

I. ¿QUIÉN DEFIENDE A QUIÉN? (INTRODUCCIÓN)

El 29 de abril de 1998, en pleno proceso electoral para las elecciones regionales (8 de noviembre) y presidenciales (6 de diciembre), el diario *El Nacional* inició en sus páginas la sección Ombudsman. Vocero del Lector, emulando así la experiencia de otros importantes periódicos del mundo. El ombudsman es una institución o figura nacida el siglo pasado en Suecia y oficializada en la prensa europea después de la Primera Guerra Mundial. Surge de la idea política del Defensor del Pueblo, quien en nombre de los ciudadanos sirve de mediador o representante de éstos ante el Estado para manifestar sus reclamos y anhelos. En el caso del Defensor de los Lectores, su objetivo es «estar a la disposición para atender y dar a conocer las opiniones, cuestionamientos, ideas y sugerencias de quienes día a día escogen el diario como medio de comunicación»¹.

Aun cuando comenzó como Defensor de los Electores que compraban el diario («... se instrumenta en Venezuela para velar por el equilibrio y la calidad de la cobertura de la información electoral»²), poco a poco el ombudsman asumió la misión de Defensor de los Lectores en general. Incluso en el primer número, ya Elías Santana, nombrado Defensor, asomó que la tarea no se iba a limitar únicamente al ámbito comicial: «El ombudsman de *El Nacional*, en su rol reactivo, asume el compromiso de atender las opiniones, recomendaciones, quejas o solicitudes de los lectores, dándoles tratamiento adecuado y publicando en dos columnas semanales los resultados de dicha atención. Los aportes de su gestión deben traducirse en recomendaciones para el periódico, en indicaciones para garantizar los derechos de los lectores, que deben sentirse atendidos, y que deben reflejarse en cambios, de poseer razones para ello. El ombudsman, en definitiva, es un recurso para elevar la calidad de un producto llamado *El Nacional*, contando con la participación de sus destinatarios, de sus lectores, de su público»³.

Así, nace el compromiso del Defensor de atender los reclamos de los lectores

sobre la calidad del periódico; y es entonces cuando se establece una relación dialógica «Defensor-lectores», la cual, luego de las elecciones de 1998 y 1999, se dirige básicamente hacia la atención de las quejas de los usuarios del medio. Estos reclamos son presentados al Defensor en forma de cartas y la respuesta del ombudsman se realiza a través de la columna semanal. De manera primordial, los lectores se quejan de errores en la producción del diario: fotos mal identificadas, mal enumeración de los ejemplares, informaciones anunciadas en la primera página que luego no aparecen dentro del periódico, promesas incumplidas en cuanto a los valores agregados (suplementos, revistas, encartes, etc.), entre otros aspectos.

En otras palabras, más orientadas hacia el objetivo de este trabajo, los participantes en el diálogo «hacen cosas» con el lenguaje: una parte (los lectores) reclama sobre la calidad del periódico; y la otra (el ombudsman) responde.

El objetivo de este trabajo es determinar en qué consisten realmente las respuestas que el ombudsman ofrece a los usuarios. ¿Realmente defiende a los lectores? O, en realidad, protege al periódico de los ataques que recibe a través de cartas. ¿Cuál es la verdadera intención del ombudsman? ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que utiliza para lograr su cometido?

Podría pensarse que en estas preguntas ya está implícita una posición por parte del investigador, y es cierto. No cabe duda que el Defensor de los Lectores del diario *El Nacional* ha realizado un buen trabajo al permitir que los usuarios de tan importante medio de comunicación venezolano tengan la oportunidad de hacer públicos sus reclamos, pero existe la presunción (que se intentará dilucidar en este breve trabajo) de que el ombudsman no defiende sólo a los lectores sino también al diario.

Amparados en el amplio paraguas del Análisis de Discurso, se abordó una investigación lingüística desde dos aspectos fundamentales para el estudio integral de textos escritos: los actos de habla (Austin, 1962; y Searle, 1976) y las estrategias discursivas (van Dijk, 1984).

Asimismo, se analizaron de manera descriptiva 17 textos aparecidos en la sección Ombudsman de *El Nacional*, entre

24 de abril de 1999 y el 24 de mayo de 2000, los cuales cumplieron con el requisito indispensable de constituirse como respuestas directas hechas por el Defensor de los Lectores a reclamos o quejas emitidas por usuarios respecto a la calidad del diario.

II. INTENCIONALIDAD, ACTOS DE HABLA Y ESTRATEGIAS DISCURSIVAS

Todo humano que utiliza el lenguaje tiene la intención de hacer algo con lo que expresa. Materializar el decir en acciones nos lleva a utilizar el lenguaje para reclamar, prometer, regañar, exigir, quejarnos, entre muchas otras actividades que se «hacen» a través del lenguaje.

