

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SANTA ANA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE NOTICIAS EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESTATALES DE EL SALVADOR

Carlos Alberto García Rodríguez

2016



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SANTA ANA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS
DE PRODUCCIÓN DE NOTICIAS EN
LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
ESTATALES DE EL SALVADOR

Carlos Alberto García Rodríguez

2016



Consejo Editorial.

Ing. M.ed. Sergio Ernesto Carranza Vega, rector; Dr. Guillermo Antonio Martínez Mendoza, vicerrector; Licda. Mónica Zoraida Luna de Acosta, secretaria general; Licda. Laura Margarita Montis de Lacayo, administradora general y financiera; M. Sc. Yanira Campos de Huevo, administradora académica; Dra. Mercedes Morán de Medina, decana de la Facultad de Ciencias de la Salud; Msc. Aura Leonor García, decana de la Facultad de Ciencias Sociales; M. Sc. Aracely Aguirre, jefa del Departamento de Proyección Social y Extensión Universitaria, y Licda. María Rocío Cubías, coordinadora de Editorial Universitaria.

Ficha Bibliográfica

070.4

G216t

García Rodríguez, Carlos Alberto, 1979-

sv

Transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación estatales de El Salvador / Carlos Alberto García Rodríguez; colaboración Carlos Alberto Ramos Vanegas, Edgardo Alfredo Albeño Sagastume, Jaime Josué Martínez Figueroa, Francisco Alexander Girón Melgar, David Alberto Nuñez ; il. Jaime Josué Martínez. —1ª ed. — Santa Ana, El Salv. : Editoria Universitaria UNASA, 2016.

76 p. : il. ; 28 cm.

ISBN 978-99961-993-1-8

1. Noticias – Producción. 2. Política y Prensa. 3. Redacción.
I. Título.

1ª edición, 2016, publicada por Editorial Universitaria UNASA

ISBN: 978-99961-993-1-8

© Universidad Autónoma de Santa Ana, UNASA

© Carlos Alberto García Rodríguez

COLABORACIÓN:

Carlos Ernesto Ramos Vanegas

Edgardo Alfredo Albeño Sagastume

Jaime Josué Martínez Figueroa

Francisco Alexander Girón Melgar

David Alberto Núñez Hernández

Ilustrador: Jaime Josué Martínez Figueroa

Universidad Autónoma de Santa Ana

Autopista Sur Poniente, Km 63½, Santa Ana

PBX: (503) 2440-0245

Sitio Web: www.unasa.edu.sv

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS DE ESTA OBRA O CUALQUIERA DE SUS PARTES NO PUEDE SER REPRODUCIDO TOTAL O PARCIALMENTE, POR NINGÚN SISTEMA, MÉTODO MECÁNICO O ELECTRÓNICO, SIN CONSENTIMIENTO DEL EDITOR.
IMPRESO EN SANTA ANA, EL SALVADOR.

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación del área de ciencias sociales del año 2015, fue financiada íntegramente por la Universidad Autónoma de Santa Ana y realizada con la experticia técnica de:

Carlos Alberto García Rodríguez, Licenciado en Ciencias de la Comunicación y Magíster en Comunicaciones y Periodismo.

Con la colaboración de:

Carlos Ernesto Ramos Vanegas, Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Jaime Josué Martínez Figueroa, Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Francisco Alexander Girón Melgar, Máster en Educación y Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

David Alberto Núñez Hernández, Licenciado en Relaciones Públicas y Comunicaciones.

Edgardo Alfredo Albeño Sagastume, Periodista de los medios de comunicación de UNASA.

AGRADECIMIENTOS

La Universidad Autónoma de Santa Ana, UNASA, agradece a los Directores de los medios estatales de comunicación por las facilidades otorgadas para la realización de esta investigación.

