

Análisis de la actuación de los defensores de los usuarios para el buen uso del lenguaje periodístico

MHCJ nº 5 | Year 2014

Paper nº7 (57)

Pages 143 a 176

mhcj.es

Triana M^a Rubio Conesa | tmrubc@gmail.com

Palabras clave

Lenguaje periodístico, errores lingüísticos, correcto uso del lenguaje, defensor de los usuarios, quejas de los usuarios

Sumario

1. Introducción. 2. Método. 3. Resultados. 4. Discusión. 5. Conclusiones y propuestas. 6. Referencias bibliográficas. 7. Notas.

Resumen

Esta investigación plantea la pregunta clave “¿En qué medida actúan los defensores de los usuarios para la protección del lenguaje periodístico?”. La relevancia de las labores de los defensores de los usuarios y el adecuado uso del lenguaje periodístico en la sociedad actual motiva la realización de este estudio. Por ello se han analizado los contenidos de los estatutos de los defensores y de los libros de estilo del diario El País y la Corporación RTVE, así como 149 textos publicados periódicamente por dichos profesionales. También se ha entrevistado a dos de esos periodistas encargados de las tareas de ombudsman. Como los resultados se han obtenido de diversas fuentes y con diferentes métodos, se ha aplicado la técnica de la triangulación para comprobar la validez de esos datos. Por último se han expuesto las conclusiones de la investigación y se formulan propuestas para prevenir los errores detectados y realizar nuevos estudios sobre el tema analizado.

Forma de citar este artículo en las bibliografías

Triana M^a Rubio Conesa (2014): “Análisis de la actuación de los defensores de los usuarios para el buen uso del lenguaje periodístico”, en Miguel Hernández Communication Journal, nº5, páginas 143 a 176. Universidad Miguel Hernández, UMH (Elche-Alicante). Recuperado el __ de _____ de 20__ de: [http://mhcj.es/index.php?journal=mhcj&page=article&op=view&path\[\]=61](http://mhcj.es/index.php?journal=mhcj&page=article&op=view&path[]=61)

Analysis of news ombudsmen work in defending the correct usage of the journalistic language

MHCJ nº 5 | Year 2014
Paper nº7 (57)
Pages 143 a 176
mhcj.es

Triana M^a Rubio Conesa | tmrubc@gmail.com

Keywords

Journalistic language, linguistic errors, correct use of language, news ombudsman, complaints from users.

Summary

1. Introduction. 2. Method. 3. Results. 4. Discussion. 5. Conclusions and proposals. 6. Literature. 7. Notes.

Abstract

This research examines the question of the way in which the news ombudsman has an impact on the protection of journalistic language. This study is conducted motivated by the relevance of the work of the news ombudsman as well as the importance of the correct use of journalistic language in the present-day society. This is why it was essential to present the content analysis of ombudsman statutes, styles books from two different types of Spanish media, El País and the RTVE Corporation, and 149 texts periodically published by these journalists. Moreover, two of these professionals who are responsible for the ombudsman's tasks have been interviewed. Results have been obtained from various sources and have been introduced through the use of different methods, which is why triangulation technique was used to verify the validity of the data. Finally, research findings have been presented, thus leading to the proposition of measures for preventing the language errors found and the suggestion of further research on the analyzed topic.

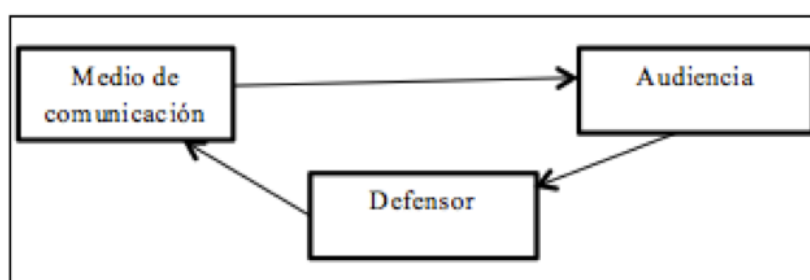
How to cite this paper in bibliographies

Triana M^a Rubio Conesa (2014): “Análisis de la actuación de los defensores de los usuarios para el buen uso del lenguaje periodístico”, en Miguel Hernández Communication Journal, nº5, páginas 143 a 176. Universidad Miguel Hernández, UMH (Elche-Alicante). Recuperado el __ de _____ de 20__ de: [http://mhcj.es/index.php?journal=mhcj&page=article&op=view&path\[\]=61](http://mhcj.es/index.php?journal=mhcj&page=article&op=view&path[]=61)

1. Introducción

La influencia de los medios de comunicación sobre la opinión pública ha sido objeto de múltiples análisis desde principios del siglo XX. Llanos y Nina (2011: 10). En este avance teórico se constata el aumento de la participación del usuario en los procesos de comunicación en los medios, dentro del contexto social en el que estos procesos tienen lugar. En los procesos bidireccionales, la retroalimentación (feedback) adquiere una mayor relevancia (Figura 1). En dichos procesos se pueden identificar dos de los elementos básicos objeto del presente trabajo: el defensor del lector y el uso del lenguaje (como uno de los factores del mensaje codificado).

Figura 1.- Posición del defensor de los usuarios en el proceso de comunicación.



Fuente: elaboración propia.

Los usuarios tienen derecho a que el lenguaje periodístico sea el correcto y a que en todo momento se les atiendan sus quejas, dudas y sugerencias. Además, los medios de comunicación tienen la obligación de vigilar que sus informaciones sean conformes con las normas éticas y profesionales del Periodismo, entre las que destaca el buen uso del lenguaje.

La justificación de este trabajo parte de que el estudio del buen uso del lenguaje periodístico ha sido abordado por diversos autores que identifican los errores más frecuentes, sus causas y su incidencia social. También ha sido objeto de múltiples investigaciones la actuación de los defensores de los usuarios. Para ejercer sus funciones los defensores cuentan con diversos recursos, como los libros de estilo. Estos textos han sido analizados como otro de los instrumentos de la autorregulación y una parte de ellos se dedica a orientar el uso correcto de la lengua.

Ante el estado de estas investigaciones, con el presente trabajo se pretende avanzar en el conocimiento de dichos elementos, los defensores de los usuarios, el uso correcto del lenguaje periodístico y los libros de estilo, pero de un modo integrado, con especial incidencia en aquellas categorías de información que los relacionan.

1.1.- Mecanismos de autorregulación en los medios

La autorregulación en los medios implica la participación de todos los actores que intervienen en el proceso comunicativo. El ejercicio de la autorregulación se realiza a través de una serie de instrumentos que se desarrollan en paralelo a los avances democráticos de las sociedades donde actúan los medios. La actividad de los medios de comunicación se desarrolla dentro de un contexto no sólo de naturaleza económica, sino también dentro de otros de índole social o política. En el primero, los resultados económicos y las leyes del mercado son las principales fuerzas que dirigen la labor periodística. En los otros contextos, hablar de la autorregulación es hablar de libertad. Entre los valores que se deben fomentar está la libertad de expresión y, en definitiva, la existencia de medios libres, como pilar de sociedades democráticas. Zlatev (2011: 17).

Las herramientas de autorregulación utilizadas habitualmente en países democráticos se pueden incluir en cuatro grandes categorías: los códigos éticos, los consejos de prensa y audiovisuales, las asociaciones y los sindicatos profesionales, así como los defensores del lector / telespectador. González y otros, (2011:5).

1.2.- El defensor del lector, sus funciones y método de trabajo

El Estatuto de la Defensor del espectador, oyente y usuarios de los medios interactivos de la CTRVE2 precisa que la figura del defensor del lector surge en Suecia en 1916, aunque en los años ochenta 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). Para alcanzar estos propósitos el defensor ocupa una posición intermedia y realiza una doble labor: una externa hacia el usuario y otra interna hacia el medio. Maciá (2006: 54).

Evers (2011: 227) considera importante alentar un discurso respetuoso y veraz sobre las prácticas del periodismo, así como la promoción de la transparencia en las redacciones. En la elaboración de un producto de calidad, Maciá (2006: 55-58) destaca el cuidado del lenguaje, la transformación de la imagen pública del profesional, la corrección y prevención de errores, inexactitudes, imprecisiones y erratas. Aunque cualquier acción tendente a la mejora de la calidad, lleva emparejada una mejora de la veracidad de la labor de los medios.

Para poder caracterizar la figura del defensor, se deben estudiar aspectos como su relación laboral con el medio, la dedicación a sus funciones, la duración del tiempo en el cargo o la circunstancias de su nombramiento y cese. Las funciones de los defensores y sus métodos de trabajo pueden verse afectados por diversos factores. El grado de colaboración con la redacción o la disponibilidad de recursos económicos son algunos de estos condicionantes.

El defensor encuentra un apoyo a su labor en la existencia de una serie de códigos deontológicos, en los que se incluye el libro de estilo, y los estatutos de los defensores. Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (DRAE, 2004) se entiende por libro de estilo un “conjunto de normas que regulan los usos expresivos de un medio de

comunicación”. En ellos se concretan diversos aspectos que se pueden agrupar en diferentes categorías, entre las que merece una atención especial los principios periodísticos del medio Toronto Star (2011), los criterios de calidad de los productos de la redacción Rojas (2010: 19) y el buen uso del lenguaje. Rojas (2010: 19).

Rojas destaca que en 1985 se publica la cuarta edición del Manual de estilo de la Agencia EFE, y en 1990, la tercera edición del manual de El País. Ambos hitos reflejan la evolución de este instrumento en dos sentidos: a) Los libros de estilo empiezan a considerarse una obra dirigida al público en general; y b) Estos textos van más allá de lo meramente formal y lingüístico e incorporan cuestiones relativas a la unificación de criterios profesionales y deontológicos (2010: 54-55). Además, los estatutos de los defensores concretan aspectos tan importantes como son las relaciones del defensor con el medio, las fases en las que se apoya el procedimiento de intervención, así como las condiciones de la actuación del defensor respecto a la redacción.

1.3.- Uso correcto del lenguaje

El uso correcto del lenguaje por parte de los medios hace que la comunicación sea eficaz, a la vez que influye en la educación de los receptores de la información a través de los textos periodísticos. Cuando se trata de textos escritos ese objetivo se alcanza si “el lenguaje empleado es el que utiliza la comunidad de hablantes con un nivel de educación medio – culto” Bonvin (2007: 147).

De hecho, también se entiende el uso correcto del lenguaje, como “la utilización de una variedad lingüística sancionada positivamente por instituciones legitimadoras” (Barahona, 2007: 133, 134), entre las que se encuentran la Real Academia de la Lengua Española. Uno de los principales ámbitos que condiciona el correcto uso del lenguaje es el desarrollo educativo, ya que “la lengua es un valioso instrumento de educación, su correcto empleo permite que la comunicación sea eficaz y los conocimientos lleguen a amplias capas de la población”. Wikia (2012).