Beaugrande y Dressler (1972) incluyeron la intencionalidad como una de las siete condiciones que debe cumplir todo texto para ser considerado como tal⁴. Según los autores:

«Tanto la cohesión como la coherencia son nociones centradas en el texto que designan operaciones enfocadas hacia los materiales textuales. Además de éstas, se necesitan otro tipo de nociones centradas en el usuario que expliquen con mayor amplitud el funcionamiento de la actividad comunicativa en la que están implicados tanto los productores como los receptores de los textos. Un ejemplo de ese tipo de nociones es la tercera norma de la textualidad: la INTENCIONALIDAD. La intencionalidad se refiere a la actitud del productor textual: que una serie de secuencias oracionales constituya un texto cohesionado y coherente es una consecuencia del cumplimiento de las intenciones del productor (transmitir conocimiento o alcanzar una META específica dentro de un PLAN)» (1997:40).

Es objeto del análisis del discurso determinar la intención del productor textual y develar cuáles son sus metas o planes cuando emite el mensaje. A partir de esta reflexión y en el caso que nos ocupa del ombudsman de *El Nacional*, es necesario abordar este primer momento del estudio desde una perspectiva pragmática, es decir, desde la disciplina que estudia en general el uso del lenguaje como acción en un contexto sociocultural, por lo que se ha constituido como una de las ra-

mas principales del análisis del discurso (van Dijk, 1999: 38).

Una perspectiva fundamental de la pragmática y que más se ha ocupado de las intenciones del productor textual es la que se conoce como la teoría de los actos de habla (Austin, 1962; Searle, 1964, 1969).

Calsamiglia y Tusón (1999) advierten que el filósofo de la Escuela de Oxford, John L. Austin hizo públicas sus reflexiones sobre los actos de habla en una serie de conferencias que dictó en la Universidad de Harvard durante los años 50, conferencias que en 1962 quedarían recogidas y publicadas en su libro *How to do things with words (Cómo hacer cosas con las palabras)*. En una primera fase de su teoría, Austin distinguió entre enunciados constataivos («constatativos») y enunciados realizativos («performativos»). Los primeros utilizados para describir el mundo, y los segundos para transformarlo. Luego, Austin avanzó y extendió la teoría a todo tipo de enunciados: «En realidad, plantea, siempre que emitimos un enunciado estamos haciendo algo que cambia el estado de las cosas -por ejemplo, nos comprometemos con la verdad de aquello que aseveramos-, por lo tanto, las palabras, además de su significado referencial, literal, constituyen una forma de acción intencional cuando son pronunciadas en la interacción» (Calsamiglia y Tusón, 1999: 195).

Siguiendo las aportaciones de Austin, el norteamericano John Searle (1976) propuso una tipología de los actos de habla a los que se pueden reducir los enunciados. Los agrupa en cinco tipos:

- Asertivos: afirmar, anunciar, predecir, insistir...
- Directivos: preguntar, pedir, prohibir, recomendar, exigir, encargar, ordenar...
- Compromisorios: ofrecer, prometer, jurar...
- Expresivos: pedir perdón, perdonar, agradecer, felicitar...
- Declarativos: sentenciar, bautizar, vetar, declarar la guerra, levantar una sesión, cesar...⁵

El análisis de los actos de habla es pertinente cuando se estudia más allá de la oración y se intenta dilucidar el propósito global de quien emite el mensaje (¿Qué hace el Ombudsman ante los reclamos de los lectores?), bien sea en un conjunto global de actos de habla (macroacto de habla) o en el encadenamiento de las diferentes unidades estructurales que conforman el texto y que por separado (párrafo por párrafo, por ejemplo) conforman una serie de estrategias discursivas (secuencias de actos de habla).

Teun van Dijk (2000) lo establece así: «Si bien los estudios iniciales de los actos de habla, de acuerdo con la tendencia tradicional de la lingüística y la filosofía del lenguaje, se orientaban de manera predominante hacia la oración y analizaban actos de habla aislados, no es de extrañar que el enfoque discursivo se interese, una vez más, por las secuencias de actos de habla tal como se concretan en los textos y en la conversación. Así, en este nivel también podemos establecer condiciones de coherencia pragmática para tales secuencias. Por ejemplo, un acto de habla es adecuado cuando expresa una razón aceptable para un acto de habla previo o posterior... Tal como ocurría en el caso de la explicación semántica del sentido del discurso, podemos suponer además que es posible «resumir» secuencias de actos de habla integrándolos en un nivel más abstracto, un macroacto de habla. De hecho, la totalidad de un artículo periodístico puede funcionar como una aserción compleja, un editorial puede hacer las veces de macroacusación y una nota donde se exige rescate por un secuestro puede cumplir la función de una macroamenaza, aun cuando los actos de habla que los constituyen sean de naturaleza diferente. En otras palabras, el macroacto de habla puede definirse por la función ilocutiva global del discurso en su totalidad, lo que a la vez define su coherencia pragmática global». (*El discurso como estructura y proceso*, 2000:38).

Los actos de habla, desde una perspectiva general y de acuerdo a la elección que haga el productor textual, pueden ser considerados como estrategias globales del discurso. Por ejemplo, ante una queja del lector, el ombudsman puede responder con una promesa, un agradecimiento por notar la falla o una explicación para justificar así el reclamo, mitigarlo o, simplemente, evadirlo. Lo cual intentamos detectar en los textos estudiados.

Otro aspecto a tomar en cuenta para estudiar los textos del Defensor de los Lectores del diario *El Nacional* e intentar determinar cuál es su intencionalidad son las estrategias discursivas locales.