CONTENIDO

PRÓLOGO.....	i
PRESENTACIÓN	ii
I. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1 Nacimiento de los medios de comunicación estatales de El Salvador	1
1.1.1 Radio Nacional El Salvador	1
1.1.2 Televisión de El Salvador	2
1.1.3 Radio Cadena Cuscatlán.....	3
1.1.4 Televisión Legislativa.....	3
1.1.5 Radio Legislativa	4
1.1.6 Transparencia Activa	4
1.2 Transparencia	4
1.3 Proceso de producción de noticias.....	7
1.4 Procesar quejas.....	10
1.5 Ombudsman.	14
II. OBJETIVOS.....	16
2.1 Objetivo General.....	16
2.2 Objetivos Específicos	16
III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación.	17
3.2 Muestreo.	17
3.3 Criterio de inclusión.	17
3.4 Criterio de exclusión.	18
3.5 Instrumento de recolección de información.	18
3.6 Análisis y Manejo de la información.....	18
3.7 Categorización de variables.....	19
3.7.1 Transparencia.....	19
3.7.2 Producción.	19

3.7.3 Procesar quejas.....	20
3.7.4 Ombudsman.	20
IV. RESULTADOS.....	30
4.1 Organización que tiene los medios estatales para la producción de noticias.	30
4.2 Resultados de la frecuencia con la que los medios estatales de comunicación reciben quejas o comentarios de parte de la audiencia.	38
4.3 Resultados de cómo procesan los medios estatales de comunicación las quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia sobre las noticias que publican.	39
4.4 Resultados de las causas por las cuales los medios de comunicación estatales no cuentan con un Ombudsman	41
V. DISCUSIÓN.....	42
5.1 Transparencia.	42
5.2 Producción.	45
5.3 Procesar quejas.....	47
5.4 Ombudsman.	48
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. REFERENCIAS CONSULTADAS.....	52
VIII. ANEXO	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Formas ciudadanas de participar con los medios.....	11
Tabla 2.	Excepción al ejercicio del derecho de rectificación o respuesta para el medio de comunicación.....	13
Tabla 3.	Plazo para ejercer el derecho y prescripción.....	14
Tabla 4.	Sistematización de variable transparencia y su indicador 1.....	21
Tabla 5.	Sistematización de variable transparencia y su indicador 2.....	22
Tabla 6.	Sistematización de variable transparencia y su indicador 3.....	23
Tabla 7.	Sistematización de variable transparencia y su indicador 4.....	24
Tabla 8.	Sistematización de variable producción y su indicador 1.....	25
Tabla 9.	Sistematización de variable producción y su indicador 2.....	25
Tabla 10.	Sistematización de variable producción y su indicador 3.....	26
Tabla 11.	Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 1.....	26
Tabla 12.	Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 2.....	27
Tabla 13.	Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 3.....	28
Tabla 14.	Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 4.....	28
Tabla 15.	Sistematización de variable ombudsman y sus indicadores.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Conformación de la sala de redacción de los medios estatales de comunicación.....	36
-----------	---	----

PRÓLOGO

Carlos Alberto García Rodríguez.

Los medios de comunicación son las instituciones que nos informan lo que ocurre en la sociedad. ¿No habría alguien interesado en influir en los medios de comunicación para que nos cuenten una realidad acorde a lo que le interesa que se conozca?

Los ciudadanos tenemos derecho a conocer lo que pasa en el mundo, somos sujetos de derecho a la información de calidad, la cual nos permita ponernos muy de cerca con la realidad y con base en ello tomar decisiones para convivir en un ambiente de libertades y respeto.

Si los medios fiscalizan al poder, los ciudadanos debemos conocer cómo operan los medios de comunicación, por ello es importante la transparencia, lo cual al mismo tiempo forma parte del derecho a la información.

Los medios de comunicación que administra el Estado, junto a las empresas de medios de comunicación y a los medios participativos, forman la oferta de medios ante los cuales nos informamos.

Desde afuera, los receptores de éstos, percibimos las diferencias de enfoques, pero el interior de estos medios también debemos conocerlo.

Describir cómo definen la línea editorial, qué personas intervienen en el proceso de producción de noticias, cómo atienden el sentir ciudadano y el interés hacia la creación de un Ombudsman posibilita tener elementos para percibir transparencia de los medios de comunicación.

Se investigó estos aspectos en los medios de comunicación estatal y se espera que los hallazgos encontrados pongan en agenda académica el interés por continuar estudiando los aspectos que influyen en el derecho a la información, el cual es reconocido como un derecho humano.

PRESENTACIÓN

Lic. Mildred Amparo Sandoval
Directora de Investigación, Proyección Social y Extensión Universitaria.

Investigar la transparencia en la producción de noticias de los medios de comunicación estatal permite conocer la forma en que estos toman decisiones para elegir los temas sobre los que informan y quienes intervienen en ello.