1.3.1.- El lenguaje en los medios de comunicación

Otro de los ámbitos que influyen en el pensamiento de los individuos y en el uso de la lengua son los medios de comunicación. El lenguaje utilizado por los periodistas es el que llega a los lectores o a la audiencia y está condicionado por la “cultura idiomática de estos profesionales y su idea acerca del modo más eficaz de establecer comunicación con los lectores u oyentes”. Lázaro (1997: 21). La función educativa en el ámbito del buen uso del lenguaje no es ajena a los medios de comunicación, de hecho “existe una corriente de autores que abogan, que los medios han de ser canales de propalación de las normas cultas de una región, configurándose como verdades métodos propedéuticos de acción formadora”. Barahona (2007: 133,134).

Entre las funciones de los medios se encuentra el informar a los ciudadanos con veracidad, rigor y claridad, toda desviación de estos principios, da lugar a textos “inexactos, incompletos, indebidamente orientados, desproporcionados o falsos; en esas ocasiones se está ante los

llamados males del periodismo, entre los que la confusión entre información y opinión, el sensacionalismo, o el sometimiento a estereotipos son algunos de ejemplos” Hernando (2002: 262). A estas anomalías hay añadir las derivadas del uso incorrecto del lenguaje que colaboran en aumentar los efectos negativos de dichos males.

1.3.2.- Uso incorrecto de la lengua en los medios de comunicación

El mal uso del lenguaje periodístico no pasa desapercibido para los estudiosos y los académicos, que ven en la prensa o en los medios audiovisuales un foco de difusión de “anormalidades” de la lengua. Barahona (2007: 133,134). Esa misma difusión acarrea una responsabilidad de los periodistas frente a los receptores de sus informaciones. Estos profesionales deben tener presente que “la ética periodística radica en entender que el periodismo es un servicio público. Y cuando estamos dando un mal uso al lenguaje, estamos haciendo ofreciendo un pobre servicio a nuestra audiencia”. Rojas Torrijos, en *Ética segura* (2013) .

Se puede establecer una relación de categorías para los principales tipos de errores en el lenguaje periodístico. Se consideran los gazapos, las erratas ortográficas los errores lingüísticos, Bonvin (2007: 142-152) y los derivados de los estereotipos. En concreto, en los errores lingüísticos en los que más se ha incidido son en los que afectan al grupo del verbo, al del nombre, al sistema preposicional, entre otros. Hernando (2002: 265-273). Estas categorías son uno de los fundamentos en los que se basa la confección del libro de códigos utilizado en determinados análisis de contenido en el presente trabajo.

Se identifican como posibles causas de los errores la rapidez con que redacta gran parte de las noticias o la carencia de una sólida formación idiomática del redactor. Hernando (2002: 273). También se consideran causas, razones de tipo económico como la carencia de correctores o el proceso de actualización constante de los textos “on line”, que hacen difícil su continua revisión. Bonvin (2007: 143). Se corre el riesgo de que el ahorro en los costes alcance a los propios defensores, que pueden ver sus limitados recursos y funciones, a pesar del papel que desempeñan en el proceso de comunicación entre los usuarios y los medios.

1.4.- Objetivos, pregunta e hipótesis

El objeto de este trabajo es analizar la actuación de los defensores de los usuarios para la mejora del lenguaje periodístico en sus medios (en concreto en El País y la CRTVE). Se trata de alcanzar un mayor conocimiento sobre la labor de los defensores en el impulso del correcto uso del lenguaje periodístico y lo que esto supone para los usuarios y los integrantes de las redacciones, así como estudiar la ayuda que los libros de estilo prestan para el desempeño de tal cometido. En consecuencia, se formulan los siguientes objetivos específicos:

- Análisis de las normas y procedimientos establecidos por los medios para el buen uso del lenguaje, con especial referencia al contenido de los libros de estilo.

- Identificar los principales errores que ocasionan las quejas por mal uso del lenguaje en los medios de comunicación, así como sus causas.
- Identificar los procedimientos que disponen los defensores para conocer asuntos en materia de defensa de los derechos de los usuarios, quejas, etc., así como para comunicar y, en su caso, hacer efectivas sus recomendaciones.
- Deducir medidas preventivas en el ámbito profesional de los medios.

La pregunta de investigación que guía este trabajo es: “¿En qué medida actúan los defensores de los usuarios para la protección del lenguaje periodístico?”. Contestarla aporta información sobre el modo de intervención de estos profesionales, y su relación con las redacciones, además de que también expone el grado de preocupación que los usuarios muestran sobre el buen uso del lenguaje en los medios. Las hipótesis que se plantean son las siguientes:

- Hipótesis 1: Los errores detectados por parte de los usuarios con más frecuencia se encuentran en la suma de los lingüísticos y los consecuentes de un lenguaje con estereotipos.
- Hipótesis 2: Las quejas señalan a los titulares y a los textos escritos en las pantallas de los programas de televisión como las zonas más conflictivas en el mal uso del lenguaje.
- Hipótesis 3: Los libros y manuales de estilo de los medios recogen clasificaciones que ayudan al periodista a conocer los errores en el lenguaje con el fin de evitar su propagación.
- Hipótesis 4: En los textos analizados, para justificar sus respuestas, los defensores se apoyan principalmente en autores de reconocido prestigio y en textos normativos vigentes en su medio (en más de un 50% de los casos).
- Hipótesis 5: El defensor normalmente muestra en su blog o informe solamente la resolución del error (a favor o en contra de la sugerencia) y no explica el proceso por el que ha pasado la queja para llegar a tal respuesta en más del 15% de los casos estudiados.
- Hipótesis 6: Los defensores se pronuncian mayoritariamente a favor de los usuarios origen de la queja.
- Hipótesis 7: Los efectos del pronunciamiento en el medio no se documentan en la mayoría de los casos estudiados en los blogs o en los informes trimestrales de los defensores (el número de casos documentado no supera el 15 % del total analizado).
- Hipótesis 8: El modo de actuar de cada defensor es propio de ese defensor y diferente al resto.

2.- Método

El método empleado se basa en la realización de diversos estudios mediante la aplicación de varias técnicas complementarias entre sí. La coherencia entre los resultados hace necesario el

uso del principio de triangulación, fundamentado en la categorización de los aspectos más relevantes de la información obtenida.

2.1.- Técnicas utilizadas

Para facilitar la integración de las distintas fases de este estudio se emplea el principio de triangulación, “con el que se busca constatar que desde diferentes perspectivas los efectos explorados en los fenómenos objeto de estudio convergen y, por tanto, garantizan la validez interna de la investigación”. Rojas (2010: 40). Los tipos de triangulación posibles son los relativos a los datos, a los investigadores, a los métodos o las técnicas y a las teorías. Betrián y otros (2013: 8). En concreto en este trabajo se han aplicado las modalidades de triangulación de datos y de métodos.

En el desarrollo de esta investigación se llevan a cabo cuatro estudios complementarios. De tal manera, se estimó oportuno realizar un análisis de contenido de los estatutos de los defensores, otro análisis de contenido de los libros de estilo, entrevistas a los defensores de los usuarios y un último análisis de contenido de los blogs e informes trimestrales redactados por dichos profesionales.

2.2.- Fuentes de datos en la presente investigación

En este trabajo se ha consultado literatura elaborada por autores especializados en los ámbitos de la figura del defensor y del correcto uso del lenguaje en los medios de comunicación. También se ha utilizado el estatuto del Defensor de El País (El País, 2014: 633-635) y el estatuto del Defensor del Espectador, Oyente y Usuario de Medios Interactivos de la CRTVE, que se encuentra en su web, así como el manual de estilo de El País³ y el manual de estilo de la CRTVE⁴.

Se ha considerado necesario también entrevistar a los defensores Tomás Delclós⁵ y Elena Sánchez⁶. En cuanto al análisis de contenido de los blogs del defensor de El País y los informes trimestrales de la defensora de la CRTVE, se ha creído oportuno analizar los textos publicados desde 2010 hasta 2013, ambos inclusive. En este periodo el número inicial de textos identificados, por su relación con las quejas recibidas sobre el mal uso del lenguaje, en El País fue de 182 respuestas; por su parte, en la CRTVE hubo 120 respuestas.

Este es el universo total de casos por analizar en el periodo de tiempo considerado. El criterio de muestreo utilizado fue la selección del estudio de respuestas alternas para cada uno de los medios. Por lo tanto, al descartar tras un análisis más detallado algunos de los textos inicialmente identificados, en El País la muestra queda integrada por 89 respuestas (20 correspondientes al periodo de Delclós y 69 al de Pérez⁷) y 60 respuestas para la CRTVE.

2.3.- Literatura relevante

Por su incidencia a la hora de definir las herramientas utilizables o por servir de guía en la aplicación de métodos concretos dentro de los ámbitos de este trabajo, se destacan las siguientes investigaciones:

a.- (Bonvin, 2007): Estudia la corrección de la lengua en los medios de comunicación y el uso de la prensa digital entre los estudiantes andaluces de 4º de la ESO.

b.- (Evers, 2012): Analiza el contenido de las columnas de varios defensores de los lectores, sus funciones y dedica un apartado a la incidencia de las quejas por el uso del lenguaje en los Países Bajos.

c.- (González-Esteban y otros, 2011): Este trabajo aporta información valiosa sobre las técnicas de análisis de contenido aplicados en los ámbitos del defensor de los usuarios y los textos de estilo.

d.- (Rojas, 2010): Dentro de los ámbitos del libro de estilo y el uso del lenguaje en los medios de comunicación deportivos, ofrece un ejemplo relevante para el empleo de la técnica de la triangulación o el de análisis de contenido en diversos libros de estilo.

e.- (Schweigl, 2009): Se centra en un aspecto relacionado con el uso del lenguaje en la prensa: la incidencia de los estereotipos de género y de raza.

f.- (Wikia, 2012): Estudia la influencia del uso del lenguaje de los medios sensacionalistas en una muestra exploratoria de estudiantes de la Universidad del Norte, en Barranquilla, Colombia.

2.4.- Uso integrado de las técnicas y las herramientas

La información en este trabajo se ha agrupado en seis bloques, como los que incluyen las condiciones de trabajo de los defensores y sus fases de intervención. Un tercer bloque engloba los principios éticos y los criterios de edición incluidos en los libros de estilo. El empleo de estas normas sirve para garantizar la calidad periodística del medio. En cuanto al uso del lenguaje existen otros tres apartados que concretan los errores en el empleo del idioma según la literatura consultada y según aparecen en los libros de estilo, así como el papel del defensor en la mejora del uso de la lengua.

En los bloques anteriores se identifican categorías comunes entre ellos, que hacen posible la utilización del principio de triangulación. La clasificación de la información incluida dentro de cada uno de estos bloques se ha elaborado con detalladas explicaciones, con el fin de que se pueda continuar la investigación en años posteriores o para que otros investigadores puedan seguir con la interpretación de estos datos bajo los mismos criterios con que han sido planteados.

La integración en las sucesivas fases del trabajo de las categorías, herramientas, técnicas, y el desarrollo de estos instrumentos, los datos resultantes de su aplicación, así como de los contenidos de la literatura consultada se exponen en la Figura 2.

