

## **Participación de los lectores en la prensa latinoamericana. Un análisis semántico-pragmático**

**Sheila Valbuena Muñoz**

shevalt@hotmail.com

### **Resumen**

Una gran cantidad de documentos legales tales como cartas, pactos y convenciones, cada vez más específicos en relación con los diversos derechos exigidos por todo ser humano, está abriendo paso en diferentes ámbitos de la sociedad a la participación ciudadana en el mundo. La presente investigación tiene como propósito analizar desde un enfoque semántico-pragmático el discurso de la participación de los lectores en la prensa latinoamericana, a fin de conocer cómo plantean sus asuntos y demandas a los defensores y qué estrategias usan para ello, demostrando así el uso apropiado del ombudsman de los medios. Para alcanzar los objetivos de este estudio se analizarán 30 cartas dirigidas al defensor de dos periódicos latinoamericanos, El Tiempo de Colombia y El Nacional de Venezuela, correspondientes a julio de 2005. La investigación es de tipo exploratoria-descriptiva siguiendo los postulados teóricos de Molero (1984), Pottier (1992) y van Dijk (1996, 2003).

**Palabras clave:** Participación, defensor del lector, discurso, semántica, pragmática.

### **1) Introducción**

La promulgación de diversos documentos legales, tales como cartas, pactos y convenciones, relacionados con los derechos exigidos por todo ser humano, está contribuyendo a fortalecer en el mundo la participación ciudadana.

Aunado a ello, diferentes mecanismos de autorregulación se han establecido en los medios de comunicación, con el propósito de mejorar sus contenidos y satisfacer los intereses del usuario. No obstante, hasta ahora todos "conceden al público únicamente un papel pasivo, ya que apenas puede participar e intervenir en ellos" (Aznar, 1999:161).

De acuerdo con diversas leyes universales y nacionales, los usuarios de medios pueden reclamar el derecho a estar informado, a dar información, a replicar y a exigir rectificación. Y a esto se suma el hecho de que cada vez son más notorias y definidas las manifestaciones de participación por parte del público receptor, quienes defienden como un derecho la oportunidad de participar en los medios de comunicación.

Ante esto, empresarios y profesionales se hallan de algún modo impulsados a fomentar esa participación e instaurar representantes capacitados para velar por tales derechos. Tal es el caso de los medios impresos de difusión, muchos de los cuales han adoptado la figura del ombudsman o defensor del lector, con el fin de mejorar su contenido y ofrecer una oferta más cónsona con el público de hoy.

Colombia, en particular, es el segundo país en instaurar la figura del ombudsman periodístico en 1990, idea que fue extendiéndose poco a poco a gran cantidad de medios tanto impresos como televisivos, como el caso de El Tiempo (1992). En Venezuela, la figura del defensor fue asumida en 1998 por el diario El Nacional, el cual la ha mantenido hasta ahora.

El análisis del discurso permite conocer las intenciones de comunicación que tienen impacto en los receptores, cuyas bases teóricas y metodológicas fundamentales se encuentran en la semántica y la pragmática, a fin de conocer el significado de las lenguas, las relaciones entre los interlocutores y el contenido y la forma de los mensajes (Molero, 2003).

De allí que resulte pertinente analizar bajo la perspectiva semántico-pragmática el discurso de la participación de los lectores a través de las cartas, a fin de conocer cómo plantean sus asuntos y demandas a los defensores y qué estrategias usan para ello, demostrando así el uso apropiado del ombudsman de los medios.

## 2) Reflexión teórica

La siguiente investigación se enmarca en los principios de la semántica lingüística de Pottier (1992), en los postulados teóricos del análisis del discurso de van Dijk (1996, 2003)), así como en los referentes teóricos y metodológicos de Molero (1985, 2002, 2003).

Se concibe el discurso como “el resultado de la utilización de diversos componentes por parte del hablante: referencial, cognitivo, intencional, lingüístico; contextual” (Molero, 2003a:8). El emisor, por su parte, busca construir o reconstruir un referente, bien sea real o imaginario, a través de una conceptualización de la realidad, con el interés de comunicar algo mediante el uso de la lengua. El contexto no puede ignorarse, puesto que todo discurso se produce en tiempo y espacios determinados (Molero, 2003a).