Este trabajo ha sido elaborado para fortalecer el derecho a la información de las personas, el cual no solo consiste en recibir información, sino también en conocer quiénes están detrás de los mensajeros.

Para desarrollar la investigación, profesionales de la comunicación entrevistaron a personas de Radio Nacional, Televisión de El Salvador, Radio Cadena Cuscatlán, Radio Legislativa, Televisión Legislativa y el sitio de Noticias Transparencia Activa.

Con ellos se obtuvo información de cómo está organizada la sala de redacción, quiénes son los que influyen y toman la decisión de qué publicar, la disposición que poseen para dar derecho de rectificación o respuestas, así como corregir errores en las publicaciones o atender reclamos.

A falta de un defensor de audiencias en El Salvador, también se interrogó sobre las causas por las que los medios estatales no poseen esta figura.

¿Intervienen o no los ministros o gobernantes en los medios de comunicación estatal, para decidir qué se publica y que no? La respuesta a esta interrogante da luces a los salvadoreños para conocer la línea editorial que en estos existe.

Desde UNASA esperamos que esta investigación aporte a la construcción de una ciudadanía mejor informada.

I. MARCO REFERENCIAL

1.1 Nacimiento de los medios de comunicación estatales de El Salvador

Los medios de comunicación estatales operan con fondos públicos, y en El Salvador, éstos son Televisión de El Salvador, Radio Nacional de El Salvador, Radio Cadena Cuscatlán, Radio Legislativa, TV Legislativa y Transparencia Activa.

Los directores de los medios de comunicación estatal, así como todos los que trabajan dentro de estos, son funcionarios públicos. “Es importante que nuestros funcionarios sean transparentes respecto a cómo actúan, por qué actúan y cómo toman decisiones” (Merino, 2005 p.57).

Los medios estatales de comunicación iniciaron a surgir desde principios del siglo pasado. Primero fue la radio y luego aparecieron otros, en diferentes contextos históricos que se describen a continuación.

1.1.1 Radio Nacional El Salvador

En el año de 1917, el presidente mexicano, Venustiano Carranza, le obsequió a Carlos Meléndez Quiñones, presidente de El Salvador, un equipo tecnológico que hizo posible la primera estación inalámbrica en El Salvador (Telégrafo), se inauguró con el nombre de Venustiano Carranza, el 15 de septiembre del mismo año.

En 1923, llega a la presidencia el Sr. Alfonso Quiñones Molina, quien integró el país a las comunicaciones, recibiendo a través del telégrafo, noticias internacionales, siendo una de éstas, la finalización de la Primera Guerra Mundial.

El 1 de marzo de 1926 nació oficialmente la Primera Radio de El Salvador y de Centroamérica.

El acto de inauguración dio inicio a las 7:30 de la noche con una explicación sobre el funcionamiento de los equipos a cargo del técnico Ramón Sánchez; su transmisor era un Western Electric de 500 watts instalado por el ingeniero Federico Mejía y quien habría de convertirse en el técnico pionero de la industria radial. Luego el Subsecretario de Gobernación, Dr. Marcos Letona dirigió un discurso formal y en seguida la Banda de los Supremos Poderes ejecutó el Himno Nacional para cederle el turno al Dr. Alfonso Quiñónez Molina, quien dio por inaugurada la emisora A.Q.M. (Vargas. 2000. P, 33, 34).

La primera radio del país y de Centro América, cuarta en Latinoamérica y sexta en el mundo inicia su transmisión y programación con una serie de conciertos a cargo de músicos, cantantes y artistas amantes de las artes en aquellos años. Para entonces solo existían 89 aparatos receptores de la señal de la radio en el país, y la mayoría pertenecían a funcionarios públicos, políticos y familias adineradas.

A 90 años de su nacimiento, Radio Nacional de El Salvador, en el 96.9 FM del dial, es una estación dedicada a la difusión de contenidos noticiosos y cuenta con una programación variada, informativa, musical, educativa y de entretenimiento.

1.1.2 Televisión de El Salvador

El 30 de enero de 1973, el Ministerio de Educación pone en marcha el proyecto de Televisión Educativa en las aulas escolares, llegando la señal de dos canales de televisión de carácter estatal: Canal 8 y Canal 10; según Vargas (2000), el primero dedicado en forma exclusiva al desarrollo de las asignaturas que se incluían en los programas del Ministerio de Educación (p.177), y para 1999, la Asociación Ágape de El Salvador, recibió la administración del Instituto Tecnológico de Sonsonate, ITSO, el cual, simultáneamente

recibe la administración del Canal 8 de parte del Ministerio de Educación. En ese sentido, Ágape de El Salvador administra la frecuencia de canal 8.