Figura 2.- Integración de los bloques de información y sistemas de categorías comunes

FASE 0	FASE 1			FASE 2			FASE 3
	Categorías	Herramientas	Técnicas	Categorías	Herramientas	Técnicas	Resultados
Literatura - Marco teórico	B y C	→					
	C y D	Cuestionario previo para libros de estilo	Análisis de contenidos (libros de estilo)	E	Libro de códigos	Análisis de contenidos (Blog e informes trimestrales)	B, C y E
		→					C, D
	A y B	Cuestionario Estatutos	Análisis de contenidos (estatutos)	→			A y B
	A, B y F	Cuestionario Defensores	Entrevista Defensores	→			A, B y F

A.- Condiciones de trabajo del defensor, B.- Fases de la intervención del defensor, C.- Errores en el uso del lenguaje según la literatura consultada, D.- Principios éticos y criterios de redacción y edición, E.- Errores en el uso del lenguaje en libros de estilo, F.- El defensor y la mejora del uso de la lengua.

Fuente: elaboración propia

3.- Resultados

Una vez aplicadas las técnicas definidas se obtienen una serie de respuestas y resultados que describen aquellos datos que permiten que esta investigación avance, en especial en la validación de las hipótesis planteadas y en la obtención de conclusiones. Estos resultados se exponen a continuación de modo integrado, según los bloques de información y categorías propuestos en el epígrafe 2.4 (Figura 2).

3.1.- Condiciones de trabajo de los defensores de los usuarios

Estos resultados se han obtenido de la aplicación de las técnicas de análisis de contenidos de los estatutos de los defensores y de las respuestas a las entrevistas realizadas a ambos.

3.1.1.- Situación laboral y profesional

En relación con la pertenencia del defensor al medio, el estatuto del defensor de la CRTVE establece solo un grado de preferencia entre sus profesionales. El País no define la obligación de estar en la nómina del diario. En ambos casos, el cargo se asigna a periodistas que gocen de reconocido prestigio, credibilidad y solvencia y el grado de dedicación exigido es la exclusividad.

La duración del mandato en El País es de un año, prorrogable anualmente hasta un máximo de cuatro años consecutivos. Su nombramiento lo efectúa el Director del diario, quien recaba la opinión del Comité de Redacción; en el caso de RTVE, el periodo de ejercicio es de tres años, prorrogables por otros tres; este defensor es nombrado por el Presidente de la Corporación.

3.1.2.- Condiciones de trabajo de los defensores

Para Delclós y Sánchez, el defensor debe mantener comunicación directa con la redacción. Para el desarrollo de una actividad autónoma e independiente, el estatuto de El País señala que el diario aportará los medios materiales necesarios; en el caso de RTVE se incluye expresamente la existencia de una Oficina que apoya al defensor en sus labores.

Los temas que el defensor considere de mayor interés son objeto de difusión pública, bien en la columna semanal o en el blog del defensor de El País, bien en la web o en el espacio televisivo emitido con este fin. Delclós es consciente de la importancia que tiene la labor del defensor en la tutela de la buena práctica profesional de la redacción, aunque prefiere el término empleado en Francia de “mediador” entre los lectores y la redacción. Según Sánchez, la figura del defensor apoya la evolución positiva de RTVE, aumenta la confianza entre los usuarios hacia el medio, porque ven sus derechos y preocupaciones atendidas.

3.1.3.- Límites y garantías de la actuación del defensor

En su labor, ambos estatutos establecen garantías para los periodistas afectados por una investigación del defensor. Estos tienen derecho a ser escuchados, a que su valía o profesionalidad no sea juzgada y, en todo momento, la acción del defensor queda supeditada a los principios profesionales reconocidos. El estatuto de El País reconoce la total autonomía e independencia del defensor y el de RTVE expresa que no estará sujeto a directrices diferentes de las definidas en su Estatuto.

3.2.- Fases de la intervención del defensor

Los resultados expuestos a continuación, relativos a las fases de la intervención de los defensores, se han deducido del análisis de contenidos de los estatutos y de las entrevistas llevadas a cabo, así como del análisis de contenidos de los blogs e informes trimestrales (Tabla 1). La unidad de análisis definida en el libro de códigos de esta última técnica es la respuesta a una queja sobre un error lingüístico cometido en un programa o artículo periodístico concreto y cuya resolución el defensor de los usuarios publica en su blog (El País) y en los informes trimestrales (RTVE). En concreto en este trabajo hay un total de 149 unidades de análisis, de las cuales 20 corresponden a Delclós, 69 a Pérez Oliva y 60 a Sánchez.

No obstante, a veces ocurre que varias unidades de análisis coinciden en un mismo elemento de estudio⁸. Por eso, el número de análisis supera al número de elementos analizados. La referencia que se utiliza para ordenar cada unidad de análisis es la fecha de la entrada publicada y su orden de aparición en ese texto, en el caso del blog de El País o el dato del trimestre de publicación y el orden de localización del texto dentro ese informe trimestral. Hay ocasiones en las que en una unidad de análisis se identifica más de una opción para una categoría dada. Cuando esto sucede, para esa categoría concreta el número de casos contabilizados supera a las 149 unidades de análisis

Tabla 1.- Cuestionario para el análisis de contenidos de los textos publicados como consecuencia de las quejas de los usuarios

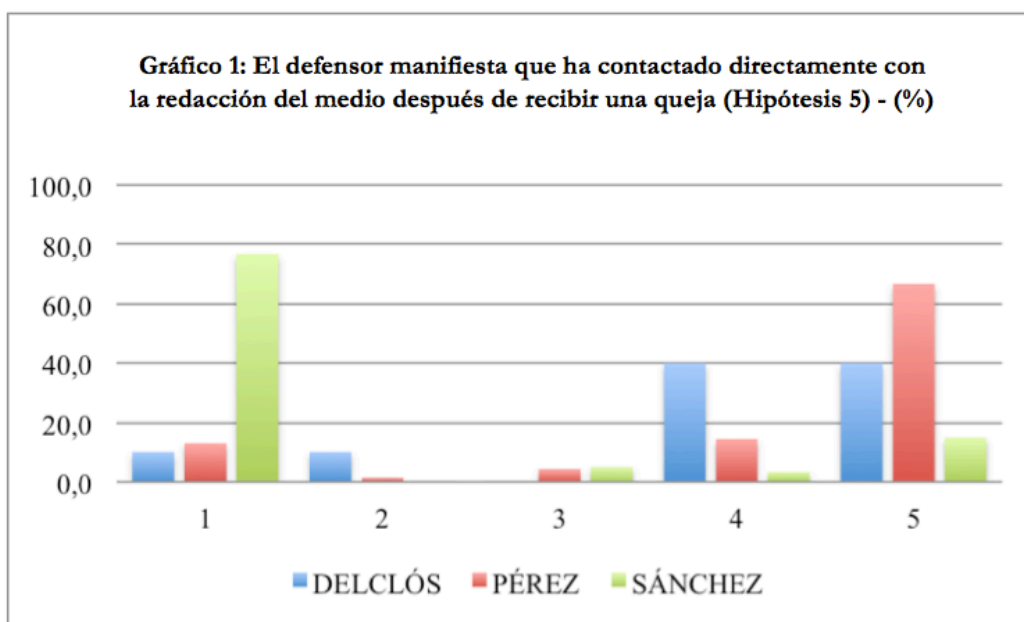
<p>ÍNDICE</p> <p>NÚMERO DE ORDEN:</p> <p>1.- ERROR OBJETO DE LA INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR:</p> <p>1.1.- Tipo de error:</p> <p>1.2.- Tipo de gazapo [Iglesias (2003: 392-410)]:</p> <p>1.3.- Tipo de errata ortográfica [Carbonell de Grompone y otros (2005: 2)]:</p> <p>1.4.a.- Tipo de errores lingüísticos [Hoyos (2006: 125-129)]:</p> <p>1.4.b.- Tipos de errores lingüísticos hallados en medios [Bonvin (2007: 148-152) y Hernando (2002: 265-273)]</p> <p>1.5.- Presencia de estereotipos:</p> <p>2.- IDENTIFICACIÓN DE LOS ERRORES EN LOS LIBROS DE ESTILO</p> <p>2a.- IDENTIFICACIÓN DE LOS ERRORES [Libro de estilo de El País]</p> <p>2a.1.- Expresiones malsonantes (en el Título I, Sección 8):</p> <p>2a.2.- Normas generales (en el Título II: Géneros periodísticos, Sección 1):</p> <p>2a.3.- Normas gramaticales (en el Título XII):</p> <p>2a.4.- Otros errores:</p> <p>2b.- IDENTIFICACIÓN DE LOS ERRORES [Manual de estilo de Corporación RTVE]</p> <p>2b.1.- El lenguaje (Capítulo 6)</p> <p>2b.2.- Cuestiones sensibles (Capítulo 5):</p> <p>3.- ARTÍCULO DONDE SE HA LOCALIZADO EL ERROR</p> <p>3a.- ARTÍCULO DONDE SE HA LOCALIZADO EL ERROR EN EL PAÍS</p> <p>3a.1.- Fecha del artículo</p> <p>3a.2.- Sección</p> <p>3a.3.- Tipo de artículo</p> <p>3a.4.- Quién comete el error</p> <p>3a.5.- Dónde se localiza el error en el artículo</p> <p>3b.- PROGRAMA ORIGEN DEL ERROR EN CORPORACIÓN RTVE</p> <p>3b.1.- Fecha del programa</p> <p>3b.2.- Medio en el que se detecta el error</p> <p>3b.3.- Sección en TVE</p> <p>3b.4.- Quién comete el error</p> <p>3b.5.- Dónde se localiza el error en el programa</p> <p>4.- INICIO DE LA INTERVENCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO DEL(A) DEFENSOR(A)</p> <p>4.1.- Inicio de la intervención</p> <p>4.2.- Forma en la que se ha entrado en contacto con el defensor</p> <p>4.3.- El/la defensor/a manifiesta que ha contactado directamente con la redacción del medio después de recibir esa queja</p> <p>4.4.- El defensor manifiesta que ha recibido la opinión acerca de su queja en la redacción del medio</p> <p>4.5.- Pronunciamento del defensor</p> <p>4.6.- Número de reclamantes que han formulado la misma queja</p> <p>5.- COMUNICACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO DEL DEFENSOR</p> <p>5.1.- El defensor manifiesta que ha comunicado directamente su pronunciamento a las personas origen de la queja</p> <p>5.2.- El defensor manifiesta que ha recibido la opinión acerca de su pronunciamento desde las personas origen de la queja</p> <p>5.3.- El defensor manifiesta que ha comunicado directamente su pronunciamento a la redacción del medio</p> <p>5.4.- El defensor manifiesta que ha recibido la opinión acerca de su pronunciamento desde de la redacción del medio</p> <p>6.- JUSTIFICACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO</p> <p>6.1.- En la justificación de su pronunciamento (recomendación) el defensor hace referencia a:</p>
--

3.2.1.- Inicio de la intervención y pronunciamento de los defensores

En los análisis de contenido en los blogs e informes trimestrales, se deduce que, en el 100% de sus propios casos, tanto Delclós, cómo Sánchez inician su intervención ante la queja de uno o varios usuarios. En el caso de Pérez Oliva ese valor es del 94,4%, y se comprueba que, por

el contrario, ella tuvo un papel activo en el inicio del restante 5,6% de sus actuaciones, equivalente a 4 quejas en un total de los 72 casos contabilizados para esa defensora.