De acuerdo con la teoría semántica (Pottier, 1992; Molero, 1985, 2003) existen cuatro niveles que permiten explicar los recorridos lingüísticos del emisor (onomasiológico y semasiológico).

El nivel referencial es desde donde parte el emisor, es el mundo real o imaginario que puede ser percibido a través de los sentidos o construido en su imaginación. El proceso fundamental ejecutado en este nivel es la percepción, entendida como una relación entre imagen, memoria y asociación de ideas, ya que “sin la entrada en acción de ella, la producción del texto comunicativo (mensaje) por parte del enunciador, carecería de sentido” (Franco, 2007:83).

En el nivel lógico-conceptual se ubica la intención de comunicación del emisor y se conceptualizan los eventos. Para ello, se identifican las microestructuras, los temas y la macroestructura o Esquema Básico Incluyente, que es la idea global del discurso (van Dijk, 1996).

El estudio del léxico en el nivel lingüístico ha resultado de gran importancia para “descubrir la estructura ideacional o mapa

conceptual subyacente" (Molero, 2003a:17). Y en el nivel del discurso se hace pertinente estudiar los modos de organización, tales como la argumentación (Charaudeau, 1992), la cual busca convencer, persuadir o influir a través de diversas estrategias.

Las estrategias discursivas son aquellos recursos tanto lingüísticos como discursivos que tiene el emisor a su alcance para lograr su propósito de comunicación. Entre ellas se puede mencionar la exclusión y marginación del "otro", la cual consiste en la polarización del discurso a través de operaciones descriptivas (Molero, 2003b).

Actualmente, las cartas son utilizadas por los lectores como herramientas para reclamar lo que asumen como sus derechos comunicacionales. Algunos asuntos presentados a los defensores del lector alrededor del mundo son: la calidad de información, lo cual puede incluir la calidad del tratamiento y los procesos de construcción de la información; la ética, que implica el respeto a las fronteras de los géneros, errores en la información o los servicios, inexactitudes, interpretaciones sesgadas e inadecuado manejo de fuentes; los derechos de las minorías (étnicas, sexuales, sociales); independencia de la información y del medio; y política, referente a la equidad en el tratamiento de la información, así como en titulares, fotografías, pie de fotos y publicidad (Rey, 2003).

### **3) Descripción de la experiencia**

Los comienzos de esta investigación se remontan a mis estudios de pregrado, cuando tuve la oportunidad de indagar sobre los mecanismos de autorregulación de los medios de comunicación, tal como el ombudsman o defensor de los lectores. De hecho, mi trabajo de grado para egresar como licenciada en comunicación social trató acerca de la pertinencia de la figura de este contralor en los medios impresos marabinos.

Un defensor del lector es un recurso de autorregulación de los medios voluntario, no oficial, regulado y financiado por estos mismos, en un marco de responsabilidad social (Amado, 2005). La función principal del defensor es recibir y atender las quejas de los lectores. Una vez recibida, el defensor debe investigarla, dirigiéndose al responsable de publicar la información para que dé su versión de los hechos. Luego de contrastar ambas partes, debe responder, en la página destinada para ello, de acuerdo con el manual de estilo del periódico, su experiencia o por criterios profesionales y pertinentes (Aznar, 1999).

Con base en este conocimiento previo, en el año 2005 decidí seleccionar como tema para la tesis de maestría la actuación del ombudsman en la prensa. El propósito era aplicar un análisis semántico-pragmático al discurso del defensor del lector y por ello escogí dos medios latinoamericanos, a saber, El Nacional de Venezuela y El Tiempo de Colombia. No obstante, luego descubrí que no había punto de comparación, puesto que el discurso del ombudsman venezolano no era una respuesta a las cartas de los lectores, mientras que el discurso del ombudsman colombiano sí.