El investigador holandés Teun van Dijk, a partir de sus estudios sobre racismo, clasificó dichas tácticas persuasivas en estrategias cognitivas y operaciones retóricas, las cuales fueron recogidas en el texto *Perjudice in discourse (Prejuicios en el discurso)*, 1984). La generalización, ejemplificación, corrección, énfasis, concesión aparente, contraste, mitigación,

desplazamiento, evasión y la presuposición, las clasifica como estrategias cognitivas (o semánticas locales), pues apelan al conocimiento de mundo del receptor. Mientras que, desde otro punto de vista, la exageración, repetición, sinceridad y la comparación, entre otras, las registra como operaciones retóricas, pues «buscan realzar el carácter persuasivo del mensaje» y «hacerlo plausible, razonable y aceptable» (van Dijk, 1984).

III. METODOLOGÍA

La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, pues ésta se limita a reseñar el tipo de evidencia lingüística que demuestra lo que el investigador supone. El análisis descriptivo se ocupa de determinar las características fundamentales de conjuntos homogéneos (en este caso los textos del ombudsman), utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento (Sabino, 1986)

La muestra fue conformada por 17 textos, clasificados desde el punto de vista periodístico como «columna de prensa», pues en el medio impreso su aparición es periódica y está diferenciada con rasgos tipográficos específicos que la hacen resaltar de los demás textos de la sección de opinión del diario. En la clasificación propuesta por Bolívar (1995) podrían ubicarse en el tipo de discurso argumentativo, aun cuando en momentos presentan pasajes de tipo narrativo.

Se hizo una primera selección de textos del ombudsman del diario *El Nacional*, entre los días 24 de abril de 1999 y 24 de mayo de 2000, en los cuales «el Defensor» respondía directamente a cartas enviadas a lectores sobre diversos temas. Seguidamente, se depuró la selección a las respuestas de cartas referidas a errores cometidos en la producción del diario y que el «Defensor de los lectores» intentó explicar a los usuarios. En la segunda clasificación se preseleccionaron 17 textos; y luego se ordenaron por fecha de aparición para verificar alguna relación cotextual entre algunos de los textos.

S1: Edición: 24 de abril de 1999

Título: Ahora... contra Chávez

S2: Edición: 8 de mayo de 1999

Título: ¿O u 6?

S3: Edición: 15 de mayo de 1999

Título: La verdad es que no hay duendes

S4: Edición: 22 de mayo de 1999

Título: Duendes en El Nacional

S5: Edición: 10 de julio de 1999

MATRIZ DE ACTOS DE HABLA (EMITIDO POR EL LECTOR)

Título: No debería volver a ocurrir
S6: Edición: 24 de julio de 1999
Título: El Módulo necesita auxilio
S7: Edición: 14 de agosto de 1999
Título: Nos equivocamos, otra vez
S8: Edición: 31 de agosto de 1999
Título: El propio caso de derecho de réplica
S9: Edición: 5 de octubre de 1999
Título: Escriba con calidad, podemos publicarlo
S10: Edición: 9 de octubre de 1999
Título: No podemos evitarlo, lo lamentamos
S11: Edición: 19 de octubre de 1999
Título: Participación ciudadana en el proceso constituyente
S12: Edición: 28 de diciembre de 1999
Título: Lectores
S13: Edición: 11 de enero de 2000
Título: Ellos declaran, el diario publica
S14: Edición: 5 de febrero de 2000
Título: Lectores
S15: Edición: 7 de marzo de 2000
Título: Un lector pide información y respeto
S16: Edición: 6 de mayo de 2000
Título: El de la foto no era, discúlpenos
S17: Edición: 24 de mayo de 2000
Título: ¿Podríamos tener un diario con cero errores?

Los textos se numeraron del S1 al S17 y, dada la naturaleza del análisis y la longitud de los textos, éstos se segmentaron en párrafos semánticos. Estos últimos se identificaron así: p1, p2 y sucesivamente. Así, cuando se refirió en el análisis, por ejemplo, el tercer párrafo del texto número 15, éste se identificó en las matrices de la siguiente forma: (S15-p3).

Para la recolección de los datos se utilizaron las matrices de Contenido y Estructura del Texto y la de Estrategias Discursivas, propuestas por Bolívar (1995 y 1996)

Se empleó como unidad de análisis los párrafos semánticos propuestos en Bolívar (1995), pues aun cuando son comúnmente utilizados para el análisis de contenido, «sirven para detectar las estrategias semánticas usadas por el que escribe»⁶. Asimismo, dado que son definidos con base en su contenido y las relaciones semánticas que establecen entre oraciones, se emplean para detectar los actos de habla, las secuencias de actos de habla y, en conjunto, establecer la naturaleza del macroacto de habla.