Delclós y Sánchez consideran necesario mantener la comunicación con los periodistas afectados por las quejas, en especial en la fase previa a su pronunciamiento. De estas actuaciones queda constancia en los textos analizados, donde se recoge expresamente el hecho de haber contactado con la redacción del medio después de recibir las correspondientes quejas en 4 casos, equivalentes al 20,0% de los textos de Delclós analizados y en 13 quejas y un 18,8 % de los de Pérez, así como para 49 casos y un 81,7% de los de Sánchez (Gráfico 1).



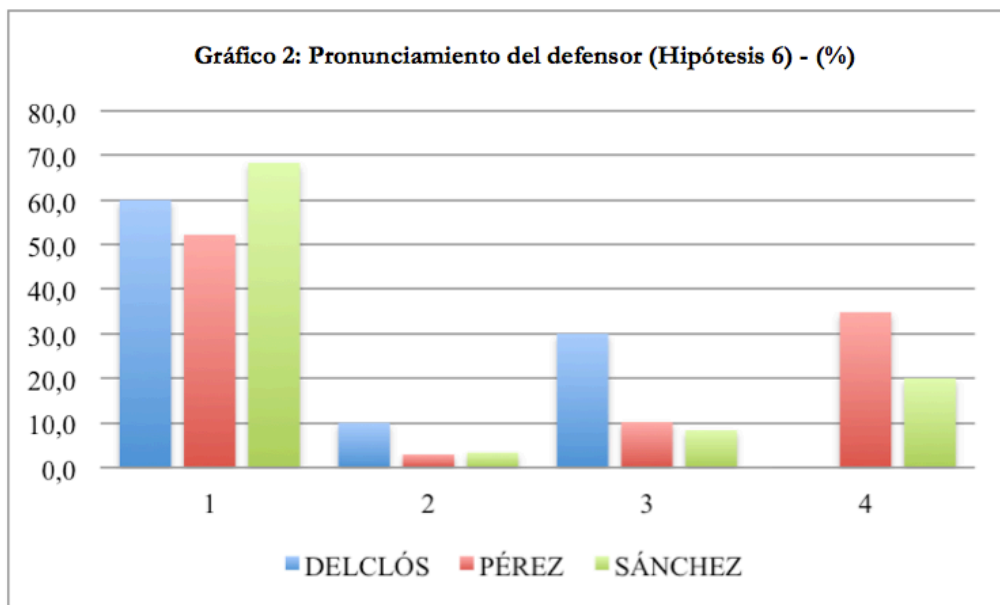
Fuente: elaboración propia

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

En sus textos, los defensores expresan que en el 15,0 % de los casos correspondientes a Delclós, la redacción ha manifestado su opinión sobre los contenidos de la queja origen de la intervención, estos valores son 14 casos y el 20,3% del total asignado a Pérez y de 35 quejas y el 58,3 % para Sánchez. La redacción está conforme con esos contenidos para Sánchez en 26 casos (43,3 % del total de casos estudiados en esta defensora), un 17,4% para Pérez, o sea en 12,0 quejas y otro 15,0 % para Delclós.

En el mayor número de las intervenciones analizadas en cada defensor, los pronunciamientos son favorables a quien ha iniciado el proceso. En concreto ese número supone el 60,0% en los textos de Delclós (en 12 quejas) y el 52,2% y 36 casos y el 68,3% 41 intervenciones en los análisis de Pérez Oliva y Sánchez, respectivamente. Por el contrario, hay 2 resoluciones a favor

del periodista afectado en los textos correspondientes a Delclós, que supone un 10,0% de los casos considerados. Estas magnitudes son un 2,9% y 2 quejas con Pérez Oliva y un 3,3% (en 2 intervenciones) con Sánchez (Gráfico 2).



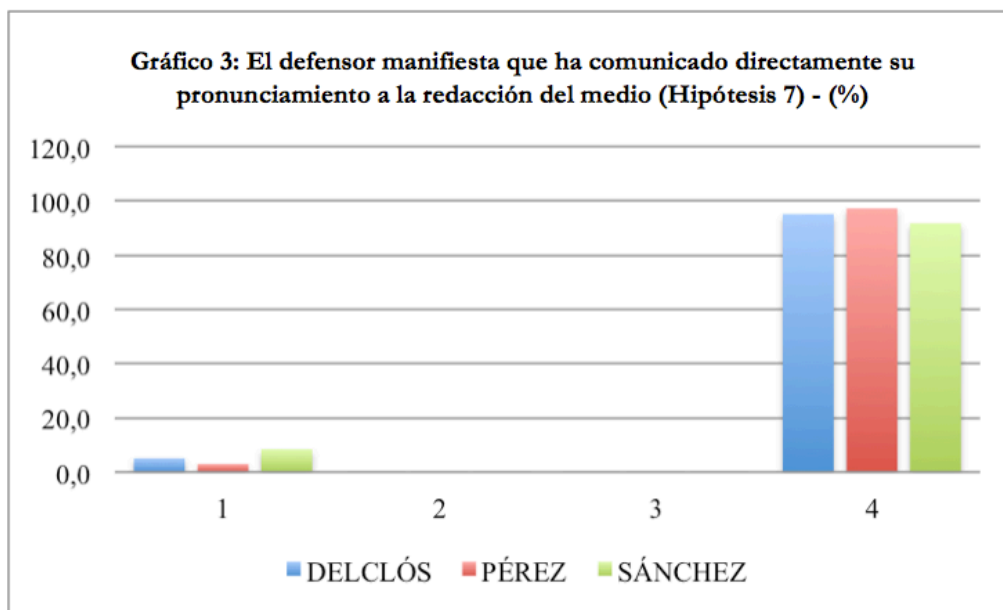
Fuente: elaboración propia

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)

3.2.2.- Comunicación del pronunciamiento

Delclós manifiesta en un 5,0 % de sus textos analizados, que ha comunicado directamente su resolución a las personas que iniciaron el proceso; esos valores es son de 3 quejas y del 4,3% con Pérez Oliva y de 3 casos y un 5,0% para Sánchez. Además, esta última periodista expresa que, dentro de la comunicación que mantiene con la redacción, también se incluye el traslado de sus consideraciones a los profesionales afectados.

Los defensores expresan que han comunicado directamente su resolución a algún miembro de la redacción en un caso, un 5,0 % de los textos analizados en el blog de Delclós. Esos valores son de 2 quejas y 2,9% para Pérez Oliva y de 5 intervenciones y 8,5% en los casos estudiados en los informes trimestrales de la CRTVE (Gráfico 3).



Fuente: elaboración propia

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

En los textos analizados, Delclós identifica que en un caso, ha recibido la opinión de la redacción, acerca de sus conclusiones, ese valor representa un 5% de sus intervenciones. Esa magnitud es de 3 casos y un 4,3 % de las intervenciones contabilizadas para Pérez Oliva y 5 quejas y un 8,3 % para Sánchez.

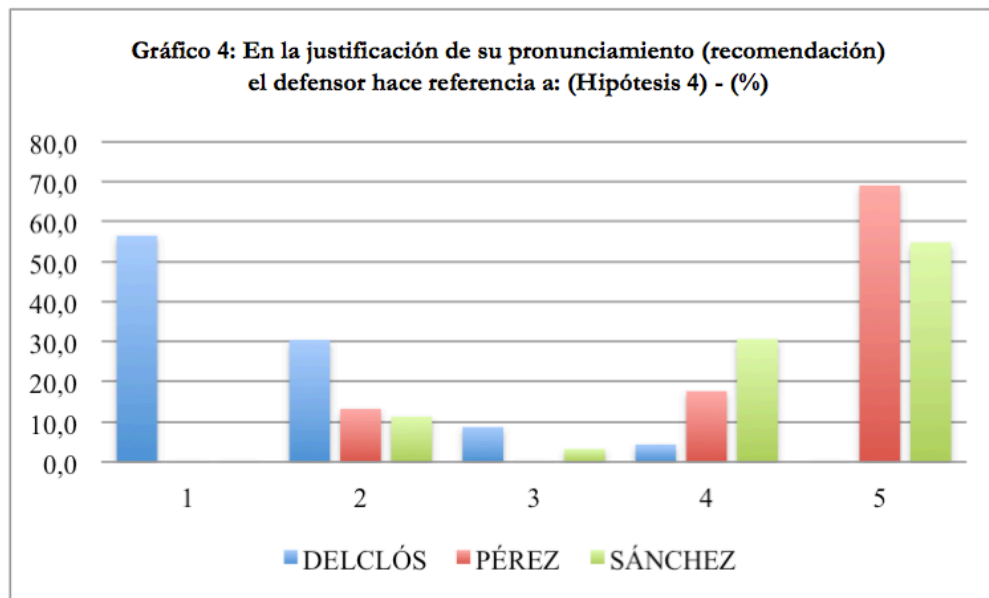
Una vez que se alcanza un pronunciamiento y este se comunica, el defensor no realiza ningún seguimiento de las recomendaciones que contiene esa resolución. Para Sánchez la dimensión y diversidad de los medios que forman la CRTVE hace difícil esa labor, mientras que Delclós declara que no hay una fórmula establecida para tal fin, aunque es consciente que en algún caso “la dirección ha recogido el criterio del defensor para orientar un determinado asunto (por ejemplo, el tratamiento femenino de la soldado Manning)”.

3.2.3.- Justificación del pronunciamiento

En esta categoría, Sánchez destaca la ayuda que presta la aplicación de la “generalmente entendida como buena práctica periodística” y Delclós plantea la posibilidad de contar con la colaboración de asesores externos o internos, cuya opinión se adjunta al informe.

Delclós, para justificar el contenido de sus pronunciamientos, utiliza 20 referencias a profesionales de reconocida valía o a textos normativos, un 87,0 % del total de las empleadas como apoyo a sus resoluciones. Para esos mismos grupos (profesionales y normas), Pérez Oliva emplea 9 referencias, un 13,2% de la totalidad y Sánchez 7, equivalentes al 11,3%.

Mientras que los defensores se fundamentan en “otros factores” en 3 casos y un 13,0% de los textos Delclós estudiados, en 12 referencias y un 17,6% con Pérez Oliva y en 21 casos y un 33,9 % en los textos analizados de Sánchez (Gráfico 4).



