobre el error pero con la que el medio contaba previamente, etc.), 5. Ninguno (no realiza comentarios o solo expone sus propios argumentos)

2. CARACTERÍSTICAS DEL PÁRRAFO ANALIZADO EN EL TEXTO DEL DEFENSOR

2.1. Identificación del párrafo analizado

2.1.1. Número de orden: x, y, z: X= Número de orden del texto del defensor en la muestra considerada, Y= Número de orden del texto origen de la queja en el texto del defensor, Z= Número de orden del párrafo analizado en el texto del defensor.

2.1.2. Número total de palabras:

2.2. Características lingüísticas que denotan objetividad e impersonalidad

2.2.1. Elementos morfo-sintácticos: 1. Verbo en tercera persona (1: sí; 2: no), 2. Verbos en presente o presente histórico (1: sí; 2: no), 3. Verbos en pretérito perfecto simple o pretérito imperfecto de indicativo (1: sí; 2: no), 4. Modo indicativo (1: sí; 2: no), 5. Enunciados concisos sin exceso de subordinación, sin anacolutos o digresiones (1: sí; 2: no), 6. Sintagmas nominales extensos, con escasa adjetivación especificativa y no expresiva (1: sí; 2: no), 7. Construcciones de valor impersonal y pasiva refleja (1: sí; 2: no), 8. Citas textuales de los protagonistas (1: sí; 2: no), 9. Aposiciones (1: sí; 2: no).

2.2.2. Elementos léxico-semánticos: 1. Léxico denotativo, preciso pero versátil (1: sí; 2: no), 2. Adjetivos descriptivos (1: sí; 2: no), 3. Adjetivos especificativos pospuestos (1: sí; 2: no).

2.2.3. Elementos procedentes de otros ámbitos estilísticos: 1. Modalidad oracional enunciativa (1: sí; 2: no), 2. Ausencia de terminología afectiva o hiperbólica (1: sí; 2: no), 3. Escasos recursos expresivos (1: sí; 2: no).

2.3. Características lingüísticas que denotan subjetividad atenuada

2.3.1. Elementos morfo-sintácticos: 1. Uso del verbo en primera persona (1: sí; 2: no), 2. Uso del estilo indirecto (1: sí; 2: no), 3. Uso del estilo directo con omisión de los verba dicendi (1: sí; 2: no).

2.3.2. Elementos léxico-semánticos: 1. Presencia de adjetivos valorativos (1: sí; 2: no), 2. Presencia de adjetivos explicativos antepuestos (1: sí; 2: no).

2.3.3. Elementos procedentes de otros ámbitos estilísticos: 1. Utilización de recursos como los paralelismos, anáforas, catáforas o comparaciones (1: sí; 2: no), 2. Utilización de iniciales para preservar la privacidad de los afectados (1: sí; 2: no).

2.4. Características lingüísticas que denotan una mayor libertad y variedad en el estilo del párrafo

2.4.1. Elementos morfo-sintácticos: 1. Complejidad sintáctica: oraciones causales, condicionales, consecutivas relacionadas con la cohesión y coherencia de las argumentaciones (1: sí; 2: no), 2. Oraciones dubitativas, interrogativas, exclamativas o exhortativas (1: sí; 2: no), 3. Ruptura de la ordenación lógica de las estructuras sintácticas mediante la anteposición de los elementos relevantes (1: sí; 2: no), 4. Conectores y marcadores de subjetivización (1: sí; 2: no), 5. Construcciones nominales (1: sí; 2: no), 6. Citación mixta (1: sí; 2: no).

2.4.2. Elementos léxico-semánticos: 1. Significados connotativos (1: sí; 2: no), 2. Adjetivos o adverbios de carácter afectivo (1: sí; 2: no), 3. Eufemismos (1: sí; 2: no), 4. Extranjerismos (1: sí; 2: no), 5. Uso de tecnicismos o neologismos (1: sí; 2: no), 6. Léxico abstracto (1: sí; 2: no).

2.4.3. Elementos procedentes de otros ámbitos estilísticos: 1. Metáforas (1: sí; 2: no), 2. Reiteraciones expresivas (1: sí; 2: no), 3. Ironía (1: sí; 2: no), 4. Hipérbolos (1: sí; 2: no), 5. Lítotes (1: sí; 2: no), 6. Sinédoques (1: sí; 2: no), 7. Perífrasis retórica (1: sí; 2: no), 8. Interrogación retórica (1: sí; 2: no), 9. Juegos de palabras (1: sí; 2: no), 10. Discursos repetidos como refranes, fórmulas, locuciones o el de las citas famosas, títulos de obras literarias o cinematográficas, etc. (1: sí; 2: no)

2.5. Características lingüísticas cercanas al sensacionalismo, que restan objetividad y claridad

2.5.1. Elementos morfo-sintácticos: 1. Formas gramaticales incorrectas (1: sí; 2: no), 2. Negación polémica (1: sí; 2: no), 3. Marcadores discursivos de polifonía como al parecer, según parece, por lo visto, etc. (1: sí; 2: no).

2.5.2. Elementos léxico-semánticos: 1. Formas ortográficas incorrectas (1: sí; 2: no), 2. Adjetivos y adverbios en su grado máximo (1: sí; 2: no), 3. Utilización de abreviaciones y reducciones con valor afectivo (1: sí; 2: no), 4. Uso de acrónimos y siglas sin aclaración previa de su significado (1: sí; 2: no), 5. Barbarismos (1: sí; 2: no), 6. Adverbios epistémicos (realmente, quizás, a caso, etc) (1: sí; 2: no), 7. Lenguaje pseudoculto (1: sí; 2: no), 8. Vocabulario ambiguo e impreciso (1: sí; 2: no).

2.5.3. Elementos procedentes de otros ámbitos estilísticos: 1. Uso del condicional del rumor (1: sí; 2: no), 2. Redundancias (1: sí; 2: no).

2.6. Otros recursos comunicativos que permiten construir un discurso que parezca verídico

2.6.1. Cita de las fuentes utilizadas (1: sí; 2: no).

- Si 2 (no), pregunta filtro, dirigirse al siguiente al apartado 2.6.2: 1. Oficiales (1: sí; 2: no), 2. Otros medios de comunicación, autorreferencialidad del sistema de prensa (1: sí; 2: no), 3. Expertas (1: sí; 2: no), 4. Implicadas (1: sí; 2: no), 5. Oficiosas (1: sí; 2: no).

2.6.2 Utilización de marcas de referencialidad complementarias que demuestren que el periodista conoce los suficientes detalles de lo que ha sucedido (1: sí; 2: no)

- Si 2 (no), pregunta filtro, dirigirse al siguiente al siguiente epígrafe, el 2.7: 1. Localizaciones (1: sí; 2: no), 2. Temporalizaciones (1: sí; 2: no), 3. Cifras (1: sí; 2: no), 4. Otros datos (1: sí; 2: no) indicar cuál.

2.7. Actos de habla: 1. Asertivo, 2. Directivo, 3. Compromisorio, 4. Expresivo, 5. Declarativo

2.8. Verbos empleados según la base textual: 1. Narrativa, 2. Descriptiva, 3. Expositiva, 4. Argumentativa, 5. Directiva