De allí que, con el apoyo de mi tutora de tesis, decidí darle un vuelco a mi trabajo y aplicar el análisis semántico-pragmático a las cartas de los lectores, a fin de conocer el discurso de la participación de los receptores en la prensa y el uso que le dan a la figura del defensor. Esto me llevó a organizar las cartas en categorías, como se observa a continuación:

TEMAS	EL NACIONAL	EL TIEMPO
INQUIETUD/SOLICITUD	1	11
SEÑALAMIENTO/ACUSACIÓN	5	4
ADVERTENCIA	1	1

INF./RECORDATORIO/REFLEXIÓN	10	0
DESCONTENTO	2	2
IRONÍA/SÁTIRA	1	0
GRATITUD	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
Tabla No. 1. Categorización de las cartas		

Para establecer una efectiva comunicación medio-lector constituye un deber profesional la instauración de mecanismos que otorguen importancia a las exigencias y necesidades del receptor. El derecho a la información comienza en el momento mismo cuando se reconoce al sujeto de ese derecho y, por lo tanto, “deja de ser alguien ajeno, y se redescubre como parte de la comunidad que crea la palabra del medio de comunicación” (Restrepo, 2005:6).

Para ello, se requiere un cambio de actitud por parte de los medios de comunicación que los lleve a dejar atrás la arrogancia de sentirse dueños exclusivos de la verdad, y pasen a ser interlocutores o mediadores entre sectores de la sociedad, según sea el caso. De esta manera, se establece un contacto real con el público receptor, de quien siempre se espera y demanda un aporte, mediante cartas u otras formas de comunicación recibidas con interés genuino y profesional.

#### **4) Discusión de resultados**

Para efectos de este avance de investigación, se muestra el análisis realizado a dos cartas del lector, una de cada periódico. La cantidad de cartas que se publican varía de una ocasión a otra y las temáticas son diversas, por tanto la selección de la muestra se encuentra dentro del modo no probabilístico, específicamente el

muestreo intencional, a través del cual "se seleccionan los elementos con base en criterios o juicios del investigador" (Arias, 1997:53). Las dos cartas se encuentran dentro de la categoría Señalamiento/Acusación.

Para analizar a los participantes semánticos de un evento es de gran utilidad la teoría de casos de Pottier (1992:162), quien afirma que estos pueden observarse como "cumplidores de un cometido" en el eje de la actancia, o "colocarse en una posición marginal" en el llamado eje de la dependencia.

Cabe destacar que si el paciente recibe los efectos de un proceso de mejoramiento, se presenta como beneficiario; por el contrario, si sufre los efectos de un proceso de degradación, se presenta como víctima.

En el caso de la carta de El Tiempo, bajo el título ***Cuidado con los milagros***, los lectores siempre son ubicados en la zona del evento como pacientes, es decir, recibiendo la acción, y debido a que se encuentran en un proceso de degradación son identificados como *víctimas*.

Quien escribe la carta destaca asimismo las *causas* de las acciones, lo cual se observa en **la zona de la anterioridad**, la zona de mayor potencia. Los *instrumentos*, ubicados también en esta zona, son señalados para reforzar la acción del agente, a saber, "páginas del diario" y "noticia".

Cabe destacar que en la **zona de la posterioridad** se ubica como *destinatario* a la "población católica", la cual se encuentra entre paréntesis porque aun cuando no está expresamente dicha en la carta, se infiere por los detalles que plantea el lector y su preocupación por ver con seriedad la religión.

Temas o tópicos	Zona de la anterioridad		Zona del evento		Zona de la posterioridad	
	CAUSA	INSTRUMENTO	AGENTE	PACIENTE	DESTINATARIO	FINALIDAD
Absurda publicación de milagros	Milagros son pura imaginación popular	Páginas del diario	Periodistas	Lectores	(Población católica)	
Actitud irresponsable del periódico	Reducen la religión a chismes de pueblo	Noticia	Periódico El Tiempo	Lectores		

Tabla No. 2. Zonas actanciales. Diario El Tiempo. Carta TJ18

En cuanto a la carta de El Nacional, se observan explícitamente en la **zona del evento** los *agentes*, en su mayoría personificados por el presidente Hugo Chávez, quien ejerce su influencia o acción sobre los *pacientes* "Pueblo", "Fuerzas Armadas" y "Venezuela", los cuales se destacan como víctimas en un proceso de degradación. En la **zona de la anterioridad** los *instrumentos* siempre son explícitos, lo cual sustenta las acciones del agente, y las *causas* de los eventos se señalan por lo menos en tres eventos.