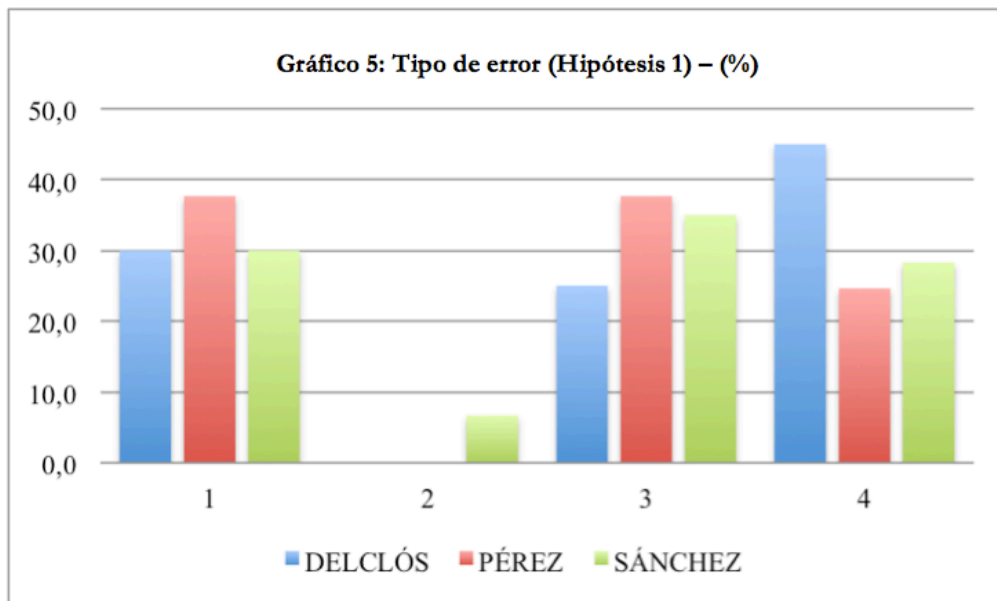
Fuente: elaboración propia

- 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)

3.3.- Errores en el uso del lenguaje según la literatura consultada

En el análisis del blog e informes se ha tenido en cuenta dos criterios a la hora de definir las categorías de error en el uso de la lengua. El primero se fundamenta en una clasificación de posibles errores general, desde un punto de vista académico. El segundo se basa en los casos detectados en los medios de comunicación, recopilados en la bibliografía de esta investigación. Según el primer criterio, los tipos de errores más frecuentes son los denominados errores lingüísticos, a los que se les asigna 52 quejas, les siguen los calificados como gazapos con 50 casos, en otros 43 se detecta la presencia de estereotipos y en los 4 restantes se identifican erratas ortográficas.

Los errores lingüísticos, junto a la presencia de estereotipos suponen un 63,8 % de los textos analizados. El tipo de error mayoritario en El País (obtenido de la suma de los resultados del análisis de los blogs de Delclós y Pérez Oliva) son los gazapos (32 quejas, que suponen el 35,96 % de los textos de ese medio estudiados) y en RTVE los errores lingüísticos, 21 casos y un 34,9 % (Gráfico 5).



Fuente: elaboración propia

1.- Gazapo - 2.- Errata ortográfica - 3.- Error lingüístico - 4.- Estereotipos.

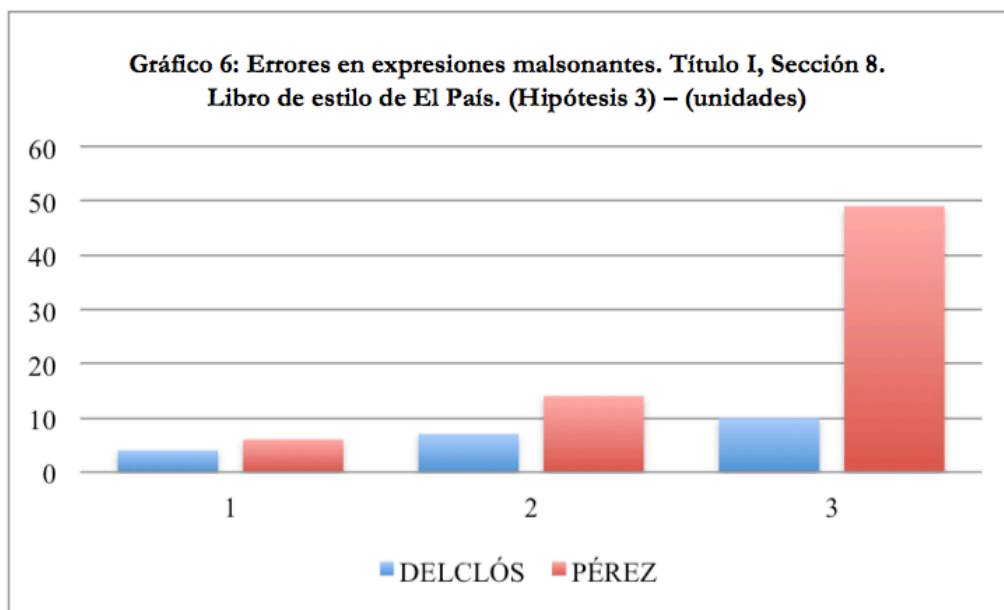
Del total de 50 gazapos localizados, los despropósitos, absurdos y otros dislates son mayoritarios en RTVE (8 casos de un total de 18 gazapos identificados en ese medio), mientras que en El País el más frecuente es el grupo de la dislexia gráfica y metaplasmos con 9 quejas en un total de 32 gazapos identificados. También se debe precisar que en la muestra objeto de análisis solo se ha identificado 4 quejas basadas en erratas ortográficas del total de 149 intervenciones estudiadas que se han contabilizado totalmente en RTVE.

Por último, de los 52 errores lingüísticos, identificados según criterios generales establecidos desde un punto de vista académico, los denominados errores sintácticos son los más frecuentes en El País (20 casos de un total de 31 quejas en este medio) y en RTVE con 13 errores sintácticos en 21 errores lingüísticos asignados al ente público.

Según el segundo criterio, en el epígrafe de los errores lingüísticos hallados en los medios, el número de quejas identificadas es de 53. Sobresalen los casos localizados en el grupo nominal, y los asociados al uso de registros coloquiales o expresiones mal sonantes u ofensivas. El valor máximo en El País corresponde al grupo citado en primer lugar, con 11 casos de un total de 34 errores lingüísticos hallados en este diario. En RTVE también son los errores que afectan al grupo nominal de la oración gramatical los identificados en mayor número, en concreto 6 casos de un total de 19 correspondientes al epígrafe citado.

De las 43 quejas asociadas a la difusión de estereotipos, en el caso de El País predominan las quejas sobre temas que presentan estereotipos acerca género o sexo, con 7 casos en un total de 26 quejas asociadas a la presencia de estereotipos en los textos analizados en este medio; de

las 17 quejas correspondientes a estereotipos en RTVE el origen, con 4 casos, es el estereotipo más tratado.



Fuente: elaboración propia

1.- Expresiones vulgares, obscenas o blasfemas - 2.- Palabras o frases que resulten ofensivas o sean peyorativas para una comunidad - 3.- No existen.-

3.4.- Errores en el uso del lenguaje en libros de estilo

Del análisis del contenido de los libro de estilo, se deduce una serie de categorías sobre el uso del lenguaje periodístico que se pueden considerar complementarias de las aplicadas en los epígrafes anteriores, se utilizan en los análisis de contenidos de los blogs y los informes trimestrales.

3.4.1.- Libro de estilo de El País

En la muestra de 89 textos objeto de análisis en este diario, se han detectado un total de 31 quejas en el epígrafe de expresiones malsonantes, un 34,4 % de las 90 casos considerados. Dentro de este epígrafe, el grupo de errores que se dan con mayor frecuencia es el que recoge los asociados a las palabras o frases ofensivas o peyorativas para una comunidad, con 21 quejas y un 23,3 % del citado número de casos (Gráfico 6). El análisis de contenidos de las entradas de los blogs, en el epígrafe de normas generales, se ha identificado 22 quejas que representan un 24,2 % de un total de 91 casos contabilizados en ese epígrafe. En él, la mayor frecuencia se da en el empleo de términos vulgares, con 9 casos de queja y un 9,9% del total.

También se debe indicar que dentro del epígrafe de normas gramaticales, se ha localizado 12 quejas, un 13,5% de los 89 casos considerados. Entre ellas destacan los errores gramaticales, un 4,5% de esa cantidad y su número es de 4. Por último, al apartado dedicado a otros errores, se le asocia un total de 18 quejas, equivalentes a un 20,2% de los 89 casos considerados. Son

los errores relativos al grupo de los nombres los más numerosos con 11 intervenciones asociadas y suponen un 12,4% de los casos antes citados.

3.4.2.- Manual de estilo de la Corporación RTVE

En los 60 textos seleccionados en los informes trimestrales de la defensora de la RTVE, dentro del epígrafe dedicado al lenguaje se ha localizado 35 quejas, equivalentes al 58,3% de dichos textos. Destacan en dicho epígrafe los 23 errores ligados al empobrecimiento del lenguaje, con un 38,3% del total y los 5 asociados al grupo sobre el orden de las palabras y de las frases, hipérbaton y elipsis, que suponen un 8,3% de los 60 casos considerados (Gráfico 7). También se han contabilizado 26 quejas ligadas a las cuestiones sensibles definidas en este manual de estilo. Suponen un 43,3% del total de 60 casos analizados. Las que cuentan con mayor frecuencia son las relativas a la “inmigración, racismo y xenofobia” con 7 casos y un 11,7% del total y las 3 relativas a “terrorismo y guerra” con un 5,0% de esos 60 casos.

3.5.- Principios éticos y criterios de redacción en los libros de estilo

Del análisis de contenidos de los libros de estilo, en relación con los principios éticos y criterios de redacción y edición en los libros de estilo, se deben destacar los siguientes aspectos:

3.5.1.- Libro de estilo de El País

El texto consultado se denomina “Manual de estilo de El País” y su utilización está dirigida a los profesionales de El País, así como para servir de elemento de difusión de los mecanismos de autorregulación entre los lectores del diario. Para el análisis de contenidos efectuado se ha utilizado el texto más accesible en el periodo en el que se ha desarrollado esta investigación, el correspondiente a la undécima edición de 1996, debido a su amplia disponibilidad. Esta edición incorpora los prólogos de otras anteriores. Con la lectura de estos textos se constata la evolución del libro de estilo y la definición e incorporación de nuevos conceptos, elementos y funcionalidades, tales como los elementos identificados en la Tabla 2: los principios periodísticos del medio (1), los criterios de calidad de los productos de la redacción (2) o el buen uso del lenguaje periodístico (3).

Tabla 2.- Localización de elementos fundamentales en la estructura del libro de estilo de *El País*.