Por último, y como se trató anteriormente, las categorías básicas para el análisis fueron: los actos de habla y las estrategias discursivas. En conjunto, ambas

Unidad	Acto de habla (Tipo directivo)
El lector Andrés Salazar señala que ha notado que con insistencia en la primera página del cuerpo de política existe una práctica desleal e infame para resaltar las noticias que puedan afectar la imagen del presidente. (S1-p3)	Acusación
El periodista Leandro Cantó, ¿recuerdan su polémica con el profesor Alexis Márquez sobre el término gobernabilidad en esta columna?, nos escribe para señalar dos errores encontrados en el periódico. (S2-p1)	Queja
Eduardo López Terreros escribe para destacar dos errores cometidos por el diario en sus ediciones recientes. (S3-p3)	Queja
Un lector, César Morales, envió el pasado 26 de junio una carta con una denuncia sobre una empresa para ser publicada en Módulo de Auxilio. (S6-p1)	Denuncia
Para Elias Askigli, El Nacional está haciendo «el papel de títere del Gobierno de turno». (S8-p11)	Acusación
Freddy Muñoz-Aguilar escribió para comentar que en un trabajo publicado por Edgar López, de la sección de política de este diario, se anunciaba una serie de canales de participación... Nos pidió que El Nacional rectificase la información, no debía anunciarse algo que no era real. (S11-p1)	Queja - Petición
Aura Mireles de Trak leyó en El Nacional el trabajo publicado el 12 de diciembre sobre el médico forense de Los Angeles y supo que ya lo había visto en El País del 28 de noviembre. (S12-p1)	Denuncia
Virgilio Conde se pregunta para qué existen, separadamente, los cuerpos de Economía y de Estrategia y Negocios en este diario. (S12-p2)	Pregunta
William Trabacilo se queja por la repetición de la tira cómica Garfield en la edición diaria del periódico... (S12-p5)	Queja - Reparación
Arturo Bello escribe desde Mérida para dejar constancia de un error. (S12-p6)	Queja
Ustedes están para informar y lo que han logrado es confundirme. (S13-p3)	Queja
Cristóbal Quintero no está conforme con el damero que se publica semanalmente en Todo en Domingo. Por su parte, Juan Pérez tampoco lo está. Sus cartas se suman a la de otros lectores, que han manifestado sus quejas. (S13-p13)	Queja
Desde Cojedes escribe Raúl Ojeda que ha detectado que en la página de efemérides, la que cuenta con el horóscopo, el santoral, las comiquitas y la tan famosa sección de «tal día como hoy», hay un error relacionado con... (S14-p1)	Señalamiento
El lector Eduardo López Terreros expresa su molestia por nuestra solicitud de evitar enviarnos mensajes electrónicos... (S16-p14)	Reclamo / Queja
El lector nos escribe y nos dice que «con el objeto de mejorar la calidad de su diario preferido» hace llegar su queja, muy educada, pero enfática... (17-p1)	Queja

ayudan a determinar la genuina naturaleza de la relación que se establece entre el ombudsman de *El Nacional* y sus lectores.

IV. RESULTADOS

Como se ha definido, entre los lectores y el ombudsman se establece una relación dialógica, en la cual ambos participantes «hacen algo con el lenguaje». Principalmente, el lector presenta una queja o reclamo y el ombudsman la responde, utilizando para ello un nuevo acto de habla.

Analizándolo desde una perspectiva temporal, se da un primer momento, una primera jugada, un acto de habla iniciador. Sin embargo, el ombudsman (en el caso de las respuestas a las cartas) sólo las refiere en el texto y no las presenta de manera íntegra. Veamos algunos ejemplos.

Como podemos observar en la Matriz I, el lector inicia el diálogo con una queja, una pregunta o una acusación, la cual el ombudsman se dispone a responder y en cuya respuesta decide emitir diferentes tipos de actos de habla. En un primer momento, los más recurrentes por el Defensor de los Lectores son los de tipo expresivo, suponemos que con la intención de mitigar el reclamo. El Ombudsman utiliza primordialmente el agradecimiento, el reconocimiento y la disculpa. Revisemos algo de lo encontrado (*Matriz II*).

También el ombudsman recurre a los actos de habla de tipo promisorio; fundamentalmente la promesa, el compromiso y la invitación (*Matriz III*).

Aun cuando creemos que los anteriores tipos de actos de habla (expresivos y promisorios) son utilizados para mitigar el error o la queja presentada por el lector, seguidamente registramos un tipo de acto de habla, a nuestro juicio fundamental para explicar nuestra presunción: los actos de tipo asertivo. El ombudsman recurre a la respuesta directa y a la explicación como un mecanismo o estrategia global de defensa ante el reclamo. Fundamentalmente, responde al usuario en nombre del periódico e intenta darle una explicación aceptable a la queja presentada. (*Matriz IV*).

Por último, reseñamos los tipos de estrategias locales o jugadas que utiliza el ombudsman para reforzar su estrategia global de mitigar el reclamo y defender al diario ante las quejas presentadas. Principalmente, el Defensor de los Lectores de *El Nacional* acude al desplazamiento (tipo de jugada evasiva que remite el reclamo o justifica la respuesta en boca de una persona autorizada dentro del

MATRIZ II: ACTOS DE HABLA (RESPUESTAS DEL OMBUDSMAN)