Los *destinatarios* ubicados en la **zona de la posterioridad**, son explícitos en todos los casos, lo cual significa que el lector señala a todos los actantes que reciben la acción del agente.

Temas o tópicos	Zona de la anterioridad		Zona del evento		Zona de la posterioridad	
	CAUSA	INSTRUMENTO	AGENTE	PACIENTE	DESTINATARIO	FINALIDAD
Concejal capitalina dice que Bernal no sabe escoger sus colaboradores	Criterios de selección inapropiados	Declaraciones en prensa	Concejal capitalina	Alcalde Bernal	Lectores	Desacreditar a alcalde oficialista



GT Comunicación, Comunidad y Participación

Presidente exige libertad para escoger sus colaboradores		Alocuciones	Presidente	Pueblo	Embajadores y colaboradores	Tomar decisiones sin consulta
Ascensos de la FAN son competencia exclusiva del Presidente	Presidente exige libertad	Ascensos y reconocimientos	Presidente	FAN	Oficiales de la FAN	Reconocer oficiales
En Venezuela se ha venido imponiendo la voluntad del jefe y la dedocracia	Toma de decisiones sin consulta	Criterios aplicados	Presidente	Venezuela	Venezolanos	
Tabla No. 3. Zonas actanciales. Diario El Nacional. Carta NJ08						

Con esta información clara es posible analizar la perspectiva desde la cual el emisor construye el evento o realidad. Los cuadros siguientes están elaborados a partir de la perspectiva de quienes escriben las cartas, a saber los lectores de los diarios. Ambos circunscriben el evento a un proceso de degradación; en el caso de El Tiempo la degradación es causada por los periodistas del diario debido a la publicación de milagros no confirmados, razón por la cual el lector hace un llamado de atención al periódico, a través de su carta al defensor, a fin de que distinga entre noticia y rumor. Como católico, se señala víctima de la absurda publicación de milagros.

En relación con el diario El Nacional, se señala como causante de la degradación al presidente Hugo Chávez, debido a la imposición de su voluntad y la práctica de la "dedocracia". Cabe destacar que el cambio solicitado, a saber, que se consideren méritos y capacidades para seleccionar colaboradores, no está explícitamente expresado en la carta, sino que se infiere por los planteamientos del lector.

	PERSPECTIVA DE CONSTRUCCIÓN	
	EL TIEMPO	EL NACIONAL
Cambio solicitado y argumento	Distinguir entre noticia y rumor	(Considerar méritos y capacidades para seleccionar colaboradores)
Visión de la situación actual	Absurda publicación de milagros	Se ha venido imponiendo la voluntad del jefe y la dedocracia
Causantes de la degradación o mejoramiento	Periodistas de El Tiempo	Presidente Chávez
Instrumento del cambio solicitado	Cartas del lector	
Visión del "yo"	Católico	

Tabla No. 4. Conceptualización de eventos

En cuanto al nivel lingüístico, en la carta dirigida a El Tiempo se destacan los dominios religioso y periodístico, en cambio en la carta de El Nacional prevalecen los dominios político y militar.