Epígrafe	Cód.⁹
Prólogos	1, 2, 3
TÍTULO I: PRINCIPIOS	1
Sección 8: Expresiones malsonantes	3
TÍTULO II: GÉNEROS PERIODÍSTICOS	2
Sección 1: Normas generales	3
TÍTULO III: ELEMENTOS DE TITULACIÓN	2
TÍTULO IV: TIPOGRAFÍA	2
TÍTULO V: FOTOS Y GRÁFICOS	2
TÍTULO VI: EL USO DE LA FIRMA	2
TÍTULO VII: TRATAMIENTO Y PROTOCOLO	2
TÍTULO VIII: NOMBRES	2,3
TÍTULO IX: ABREVIACIONES	2,3
TÍTULO X: NÚMEROS	2,3
TÍTULO XI: SIGNOS ORTOGRÁFICOS	2,3
TÍTULO XII: NORMAS GRAMATICALES	3
DICCIONARIO	3
SIGLAS	2, 3

Fuente: elaboración propia

3.5.2.- Manual de estilo de la CRTVE

El texto analizado se denomina “Manual de estilo de RTVE” y está destinado a los profesionales de los medios de la CRTVE, para los que es una norma de obligado cumplimiento. Su difusión entre los usuarios de RTVE está garantizada al estar disponible en la web. Este manual de estilo enuncia que la principal razón de RTVE son los derechos de los ciudadanos, una información veraz e independiente y al acceso gratuito a un ocio enriquecedor. Contiene la identificación de las directrices, los principios y el marco legal del que derivan. En el texto se cita expresamente la Ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y la televisión de titularidad estatal¹⁰.

Además incluye una serie de pautas y recomendaciones, que orientan hacia el rigor periodístico el trabajo de los profesionales de los varios medios que conforman RTVE. Dado el papel crucial que los medios de comunicación desempeñan en la defensa o deterioro de la lengua, la Corporación RTVE establece en el texto de este manual algunos criterios de corrección lingüística, con el fin de promover tanto la pureza como la riqueza del idioma. En la Tabla 3 se localizan los elementos ya identificados en el epígrafe 3.5.1.

Tabla 3.- Localización de elementos fundamentales en la estructura del manual de estilo de los medios de la CRTVE.

Epígrafe	Cód.
Portada	1, 2, 3
1 CRTVE	1
2 TVE	2
3 RNE	2
4 Medios Interactivos	2
5 Cuestiones sensibles	1, 3
6 El lenguaje	3
7 Anexos	1, 2, 3
Mapa web	--

Fuente: elaboración propia.

3.6.- Defensor y su papel en la mejora del uso de la lengua

Del estudio de las entrevistas a ambos defensores se deduce que ambos consideran que los medios influyen claramente en la transmisión del correcto uso de la lengua y en la adopción social de determinados usos lingüísticos en los ciudadanos. Aunque para Sánchez la función de los medios no es estrictamente la educativa.

Los dos señalan la presencia en los medios de errores ortográficos, faltas de concordancia, “el detrás mío”, las dudas sintácticas, la utilización de anglicismos o vulgarismos. Delclós expresa que “ante esta dinámica del uso incorrecto del lenguaje en los medios, a veces, la propia Real Academia de la Lengua Española no encuentra una posición clara”. Sánchez identifica, entre las labores de esa institución, “el aportar criterios para la adaptación del lenguaje periodístico”. Entre las razones que ocasionan los errores en el uso de la lengua en los medios, a Sánchez le preocupa seriamente el desconocimiento en los profesionales de las reglas gramaticales y el “efecto seguimiento o efecto contagio” de los contenidos incorrectos difundidos por otros medios. Para Delclós, sobre todo en las ediciones digitales, la causa fundamental es que “no siempre se hace una segunda lectura de los contenidos por otra persona de la redacción”. Dentro de las actuaciones que los defensores llevan a cabo para mejorar el uso del lenguaje, una vez localizado un error, Sánchez destaca la práctica de comunicarlo a la dirección del área y solicitar el empleo de las recomendaciones de la RAE y de la FUNDEU11.

Delclós expresa que concentra su actividad en la mejora de la utilización de la lengua en la redacción del medio. Su actuación respecto al público, en general, se basa en la respuesta privada de dudas concretas o la publicación en el blog o en el diario de las cuestiones planteadas.

3.7.- Categorías formales del libro de códigos empleado en el análisis de contenidos de blogs e informes trimestrales

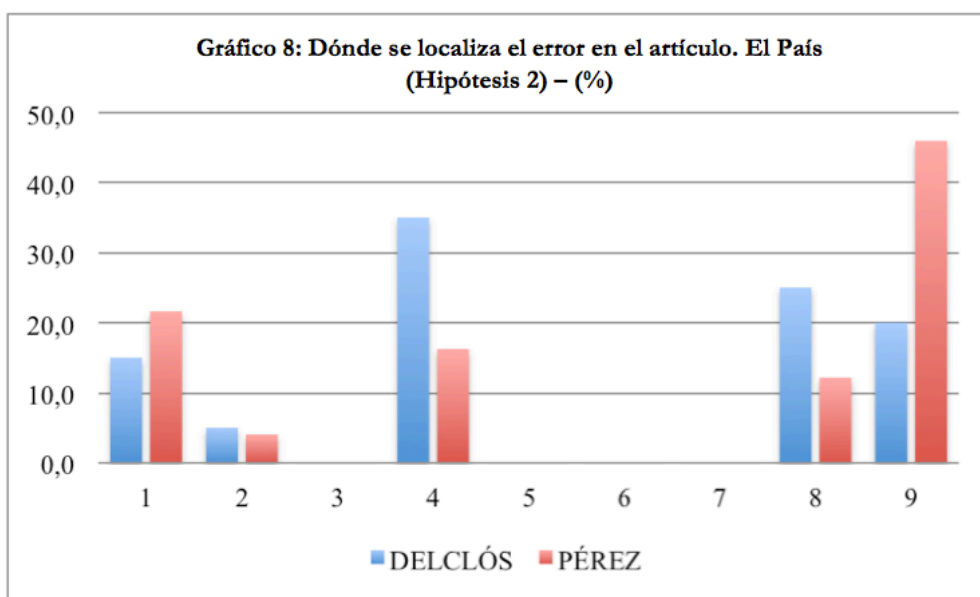
En este apartado se exponen las principales categorías formales que ayudan a la identificación de los textos publicados periódicamente y que son objeto del correspondiente análisis de contenidos.

3.7.1.- Artículo donde se ha localizado el error en El País

El estudio se ha realizado en 31 quejas publicadas en 2010, 33 correspondientes a 2012, 10 de las entradas de los blogs en 2012 y 15 asignadas a 2013. Como se ha indicado, 69 intervenciones son de Pérez Oliva y las 20 restantes de Delclós, el cual resolvió 5 casos en 2012 y el total de los de 2013.

En los textos analizados, se puede identificar la sección donde se localizan un total de 34 quejas, equivalentes a un 38,2% de los 89 casos identificados. Destacan las secciones de opinión (5 quejas y un 5,6% de los casos considerados) e internacional con 5 intervenciones y 5,6%. En las entradas de blog estudiadas se ha constatado la existencia de 37 quejas que se pueden clasificar según el tipo de artículo donde aparecen, que suponen un 41,1% del total de los 90 casos identificados. Los grupos más frecuentes son los errores localizados en las noticias (12 quejas y un 13,3%) y en los reportajes con 9 casos y un 10,0%.

A la hora de identificar quién comete el error, el total de los 89 casos considerados se reparte entre el 92,1% correspondiente a los periodistas u otras personas del medio (en 82 quejas) y un 5,6% de las personas externas al medio. Si se tiene en cuenta donde se localiza el error en el artículo, se identifican un total de 94 casos. En un 59,6% de estos se precisa dicha localización. Aparecen con mayor frecuencia, los errores en los titulares, con 19 casos y un 20,2%, y los errores dentro del cuerpo, también con un 20,2% (Gráfico 8).



Fuente: elaboración propia

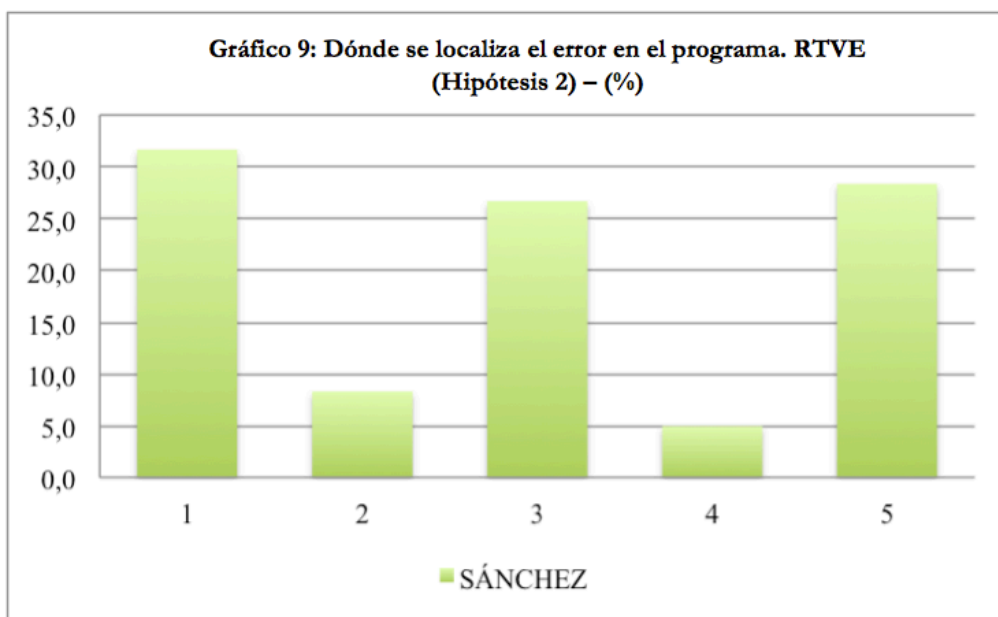
1.- Titular- 2.- Subtitular- 3.- Entradilla- 4.- Cuerpo (hechos, causas, consecuencias, etc.)-
5.- Cierre- 6.- Ladillos- 7.- Destacados- 8.- Otros (imágenes, comentarios, títulos de obras,
portada-contraportada, etc.) - 9.- No se menciona

3.7.2.- Programa origen del error en RTVE

Los textos objeto de estudio se distribuyen en las publicaciones trimestrales analizadas, en concreto, un total de 17 casos en los informes de 2010, 22 en los de 2011, 14 casos están en las publicaciones de 2012 y 7 corresponden a las de 2013.

En relación con los medios en los que se detecta el error, de un total de 60 casos considerados, le corresponde un 88,3% a los errores asociados a quejas por la actividad de TVE (53 intervenciones), un 10,0% (6 quejas) por la de RNE y un 1,7% (1 caso) en los medios interactivos. A la hora de analizar la sección en TVE donde se localiza el error, se han considerado también unos 60 casos, de los que en el 96,7% se ha identificado la sección donde ocurre el error. Destacan la sección de programas con 26 casos y un 43,3% y la de informativos con el 38,3% y un total de 23 quejas.

Cuando se precisa quién comete el error, los 60 casos localizados se distribuyen entre los 59 casos (98,3%) asignados a los periodistas u otras personas del medio y un 1,7% correspondiente a las personas externas al medio, con una sola queja. Por último, el error se identifica en los programas en 43 quejas (el 71,7% de los casos). De ellos, en el 31,7%, la ubicación se da en los textos en pantalla y en el 26,7% en los contenidos de audio (Gráfico 9).