Unidad	Acto de habla (Tipo directivo)
Los señalamientos de nuestros lectores sobre posibles desequilibrios informativos o potenciales parcializaciones son bienvenidos, son una alerta para considerar correcciones o una oportunidad para una explicación pertinente. (S1-p1)	Reconocimiento
De entrada agradecemos que comparta con nosotros su inquietud. (S1-p4)	Agradecimiento
Alba Sánchez desea expresarle a nombre del diario el reconocimiento que merece y nosotros queremos tener el gusto de conocerle. (S7-p9)	Reconocimiento - Agradecimiento
La queja del lector, que seguramente será la de muchos que no escribieron, pero que se sintieron defraudados, es muy válida. (S17-p2)	Reconocimiento
Por favor disculpen que, justamente, la columna dedicada a tratar el tema de los errores en el diario haya estado plagada de ellos. (S4-p3)	Disculpa
Apenados estamos con usted señor Morrone, apenados con ustedes señoras y señores lectores. No puede decirse otra cosa. (S7-p10)	Disculpa
Fue un error, señora Olivero, esperamos acepte nuestras disculpas y, por favor, no vea en esta falla una campaña o iniciativa particular para desinformar o adulterar la información sobre algún tópico, así sea el más importante concurso de belleza internacional o la reseña de las elecciones en Uruguay. (S13-p11)	Disculpa
Doctor Fernández, el diario le ofrece disculpas. A usted y a su cliente, que también se puede haber visto afectado por el error. Lectoras y lectores, sepan por favor que nos apena esta disminución en la calidad de la información. (S16-p8)	Disculpa y reconocimiento

medio); la generalización (según van Dijk (1984) esta estrategia es usada para mostrar que la información dada no es incidental o excepcional, por lo que podría ser justificada); y la mitigación (la cual bloquea la información negativa con un tipo de generalización o tolerancia). (*Matriz V*).

V. CONCLUSIONES

Del análisis de los textos seleccionados del Defensor de los Lectores del diario *El Nacional*, puede concluirse lo siguiente:

1. A pesar de que la aparición de la sección del ombudsman, iniciada a partir del proceso electoral de 1998, ha permitido abrir un canal de participación para los usuarios del medio, con la finalidad de que éstos expresen sus quejas respecto a la calidad del producto adquirido, el Defensor de los Lectores recurre a una estrategia global de mitigación para contrarrestar los recla-

mos y señalamientos hechos por los asiduos compradores del periódico.

2. El ombudsman, en primer lugar, suaviza los señalamientos de los lectores al no presentar de manera íntegra las cartas a las cuales hace referencia en los textos estudiados. Podría entenderse como «un problema de espacio del medio impreso», pero no cabe duda que ello pone en desventaja a quien emite el primer acto de habla.
3. El Defensor de los Lectores recurre a los actos de habla expresivos (que apelan a los sentimientos) para moderar en los reclamos hechos por los usuarios. Agradece, reconoce y pide disculpas, lo cual sin duda mitiga la queja.
4. Otra estrategia basada en los actos de habla es la apelación a los actos de tipo promisorio, los cuales abren la posibilidad de una solución a las quejas o reclamos, pero que es casi imposible (al menos por breves refe-

MATRIZ III: ACTOS DE HABLA (RESPUESTAS DEL OMBUDSMAN)

Unidad	Acto de habla (Tipo directivo)
<p>La oportunidad es propicia para compartir con ustedes, como marco para nuestra actuación, el procedimiento previsto para tratar los asuntos que nos hagan llegar. Y para recomendar que, en la medida de sus posibilidades, nos aporten ejemplos o casos que sustenten sus opiniones sobre el periódico y nos permitan preservar sus derechos, que para eso estamos. (S1-p7)</p>	<p>Invitación - promesa</p>
<p>Por ultimo, ojalá hayamos podido transmitirles en esta nota el compromiso que observamos cada día en los profesionales de este diario por hacerlo muy bien y su sensación cada vez que se cuele una falla, por tonta que pueda parecer. (S3-p8)</p>	<p>Promesa</p>
<p>La respuesta es que cada vez que usted descubra un gazapo puede enviar un mensaje con los datos concretos a Alba Sánchez, Jefa de Redacción, quien lo procesará y coordinará la publicación del recuadro con las aclaratorias pertinentes. Quedamos en espera de sus contribuciones. La dirección electrónica de Alba Sánchez es asanchez@el-nacional.com. (S-4-p4)</p>	<p>Invitación - promesa</p>
<p>El Director quedó en disposición de estimular especialmente la promoción de los próximos encartes entre todos los potenciales patrocinantes o anunciantes ya que, es obvio, ese es el interés comercial de diario. (S5-p10)</p>	<p>Promesa</p>
<p>Tan sólo podemos transmitirle la preocupación que existe en el equipo decisor y en los responsables directos, que está comprometido en que esta falla no se repita. Comprometidos con usted, comprometidos con los lectores. (S7-p10)</p>	<p>Compromiso</p>
<p>Háganlo, escriban sobre este debate con confianza, que ya aplazamos las vacaciones. (S8-p6)</p>	<p>Invitación</p>
<p>Notificado de esta irregularidad el coordinador de la página, Pablo Brassesco, constató el error, agradeció el llamado de atención de Ojeda y nos anunció que desde el pasado 1 de febrero, la situación se corregiría... (S14-p2)</p>	<p>Promesa</p>
<p>Quizás sea necesario repensar alguna etapa de la producción, revisar algunos pasos del proceso para aumentar el control sobre el producto final... (S17-p6)</p>	<p>Promesa</p>
<p>Con la certeza de que el director y la jefa de redacción dedicarán un esfuerzo especial a corregir lo necesario para que este defensor no reciba más quejas por esta causa. Cerramos esta edición de hoy. (S16-p10)</p>	<p>Promesa</p>