DOMINIOS	TEXTO ASOCIADO
Religioso	"Soy católico y admiraba particularmente al Papa Juan Pablo II"
Periodístico	"Me parece absurdo que periodistas profesionales den crédito a versiones que en vez de promover con seriedad la religión, la reducen a un asunto de chismes de pueblo" "...ni siquiera se tomaron el trabajo de verificar con los médicos las afirmaciones de un hombre que asegura que el Papa lo sanó"

Tabla No. 5. Dominios de experiencia. Diario El Tiempo

DOMINIOS	TEXTO ASOCIADO
Político	"alcalde Bernal estaba bien intencionado, pero no sabía escoger sus colaboradores". "el Presidente exige cada vez más libertad y potestad para escoger sus inmediatos colaboradores. Ya no solo su gabinete ministerial, sino la totalidad de los embajadores". "Aquí se ha venido imponiendo la voluntad del jefe. Aquí se ha impuesto la

	"dedocracia".
Militar	"Y todos los ascensos y reconocimientos a los altos oficiales de la FAN, son de su exclusiva (casi) competencia".
Tabla No. 6. Dominios de experiencia. Diario El Nacional	

Es evidente que el lector del diario El Tiempo tiene un propósito definido: reclamar al periódico lo que él considera es una actitud irresponsable. En cambio, el lector del El Nacional se limita a exponer hechos políticos y militares para dar a conocer su opinión.

Entre las estrategias utilizadas por el lector de El Tiempo se observa la *exclusión y marginación del "otro"*, mediante la construcción negativa del "él-ellos", lo cual se percibe en los siguientes extractos:

*"...los milagros que aparecen por todos lados y que **ustedes** están promoviendo en sus páginas son pura imaginación popular. Me parece absurdo que **periodistas profesionales** den crédito a versiones...ni siquiera **se tomaron el trabajo** de verificar con los médicos las afirmaciones de un hombre..."*

El emisor construye su discurso dejando claro que la publicación de los milagros por el diario El Tiempo es una falta de respeto hacia la religión católica.

Esta misma estrategia se maneja en la carta de El Nacional, en la cual se construye negativamente al Presidente y a quienes trabajan para él, como se observa a continuación:

*"...el alcalde Bernal estaba bien intencionado, pero no sabía escoger sus colaboradores. Y algo parecido hemos oído, en varias ocasiones, acerca del Presidente de la República... los criterios aplicados no sean los más apropiados; pues los méritos y capacidades no son los prioritarios".*

Como se observa, el lector de El Nacional destaca la imposición del grupo “él-ellos” sobre el pueblo/FAN, quienes sufren los embates de la “dedocracia”.

Igualmente se identifica en la carta de El Tiempo el modo de organización argumentativo, el cual consta de una premisa (aserción de partida) y una consecuencia (aserción de llegada), las cuales están unidas por el texto que determina la causalidad entre la primera aserción y la tercera (Charaudeau, 1992).

En la carta de El Tiempo, el lector desea argumentar la actitud irresponsable del periódico, lo cual observamos en la siguiente tabla:

ASERCIÓN DE PARTIDA	ASERCIÓN DE PASAJE	ASERCIÓN DE LLEGADA
Publicación irresponsable de “milagros”	“...los “milagros” que aparecen por todos lados... son pura imaginación popular” “Me parece absurdo que periodistas profesionales den crédito a versiones” “...ni siquiera se tomaron el trabajo de verificar con los médicos las afirmaciones de un hombre que asegura que el Papa lo sanó”	Confusión entre noticia y rumor
Tabla No. 7: Argumentación de El Tiempo		

Por su parte, el lector de El Nacional pretende convencer a su receptor sobre las irregularidades del Presidente de la República en relación con la elección de sus colaboradores y ascensos de la FAN.

ASERCIÓN DE PARTIDA	ASERCIÓN DE PASAJE	ASERCIÓN DE LLEGADA
En Venezuela se impone la voluntad del jefe	“...el Presidente exige cada vez más libertad y potestad para escoger sus inmediatos colaboradores. Ya no sólo su gabinete ministerial, sino la totalidad de sus embajadores. Y todos los ascensos y reconocimientos a los altos oficiales de la FAN, son de su exclusiva (casi) competencia. Aunque los criterios aplicados no sean los más apropiados; pues los méritos y capacidades no son los prioritarios”	En Venezuela se ha impuesto la “dedocracia”
Tabla No. 8: Argumentación de El Nacional		

## 5) Propósitos a alcanzar con los resultados de la investigación

Las discusiones acerca de la participación ciudadana abundan en los espacios universitarios, comunitarios y políticos, razón por la cual resulta pertinente la revisión de los mecanismos que emplean los receptores.