Fuente: elaboración propia

1.- Texto que aparece en pantalla (titulares, rótulos, scroll, subtítulos, etc.) - 2.- Contenido de imagen (infografías, mapas, logo, etc.)- 3.- Contenido de audio (contacto telefónico, fallos de conexión, etc.)- 4.- Otros efectos (presentación, cortinas, transiciones, mosca, dúplex, triplex, overshoulders, still, cierre, títulos de crédito, etc.)- 5.- No se especifica

4.- Discusión

El desarrollo de esta investigación y los resultados obtenidos, cuyos principales datos se describen en el epígrafe 3, permiten alcanzar los objetivos definidos, el aceptar o refutar las hipótesis planteadas y determinar los factores que influyen, así como identificar los puntos críticos y proponer la realización de otros trabajos que permitan continuar líneas de trabajo iniciadas en este estudio.

La comprobación o la refutación de las hipótesis propuestas en el presente trabajo se sustentan en los anteriores resultados, procedentes de los análisis realizados en los medios de comunicación objeto de este estudio. En concreto se aceptan las hipótesis número 1, 2, 3, 6, 7 y 8 y las número 4 y 5 se refutan. En el epígrafe 5 de Conclusiones se exponen las principales razones que han servido para validación de dichas hipótesis.

Del análisis de los datos resultantes descritos en el epígrafe 3 se identifica un conjunto de factores que influyen en los resultados obtenidos. El carácter público de la CRTVE frente a la titularidad privada de El País es uno de estos factores. En el caso de RTVE, cualquier instrumento de autorregulación queda sujeto a una serie de textos, algunos de ellos de carácter legal, de los que su máximo exponente es la Ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y la televisión de titularidad estatal, cuyo fin es garantizar su independencia, neutralidad y

objetividad y el cumplimiento de su tarea de servicio público con eficacia, calidad y reconocimiento público.

Como consecuencia el estatuto del defensor del usuario de estos medios define, y hace públicos, aspectos como el procedimiento de tramitación de las quejas o la existencia de una oficina de apoyo a su labor. En el caso del El País, se enuncia como principio la autonomía del defensor, las garantías y límites de su actuación, pero no determina esos asuntos. Pese a que la actuación de los defensores está regulada en los estatutos, se ha identificado en sus respectivas publicaciones que existe un modo de actuar propio, en el tratamiento de las quejas asociadas al mal uso de la lengua.

Las principales causas de los errores en el lenguaje periodístico están asociadas a factores que buscan reducir los costes en los medios, como son la falta de correctores y a la introducción de las tecnologías de la comunicación que aceleran de la elaboración y transmisión de la noticia. En los libros de estilo se trata el buen uso de la lengua y se puede establecer en ellos un sistema de categorías aplicables a cualquier incorrección en el lenguaje, aunque esos sistemas no son homogéneos entre sí.

En la mejora en la utilización del lenguaje en los usuarios, los medios colaboran activamente con la difusión de los textos de estilo, en especial si se realiza con el apoyo de una página web. Estas iniciativas prestan una ayuda inestimable a los defensores, pues permiten un mayor conocimiento y una participación más activa de los usuarios.

Con relación a los puntos críticos de este estudio, para cumplir los objetivos definidos en esta investigación ha sido necesario el estudio de una serie de aspectos asociados al correcto uso del lenguaje y de la labor de los defensores de los usuarios, en la que los libros de estilo desempeñan una función clave. Esto obliga a la consulta y análisis de diversas fuentes de información y el empleo de varias técnicas y herramientas, con una limitación clara de tiempo y de recursos personales. Para solucionar este punto crítico el trabajo se ha centrado en el diseño de una metodología que integra los diferentes elementos y fases del estudio, a la vez que se aplica a un número reducido de medios, en concreto en El País y en los de la CRTVE. Por este motivo, el carácter de la investigación se puede considerar experimental. Los resultados obtenidos permiten que el método utilizado se pueda aplicar en estudios de mayor envergadura.

La diversidad de los ámbitos analizados y de las técnicas empleadas ofrece una visión de conjunto del tema objeto de investigación y hace posible localizar una serie de aspectos que pueden ser el propósito de estudios con más detalle.

5.- Conclusiones y propuestas

En esta investigación de carácter experimental se muestra la actividad de los defensores de los usuarios ante el mal uso del lenguaje periodístico. Los modelos de comunicación bidireccionales permiten el estudio de sus intervenciones ante las quejas presentadas. En estos procesos, los defensores ocupan una posición intermedia entre los usuarios y los medios.

El método diseñado se aplica al diario El País y a los medios pertenecientes a la CRTVE. La información que sirve de base a este trabajo se obtiene de las entrevistas realizadas a Tomás Delclós y Elena Sánchez, del análisis de contenidos de los textos de estos profesionales, que junto a los de Milagros Pérez, se publicaron periódicamente en el desde el 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2013. Además, se han examinado los libros de estilo y los estatutos de los defensores de dichos medios.

Entre las categorías formales estudiadas en el análisis de contenidos de blogs e informes trimestrales, destaca que son los titulares del diario y los textos escritos en las pantallas las zonas donde se localizan con mayor frecuencia los errores en el uso de la lengua. Esta afirmación hace que se acepte la hipótesis 2 de esta investigación (Gráfico 8 y Gráfico 9). Las noticias o los artículos son otros de los elementos de El País en los que esos errores se dan en mayor número, así como es TVE y su sección de programas donde ocurre ese hecho en RTVE. En ambos casos, el origen del error se localiza en los propios profesionales del medio analizado.

En un primer enfoque, esta investigación se centra en los factores y los procedimientos que condicionan el conocimiento de los temas objeto de queja, su resolución y la divulgación de su contenido. La figura del defensor de los usuarios es uno de los pilares de la aplicación del mecanismo de autorregulación en las empresas periodísticas. Su actividad es muy importante para la credibilidad de los medios ante el público. Evers (2001: 239). En los medios estudiados, el puesto lo desempeñan dos periodistas de recocida experiencia y valía profesional y que pertenecen a sus plantillas.

Evers concluye que los defensores que juzgan de modo independiente y crítico la práctica periodística son una minoría (2011: 240), no obstante, los estatutos de los defensores de El País y de RTVE definen los procedimientos, límites y garantías de independencia de su actuación, tanto hacia los usuarios, como hacia los miembros de la redacción. Además del estatuto, en su trabajo, estos defensores cuentan con la ayuda de otros instrumentos de la autorregulación, entre los que destacan los libros de estilo. Se garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para mantener su autonomía, aunque sólo en RTVE se establece una oficina de apoyo a la labor de los defensores. Entre las funciones de estos periodistas destaca la publicación periódica de sus actuaciones en los temas que consideren de mayor interés.

Un segundo aspecto acerca de la actuación de los defensores es el relacionado con las fases de su intervención. En el análisis de contenidos de los textos publicados se comprueba que, en la

mayoría de los casos sobre errores en el uso de la lengua, en los informes trimestrales de la defensora de RTVE se documenta la comunicación mantenida con los miembros de la redacción antes de la resolución de esos casos. En el diario El País, las relaciones establecidas se reflejan en una magnitud menor. Estos hechos apoyan el rechazo de la hipótesis 5 (Gráfico 1).

En el ámbito de los errores en el uso del lenguaje, para la mayoría de los casos analizados, los defensores intervienen por la presentación de quejas de los usuarios. Estos disponen de diferentes vías de comunicación y la respuesta se efectúa siempre por la misma vía que los usuarios han utilizado. La mayoría de los pronunciamientos son favorables a estos usuarios y en consecuencia se acepta la hipótesis 6 (Gráfico 2). En la publicación de la respuesta de los defensores, la comunicación con los miembros de la redacción tras la resolución del caso, se refleja en un grado menor al documentado en la fase previa al pronunciamiento. Ese grado permite aceptar la hipótesis 7. (Gráfico 3).

Para Evers, una de las principales contribuciones de los defensores a la autorregulación es la publicación de unos pronunciamientos suficientemente documentados (2011: 240). Dentro de este proceso de documentación se puede utilizar, como una de sus bases, la opinión de autores prestigiosos y los textos normativos. Esta utilización se da en la mayoría de las intervenciones de Delclós, aunque en las intervenciones de los otros defensores no supera el 15 % de los casos, por dicha razón no se acepta la hipótesis 4 (Gráfico 4).

Un tercer enfoque es la determinación, sobre la base de la literatura consultada, de los errores en el uso de la lengua que motivan las intervenciones de los defensores. Desde un punto de vista académico los errores considerados se clasifican en gazapos, erratas ortográficas, errores lingüísticos y presencia de estereotipos. La mayoría de los casos reflejados en los textos publicados, objeto de análisis en esta investigación, corresponden a la suma de errores lingüísticos y presencia de estereotipos, de hecho se acepta la hipótesis 1 (Gráfico 5).

Por su grado de aceptación en determinados grupos sociales, la presencia de estereotipos es uno de los aspectos que debe cuidarse en el uso del lenguaje periodístico. Temas como el género o el origen, son los que se detectan con mayor frecuencia en el análisis de contenidos realizado. Los estereotipos de género o la raza no son ajenos a otras investigaciones. Para su estudio con mayor profundidad se recurre a diversas herramientas, como la identificación de atributos de esas imágenes, base de los sistemas de categorías utilizados. Schweigl (2009: 113). Si se considera, según la literatura consultada, como criterio de clasificación los errores lingüísticos hallados en los medios, los errores detectados con mayor frecuencia corresponden a los asociados al grupo nominal y al uso de registros coloquiales o expresiones malsonantes.

Un cuarto asunto, que complementa al anterior, es el análisis de los errores del uso de la lengua en los libros de estilo. En los textos deontológicos de El País y de RTVE, es posible identificar, respectivamente, dos sistemas de categorías de los errores del uso del lenguaje. Dichos sistemas no son plenamente coincidentes entre sí, ni tampoco con el sistema de errores lingüísticos

hallados en los medios de comunicación antes citado. Esto no es obstáculo para que, todos y cada uno de los errores estudiados, se hayan podido clasificar dentro de esos sistemas de categorías definidos en los libros de estilo, lo que permite aceptar la hipótesis 3 (Gráfico 6 y Gráfico 7).

En el sistema en el Libro de El País destacan categorías como el uso de palabras o frases ofensivas o peyorativas para una comunidad, el empleo de términos vulgares o los errores relativos al grupo de los nombres. Para RTVE merece una especial mención los errores en el orden de las palabras y de las frases, hipérbaton y elipsis o la inmigración, racismo y xenofobia. Algunos autores han propuesto modelos de estos libros deontológicos y que incluyen epígrafes dedicados al uso correcto del idioma. Rojas (2010: 423-487).

El uso correcto del lenguaje periodístico, junto a los principios éticos y los criterios de redacción son tres pilares de la estructura de los libros de estilo. El quinto asunto objeto de esta investigación persigue comprobar que esos tres elementos están presentes en los textos éticos de los dos medios considerados. Tras el análisis de sus contenidos, tanto en la estructura del libro de estilo de El País, como en el manual de estilo de RTVE se constata la presencia de dichos elementos.