Sentencia que se emite, como acto de habla inicial y como preámbulo, para un debate sobre la misión del Defensor de los Lectores de un diario y el papel que deben jugar sus usuarios

NOTAS

- 1 REYES, Luz Mely. «Elías Santana será el defensor de los electores de El Nacional». En: *El Nacional*. 20 de abril de 1998
- 2 Idem.
- 3 SANTANA, Elías. «Ombudsman. Vocero del Lector (Primera aparición de la serie)». En: *El Nacional*. 20 de abril de 1998
- 4 Las otras son: cohesión, coherencia, aceptabilidad, informatividad, situacionalidad e intertextualidad (Beaugrande y Dressler, 1972)
- 5 CALSAMIGLIA, Helena y Amparo TUSÓN (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Ariel. Barcelona.
- 6 BOLÍVAR, Adriana (Comp.) (1995). «Una metodología para el análisis del texto escrito». En: *Boletín de Lingüística* N° 9, Comisión de Estudios de Postgrado, Universidad Central de Venezuela.

BIBLIOGRAFÍA

- BEAUGRANDE, Robert de y Wolfgang Ulrich DRESSLER (1972). *Introducción a la lingüística del texto*. Ariel. Barcelona, 1997
- BOLÍVAR, Adriana (Comp.) (1996). «Estudios en el análisis crítico del discurso». En: *Cuadernos de Postgrado*. Comisión de Estudios de Postgrado. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- BOLÍVAR, Adriana (Comp.) (1995). «Una metodología para el análisis del texto escrito». En: *Boletín de Lingüística* N° 9, Comisión de Estudios de Postgrado. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- CALSAMIGLIA, Helena y Amparo TUSÓN (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Ariel. Barcelona, 1999.
- RENKEMA, Jon (1993). *Introducción a los estudios sobre el discurso*. Gedisa Editorial. Barcelona, 1999
- SABINO, Carlos (1986). *El proceso de la investigación*. Editorial Panapo. Caracas, 1986
- VAN DIJK, Teun (1977). *Texto y contexto. Semántica y pragmática del discurso*. Ediciones Cátedra. Quinta edición en castellano. Madrid, 1995
- VAN DIJK, Teun (1980). *Estructura y funciones del discurso*. Décimasegunda edición en español. Siglo Veintiuno Editores. México, 1998
- VAN DIJK, Teun (1983). *La ciencia del texto*. Paidós Comunicación. Quinta edición en castellano. Barcelona, 1997
- VAN DIJK, Teun (1990). *La noticia como discurso. Comprensión, estructura y producción de la información*. Paidós Comunicación. Segunda edición en Castellano. Barcelona, 1996
- VAN DIJK, Teun (1998). *Ideología. Una aproximación interdisciplinaria*. Gedisa Editorial. Primera edición en castellano. Barcelona, 1999
- VAN DIJK, Teun (Comp) (1997). *El discurso como estructura y proceso*. Gedisa Editorial. Primera edición en castellano. Barcelona, 2000
- VAN DIJK, Teun (Comp) (1997). *El discurso como interacción social*. Gedisa Editorial. Primera edición en castellano. Barcelona, 2000

- rencias en columnas posteriores) verificar, incluso por el propio lector que presenta la protesta.
5. El ombudsman ofrece a los lectores una explicación que se ajusta a los intereses del periódico y no a los propósitos del usuario. Ello es posible lograrlo con la emisión de actos de habla de tipo asertivo, fundamentalmente con la argumentación, la descripción detallada de los procesos de producción del periódico y otras explicaciones que tratan de justificar la comisión de
 6. la falta que provocó la queja del lector.
 6. Por último, el Defensor de los Lectores de El Nacional se sirve de las estrategias discursivas locales más comunes y efectivas de la argumentación con el objeto de guiar a los lectores hacia los intereses e intenciones de quien emite el mensaje. Estas estrategias son el desplazamiento, la evasión, la generalización y la mitigación.
 7. En definitiva, casi se puede afirmar que el ombudsman defiende al periódico de los ataques de sus lectores.

MATRIZ IV: ACTOS DE HABLA (RESPUESTAS DEL OMBUDSMAN)