Este tipo de participación observada en relación con los defensores del lector, no sólo es un registro histórico de la coyuntura analizada, sino que es un ejemplo indudable de que las masas no representan un público adormecido, quien acepta pasivamente todo lo que recibe de los medios.

A través del análisis semántico-pragmático de las cartas me he propuesto determinar cómo plantean los lectores de estos dos diarios latinoamericanos, El Nacional y El Tiempo, sus asuntos e inquietudes a los defensores y qué estrategias usan para ello.

La investigación constituye un aporte desde el punto de vista teórico, por cuanto pretende realizar algunas aproximaciones en relación con la participación de los lectores a través de la figura del defensor. Numerosos teóricos han confirmado que el receptor ha dejado de ser un sujeto pasivo para convertirse en un sujeto capaz de defender sus derechos comunicacionales.

De esta forma, desde un punto de vista práctico, este estudio permitirá conocer el grado de madurez que poseen lectores venezolanos y colombianos en el uso de sus derechos relativos a la comunicación, así como también dará vislumbres acerca de las implicaciones sociales que tiene el defensor del lector al dar respuestas a interrogantes como ¿se legitiman las acciones de los lectores?, ¿se deslegitima el medio?, ¿cuáles son los actos de habla más frecuentes?, ¿cómo se defienden los lectores?, ¿se revelan injusticias en las prácticas periodísticas?, ¿qué tipo de crítica se ejerce?, entre otras.

En este sentido, me planteo comprobar que el receptor de los medios experimenta un proceso de cambio en cuanto al uso de los

mecanismos para alcanzar una retroalimentación efectiva, a saber, desde la pasividad hacia la participación ciudadana.

## Referencias

- Amado Suárez, Adriana (2005) ¿Quién le teme al ombudsman? (O por qué la prensa argentina no tiene quién la defiende). Derecho comparado de la información. Vol. I, No. 5. 3-20. Consultado en: <http://www.catedraa.com.ar/investigaciones/publicaciones/archivos/>.
- Arias, F. (1997) **El proyecto de investigación. Guía para su elaboración**. 2da Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.
- Aznar, Hugo (1999) Comunicación responsable. Deontología y autorregulación de los medios. Primera edición. Barcelona, España. Ariel Comunicación.
- Franco, A. (2007) **Gramática comunicativa**. Ediciones del Vicerectorado Académico. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Molero, L. (1985) **“Lingüística y discurso”**. Ediluz. Maracaibo, Venezuela.
- Molero, L. (2002) El personalismo en el discurso político venezolano. Un enfoque semántico y pragmático. **Espacio Abierto**. Vol. 11, No. 2. (pp. 291-334).
- Molero, L. (2003a) “El enfoque semántico-pragmático en el análisis del discurso. Visión teórica actual”. **Lingua Americana**. Año VII, No. 12 (pp. 5-28).
- Molero, L. (2003b) “Recursos lingüísticos y estrategias discursivas en la construcción de la imagen del pueblo en el discurso político venezolano”, en: **Revista Venezolana de Gerencia**. Año 8, No. 23 (pp. 215-236).
- Pottier, B. (1992) **Teoría y análisis en lingüística**. Gredos, Madrid (España).
- Restrepo, Javier. (2005) El derecho a la información en la agenda del ombudsman. **Sala de Prensa**, No 76, Febrero, 2005. Año 6, Vol. 3. Disponible en: <http://www.saladeprensa.org>. Consulta: 2005, junio 25.
- Rey, G. (2003) El Defensor del lector: un oficio en construcción. **Sala de Prensa**, No. 53, Marzo, Año 5, Vol. 2. Disponible en: <http://www.saladeprensa.org/index.html>. Consulta: 2005, abril 10.
- Van Dijk, T. (1996) **La noticia como discurso. Comprensión, estructura y producción de la información**. Paidós Comunicación, Barcelona (España).
- Van Dijk, T. (2003) **Ideología y discurso**. Ariel Lingüística, Barcelona (España).