Además se destaca la actuación de los libros de estilo como instrumentos con una función interna hacia los miembros de la redacción y otra externa dirigida a los usuarios. Evers enuncia que los criterios éticos deben ser públicos y accesibles para los usuarios, por ejemplo en una página web (2011: 240). No obstante, como se ha indicado anteriormente, el contenido normativo de los libros de estilo se cita como fundamento en una minoría de las resoluciones de los defensores. Esta evaluación es una de las razones para no aceptar la hipótesis 4.

Por último se incide en un sexto aspecto relativo a las actividades de los defensores de los usuarios en la mejora del uso del lenguaje. Este enfoque se fundamenta en los resultados de la entrevista a Delclós y Sánchez y se concluye que los medios influyen en la adopción social de determinados usos lingüísticos, aunque la función de los medios no es estrictamente educativa. Ambos reconocen la presencia de errores en el lenguaje periodístico y achacan el que ocurran a razones como el desconocimiento de ciertos profesionales de las reglas gramaticales, el “efecto contagio” y la falta de correctores, especialmente en las ediciones digitales. Como se ha identificado en la literatura consultada, factores de orden económico pueden también explicar las causas de muchos errores lingüísticos.

Los defensores consideran que colaboran en la mejora en el uso del lenguaje. Esto ocurre cuando comunican los errores a la redacción y centran su actividad hacia el exterior en las respuestas privadas a las quejas o dudas que los usuarios plantean o con la difusión de sus intervenciones. Si se analiza la actuación de los defensores en la fase anterior y posterior a la resolución de las quejas, junto a las referencias que utilizan para pronunciarse, se concluye que

cada defensor tiene un modo de actuar concreto y diferente al resto y que, por lo tanto, se acepta la hipótesis 8.

Entre las principales propuestas que ayudan a definir medidas preventivas en el ámbito profesional de los medios para la mejora del lenguaje, se formulan los siguientes planteamientos:

- Definir un sistema de categorías homogéneo asociado al uso correcto del idioma, aplicable a cualquier libro de estilo.
- Realizar un estudio sobre la labor de los miembros de las redacciones en el empleo de los criterios del libro de estilo y su coordinación con los defensores de los usuarios para el uso correcto del lenguaje para ese medio.
- Crear un equipo de profesionales para evaluar y corregir la calidad lingüística de los textos informativos antes de su publicación, con el fin de que se evite la propagación de errores.
- Difundir ampliamente entre los usuarios el conocimiento sobre el defensor de los usuarios y su labor en la mejora del lenguaje periodístico, además de fomentar en la redacción el uso de recursos lingüísticos como los que aporta la FUNDEU, la RAE o los libros de estilo.
- Estudiar la labor correctora de los usuarios en internet, que contrarresta el efecto negativo del mal uso del lenguaje consecuente de la inmediatez de la información en este medio.

6. Referencias bibliográficas

Barahona Novoa, A. (2007): “Lengua, norma y medios de comunicación”, en *Filología y Lingüística* XXXIII (2), pp. 127-139.

Betrián Villas, E. (2013): Galitó Gispert, N.; García Merino, N.; Jové Monclús, G. y Macarulla García, M. (2013): “La triangulación múltiple como estrategia metodológica”, en REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 11(4), pp. 5-24. Consultado en fecha (27-03-2014) www.rinace.net/reice

Bonvin Faura, M. A. (2007): *La prensa digital. Lenguaje y características*. Tesis Doctoral. Departamento de Lengua Española. Editorial de la Universidad de Granada.

Carbonell de Grompone, María A. ; Tuana, Elida J. ; Piedra de Moratorio, M. ; Lluch de Pintos, E. y Corbo de Mandracho, H. (2005): “Evolución de la ortografía según la clasificación estructural de los errores ortográficos”, en *25 Años - Lectura y Vida*. Consultado en fecha (27-03-2014).

http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a1n4/01_04_Grompone.pdf

El País (2014): *El País Libro de estilo*. Santillana Ediciones Generales, S. L. Madrid

Ética Segura (2013): “Falta de objetividad y mal uso del lenguaje, pecados del periodismo deportivo”, en *Ética Segura*. Red de ética y periodismo. Fundación Gabriel García Márquez para el nuevo periodismo iberoamericano. Consultado en fecha (27-03-2014). Enlace web: <http://eticasegura.fnpi.org/2013/06/26/falta-de-objetividad-y-mal-uso-del-lenguaje-pecados-del-periodismo-deportivo/>

Evers, H. (2012): “The news ombudsman: Lighting rod or watchdog” en *Central European Journal of Communication* 2. pp. 224-242.

González-Esteban, J.-L., García-Avilés, J.-A., Karmasin, M. y Kaltenbrunner, A. (2011): "La autorregulación profesional ante los nuevos retos periodísticos: estudio comparativo europeo", en *Revista Latina de Comunicación Social*, 66, pp. 426-453, Consultado en fecha (4-03-2014) enlace web:

http://www.revistalatinacs.org/11/art/940_Elche/19_Esteban.html

Hernando Cuadrado, L.A. (2002): “Sobre la configuración lingüística del mensaje periodístico”, en *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. Vol. 8, pp. 261-274.

Hoyos Avizu, A. y Marrero Aguiar, V. (2006): "Errores de habla espontáneos: de lo normal a lo patológico". Gallardo B. , Hernández C. y Moreno V. (Eds): *Lingüística clínica y neuropsicología cognitiva. Actas del Primer Congreso Nacional de Lingüística Clínica. Vol 2: Lingüística y evaluación del lenguaje.* Hernández C. y Veyrat M. (Coord.). pp. 122-134. Consultado en fecha (27-03-2014). Enlace web: [http://www.uv.es/perla/2\[10\].HoyosyMarrero.pdf](http://www.uv.es/perla/2[10].HoyosyMarrero.pdf)

Iglesias Casal, I. (2003): "Lengua y medios de comunicación: sobre gazapos, disparates y otros infortunios". XIV Congreso Internacional de ASELE. Burgos, pp. 390-410.

Lázaro Carreter, F. (1997): *El dardo en la palabra.* Galaxia Gutemberg. Círculo de Lectores. Barcelona.

Llanos, B. y Nina, J. (2011): *Election Coverage from a Gender Perspective. A Media Monitoring Manual.* International IDEA. Stockholm. Sweden.

Maciá Barber, C. (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. 1, pp.47-66.

Quesada Jiménez, J. y López López, A. (2010): "Estereotipos de género y usos de la lengua: un estudio en Educación Secundaria", en *ENSAYOS, Revista de la Facultad de Educación de Q Albacete*, N° 25, pp. 41-58. Consultado en fecha (27-03-2014) Enlace web: <http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos>

Rojas Torrijos, J.L. (2010): *Bases para la formulación de un libro de estilo de última generación. Construcción de un modelo teórico válido para los medios deportivos escritos y digitales en lengua española.* Tesis Doctoral. Dpt. de Periodismo II. Facultad de Comunicación. Universidad de Sevilla.

Roselló Verdeguer, J. (2012): "El tratamiento de la puntuación en los libros de estilo periodísticos", en *Normas. Revista de estudios lingüísticos hispánicos*, N.º 2, pp. 157-184, Consultada en fecha (27-03-2014) Enlace web: <http://www.uv.es/normas>

Schweigl, V. (2009): *Stereotypisierung in Boulevard- und Qualitätsmedien. Die mediale Repräsentation von race und gender im US-Vorwahlkampf zwischen Hillary Clinton und Barack Obama am Beispiel der Berichterstattung der „Neuen Kronen Zeitung“ und des „Standards“.* Diplomarbeit. Universität Wien.

Toronto Star (2011): Toronto Star Newsroom Policy and Journalistic Standards Guide. Consultado en fecha (27-03-2014) Enlace web: http://www.thestar.com/opinion/public_editor/2011/12/07/toronto_star_newsroom_policy_and_journalistic_standards_guide.html.

Wikia (2012): “Prensa sensacionalista e incidencia en el lenguaje de jóvenes de la Universidad del Norte”, en Wiki Prensasensacionalistabarranquilla. Consultado en fecha (27-03-2014) Enlace web: http://es.prensasensacionalistabarranquilla.wikia.com/wiki/Prensa_sensacionalista_e_incidencia_en_el_lenguaje_de_j%C3%B3venes_de_la_Universidad_del_Norte

Zlatev, O. (2011): “Media accountability systems (MAS) and their applications” en Professional journalism self-regulation and new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey”. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. UNESCO, Paris, pp. 17-39.

7.- Notas

¹ El uso del término usuario en el presente trabajo abarca tanto a lectores, oyentes, como a personas que usan Internet para recibir información a través de un medio de comunicación concreto.

² Estatuto del Defensor del Espectador, Oyente y Usuario de Medios Interactivos de la CRTVE (<http://teledetodos.es/index.php/documentacion/rtve/224-estatuto-defensor-del-espectador-rtve/file>). Aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de la CRTVE, (29 de Noviembre de 2007)

³ Manual de estilo de El País, 11ª Edición (<http://blogs.elpais.com/files/manual-de-estilo-de-el-pa%C3%ADs.pdf>). Documento editado en 1996. Desde mayo de 2014 está disponible la última edición del “Manual de Estilo de El País”, en esas fechas ya estaba concluido el análisis de contenidos de estos códigos deontológicos.

⁴ Manual de estilo de la CRTVE (<http://manualdeestilo.rtve.es/>). Documento aprobado el 2 de junio de 2010.

⁵ Tomás Delclós (Barcelona, 1952): Defensor del lector de El País, desde febrero de 2012 hasta el presente (mayo de 2014).

⁶ Elena Sánchez (Madrid, 1957): Defensora de espectadores, oyentes e internautas de RTVE desde mayo de 2008 hasta mayo de 2014.

⁷ Milagros Pérez (Huesca, 1955): Defensora del lector de El País, desde de febrero 2009 hasta febrero de 2012.

⁸ Un elemento de estudio es cada una de las publicaciones que recoge *El País* en su blog o cada uno de los temas que la defensora de los usuarios de RTVE trata de modo singular en sus informes trimestrales.

⁹ Donde: 1.- Principios periodísticos del medio, 2.- Criterios de calidad de los productos de la redacción, 3.- Buen uso del lenguaje periodístico.

¹⁰ Ley 17/2006, de 5 de junio se encuentra en el BOE:
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/06/06/pdfs/A21207-21218.pdf>

¹¹ FUNDEU, Fundación del Español Urgente: www.fundeu.es



Licencia Creative Commons
Miguel Hernández Communication Journal
mhcj.es

Forma de citar este artículo en las bibliografías

Triana M^a Rubio Conesa (2014): “Análisis de la actuación de los defensores de los usuarios para el buen uso del lenguaje periodístico”, en Miguel Hernández Communication Journal, n^o5, páginas 143 a 176. Universidad Miguel Hernández, UMH (Elche-Alicante). Recuperado el __ de _____ de 20__

de: [http://mhcj.es/index.php?journal=mhcj&page=article&op=view&path\[\]=61](http://mhcj.es/index.php?journal=mhcj&page=article&op=view&path[]=61)