Unidad	Acto de habla (Tipo directivo)
<p>En este caso debido a que el lector se limitó a señalar parcialidad pero sin presentar uno o varios ejemplos, comparaciones o argumentos, no podemos ir más allá de la conversación con Gómez. (S1-p5)</p>	Reclamo al lector por no presentar pruebas
<p>La opinión de Salazar nos interesa, pero sería muy conveniente que estuviese sustentada en algún caso constatable. (S1-p6)</p>	Reclamo al lector por no presentar pruebas con mitigación (La opinión de Salazar nos interesa...)
<p>El lector se asombra de que «el personal que labora en el diario se someta a la línea de la dirección de publicar editoriales únicamente de afinidad al papel oficial». No acompaña su nota de una cita o señalamiento de editorial, mancheta o viñeta alguna. No reacciona el lector a un caso específico, sino que comparte una percepción, a partir de sus puntos de vista. Dificulta un poco poder atenderle el hecho de que no podamos indagar, conversar con el vicepresidente editorial por ejemplo, algo en concreto. Por eso deseamos solicitar, por esta vía pública, al lector que remite la queja o a quien comparta su opinión, que nos envíen casos en que les parezca que una línea editorial está influyendo determinadamente en la política y contenidos informativos. Ese sería un caso para el ombudsman de este diario. (S8-p11)</p>	Reclamo al lector por no presentar pruebas - Solicitud o reparación
<p>Un periódico es una organización humana dotada de los recursos y equipos necesarios para crear cada día un producto lleno de información y entretenimiento. Un diario es quizás uno de los productos mas rápidamente perecederos de los que conocemos. (S2-p4)</p>	Explicación
<p>Con los avances tecnológicos aumentan las posibilidades de velocidad y calidad, pero aparecen nuevas oportunidades para las equivocaciones. Existen por ello varios niveles para la revisión y corrección y contamos con personas cuya función central está asociada a ello. Por eso cada vez que ocurre un error, que se confunde una fotografía, un nombre o una cifra queda en el equipo una sensación de autogol. No es grato equivocarse y entregar un producto con calidad menor a la deseada. Hay explicaciones para cada falla, por supuesto, pero no las excusan. (S2-p6)</p>	Explicación
<p>La publicación de esta guía para tomar la decisión de los diez votos nacionales es una iniciativa exitosa del periódico, que mereció varias llamadas y mensajes de reconocimiento de lectores residenciados en Venezuela y en el extranjero. Ninguno de ellos aludió un detalle que a nosotros nos impactó. (S5-p2)</p>	Explicación
<p>Abrimos un paréntesis para explicar a los lectores que en los casos de encartes o productos especiales es usual ofrecer a una determinada empresa, que está en franca competencia con un rival del mercado, la posibilidad de la exclusividad. Ello puede convenirse si la corporación cancela un plus, una tarifa especial por la que adquiera la exclusiva. Se la garantiza que no se insertará ningún espacio de la otra empresa en esa muy concreta publicación. Es una práctica acostumbrada y accesible a todos los potenciales anunciantes en esos productos especiales, cosa que obviamente no ocurre en el resto de las páginas normales de un diario. Cerramos el paréntesis. (S5-p6)</p>	Explicación
<p>Un encarte de esta naturaleza se planea con anticipación, se determina el día de publicación y ello permite que se ofrezca, como dijimos, a los potenciales interesados, a todos. (S5-p6)</p>	Explicación
<p>Las cartas se publican por orden de llegada y el tiempo promedio entre recibirlas y ser tratadas es de un mes, siempre y cuando estén en el límite de las veinte líneas. Muchas veces las cartas exceden la norma o llegan a tener extensiones de tres o cuatro páginas. Esos envíos dificultan la publicación de los problemas planteados por los lectores, pues debe editarse el texto hasta resumirlo y reducirlo. En otros casos se suprimen párrafos o palabras que están fuera de tono o pueden resultar ofensivas. El equipo de Módulo resume y edita para expresar el sentido de la denuncia en un espacio breve. Sólo se altera el orden de llegada en aquellos casos que tienen un «vencimiento» evidente o que aparentan ser una situación de emergencia. (S6-p5)</p>	Explicación
<p>En la sección de Cartas, como informamos hace varias semanas en esta columna, ya se tiene una persona con equipo y oficina, destinada a responder a cada lector que envía su contribución. Ello está dando resultados de calidad en la atención a los clientes del diario que deciden participar. Ese tiene que ser el camino para Módulo, necesitan más tiempo profesional para procesar los casos y, también, atender a los lectores que los remiten. Ya la preocupación está en la mesa del Director, que en su momento resolvió lo necesario para la optimización del servicio ofrecido en Cartas. (S6-p9)</p>	Explicación
<p>Sucede, nos explica Alba Sánchez, que existe una matriz de la primera página, una especie de plantilla para ser rellena, que se utiliza cada día... Además ocurre que las vacaciones de los responsables hacen variar la continuidad de las personas relacionadas con la tarea. En cada ocasión se procede a adaptar esa matriz al nuevo día, se le cambia la fecha y se le cambia, se le debería cambiar, el número de la edición. Allí, en ese momento, debe estar la falla, el olvido. Que luego no es detectado por los ojos revisores... (S7-p7)</p>	Explicación
<p>En otras ocasiones hemos explicado a los lectores la diferencia entre la línea de opinión de este periódico, de la empresa, expresada diariamente a través de la mancheta, la viñeta y el editorial; y la política informativa, que debe garantizar calidad y equilibrio en el resto del diario, en el que se reflejan las informaciones producidas por los periodistas... (S8-p10)</p>	Explicación
<p>El Nacional, cualquier medio impreso, tiene la misión de procesar y reflejar las declaraciones de los voceros. Pero por hacerlo no puede asumir responsabilidad alguna sobre sus contenidos. Veamos otro caso. (S13-p5)</p>	Explicación
<p>Aclaremos al lector que el servicio que le ofrece El Nacional es presentar las declaraciones de los entrevistados, sin posibilidades de corregirlas. No asume el diario responsabilidad alguna por el contenido de una entrevista, pues las opiniones son las de los declarantes. (S13-p7)</p>	Explicación

MATRIZ DE ESTRATEGIAS DISCURSIVAS

Unidad	Tipo de estrategia
Nadie mejor que Ramón Hernández, custodio de la aplicación del Manual de Estilo del diario, para responder a las quejas del lector. (S2-p2)	Desplazamiento
Nos explicó el director... (S5-p9)	Desplazamiento
A las pasantes Izalla y Pérez les llama la atención que mayoritariamente los lectores escriben planteando sus casos primero a Módulo, sin haber gestionado su denuncia ante el organismo público o empresa. Según ellas... (S6-p8)	Desplazamiento
Censurarlos o llamarles la atención, salvo en casos de situaciones límites, no es asunto de Pablo Brassesco o del ombudsman. La opinión definitiva es de cada uno de ustedes. (S8-p5)	Desplazamiento - Evasión (devuelve la responsabilidad al lector)
Si el asunto es que el lector está disgustado por la línea de opinión expresada en los editoriales, la invitación que le hacemos es comunicarse con el responsable de ellos, Argenis Martínez, cuya dirección electrónica se publica diariamente en estas páginas. (S8-p11)	Desplazamiento - Evasión
Cuando Pablo Brassesco comenzó a coordinar el espacio Nuevas Firmas, se definieron algunos criterios. (S9-p4)	Desplazamiento
Por ello la comunicadora Solbella Pérez se dedicó a revisar cada uno de los canales anunciados y divulgados por El Nacional. El resultado fue el siguiente... (S11-p3)	Desplazamiento
Ramón Hernández, jefe de redacción encargado, nos informó que El Nacional tiene contratado el servicio de publicación (S12-p1)	Desplazamiento
Para Ramón Hernández, jefe de redacción encargado, sin restarle buena parte de razón al lector, el uso cotidiano ha tendido a imponerse y merece una reflexión posterior. (S12-p3)	Desplazamiento
... le pedimos a usted que se ponga en la situación de los comunicadores que procesaron la información. (S13-4)	Desplazamiento
Sus cartas se suman a la de otros lectores, que han manifestado sus quejas. Las hemos remitido al equipo de la revista y recomendamos a los lectores de la revista dominical de El Nacional, que se comuniquen directamente con Gonzalo Jiménez a su dirección gjimenez@el-nacional.com. (S13-p13)	Desplazamiento
Consultamos al jefe de información deportiva quien ofrece las causas, que compartimos con ustedes, pues quizás esta inquietud sea también la de otros lectores. (S16-p17)	Desplazamiento con generalización
Un periódico es una organización humana dotada de los recursos y equipos necesarios para crear cada día un producto lleno de información y entretenimiento. Un diario es quizás uno de los productos mas rápidamente perecederos de los que conocemos. (S2-p4)	Generalización (Señal lingüística: un periódico)
Un periódico es una empresa que vive de captar avisos publicitarios... (S5-p4)	Generalización (Señal lingüística: un periódico)
El error es humano, la falla no está originada en una máquina... (S7-p7)	Generalización (Señal lingüística: es humano)
Con medios como Internet y la televisión que dan imágenes e inmediatez, la competencia para los periódicos se hace cuesta arriba. Uno de los pocos nichos para el diarismo es ofrecer una visión más sopesada, pero no sólo basada en el texto. Sino por medio de una sinergia entre el titular, el texto, la fotografía e, incluso, el texto al pie de la fotografía. (S15-p4)	Generalización (Señal lingüística: ...los periódicos)
Los defensores no logran cambios, los dejan ver como opción... pero no tienen poder	Generalización (Señal lingüística: ...los defensores)
La respuesta de Ramón Hernández (encargado del Manual de Estilo) termina afirmando que se han detectado errores peores en El Nacional, pese al esfuerzo de los editores. (S2-p3)	
El estupendo servicio que ha producido El Nacional no merece tener un pequeño ruido en su comunicación con el electorado, que espera calidad y equilibrio no sólo en las informaciones. No debería volver a ocurrir. (S5-p12)	Mitigación
Pero sepa usted, amiga lectora o amigo lector, que eso no es lo peor; pues según la investigación ordenada por Alba Sánchez, jefa de redacción... (S7-p4)	Mitigación
... pese a los errores cometidos durante cada año siempre se ha logrado cerrar el ciclo anual con la numeración correcta... (S7-p6)	Mitigación
Obviamente Santo Morrone no es el único lector meticuloso y con memoria sorprendente (S10-p3)	Mitigación
La falla es recurrente en El Nacional. (S16-p9)	Mitigación
No es la primera vez que los lectores se quejan de que algunas personas toman los datos para enviar mensajes comerciales, políticos o de cualquier otra naturaleza. (P17-p11)	Mitigación
... ciertamente la característica de una figura como ésta es sorprendente para muchos. Así es la usanza tradicional en los medios en el mundo; Venezuela no es la excepción. (S17-p13)	Mitigación