1.1.3 Radio Cadena Cuscatlán

En la década de los 80, la Fuerza Armada de El Salvador en cumplimiento de su misión constitucional y a fin de contrarrestar la desinformación que afectaba el pensamiento republicano del país, inicia en 1984 las gestiones con el Gobierno de los Estados Unidos de América para la donación de un equipo de transmisión que permitiera a la institución castrense contar con su propio medio de comunicación (Palacios, 2013).

Es así como el 1 de enero de 1986, se inaugura la voz oficial de La Fuerza Armada, bajo el distintivo YSCZ, Radio Cadena Cuscatlán.

A partir de esa fecha y hasta la finalización de las acciones bélicas, los espacios radiales estaban orientados a mantener alta la moral de las fuerzas propias, motivar al insurgente que abandonara las filas terroristas del FMLN e influir positivamente en la población civil para que apoyara las acciones de la Fuerza Armada (Palacios, 2013).

1.1.4 Televisión Legislativa

Televisión Legislativa nació según el Acuerdo N°341 de La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, conocido en el Dictamen N°15, favorable de la Comisión Política, de fecha 2 de octubre de 2012, en el que se acuerda aprobar el Protocolo de Principios y Funcionamiento Operativo de los Medios de Comunicación Masivos de la Asamblea Legislativa.

1.1.5 Radio Legislativa

La Asamblea Legislativa inauguró el 31 de julio de 2013, Día del Periodista en El Salvador, la Radio Legislativa, en la frecuencia 88.1 del FM, bajo el eslogan La democracia está al aire.

Radio Legislativa nació con un enfoque de género, y con la visión de promover el rescate de la identidad nacional y la sustentabilidad ambiental, mediante la transmisión de noticias, sesiones plenarias, comisiones legislativas y música.

1.1.6 Transparencia Activa

El 7 de mayo de 2012 fue inaugurado el portal Gobierno Transparente, el cual tiene cuatro ejes informativos, uno de los cuáles es Transparencia Activa (González, 2013), al cual se accede por medio de la dirección web www.transparenciaactiva.gob.sv

Transparencia Activa depende de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia.

1.2 Transparencia

Los medios de comunicación en El Salvador ejercen una función pública debido a que transmiten contenidos con el fin de informar a la ciudadanía. Las personas según el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, tienen derecho a la información.

Carpizo y Villanueva (como se citó en Merino, 2005) sostienen que el derecho a la información, en un sentido amplio, es la garantía fundamental que toda persona posee a atraerse información, a informar y a ser informada.

En la ponencia, “El derecho a la información: Propuestas de algunos elementos para su regulación”, registrada en la Memoria del IV Congreso Nacional de Derecho Constitucional III, por la Universidad Nacional Autónoma de México, se explicó esos tres aspectos:

- a) El derecho a atraerse información incluye las facultades de i) acceso a los archivos, registros y documentos públicos y, ii) la decisión de qué medio se lee, se escucha o se contempla.
- b) El derecho a informar incluye las i) libertades de expresión y de imprenta y, ii) el de constitución de sociedades y empresas informativas.
- c) El derecho a ser informado incluye las facultades de i) recibir información objetiva y oportuna, ii) la cual debe ser completa, es decir, el derecho a enterarse de todas las noticias y, iii) con carácter universal, o sea, que la información es para todas las personas sin exclusión alguna (Merino 2005, p.58).

Una persona que recibe información, para satisfacer su derecho a ser informada, tiene la facultad de elegir un medio de comunicación y recibir información objetiva y oportuna, de forma completa y de los diferentes temas de interés. En ese sentido, también tiene la potestad de conocer y cuestionar los elementos que intervienen en la construcción de los contenidos noticiosos; los que le informan, en este caso los medios de comunicación, tienen la obligación moral de ser transparentes ante ellos.

En ese sentido, un medio de comunicación que informa lo que ocurre en la sociedad, pero no transparenta los aspectos que intervienen e influyen en la producción de contenidos, no termina de satisfacer el derecho a la información de las personas.

Un medio de comunicación funciona como cualquier organización y dentro de ella, la transparencia se puede considerar a partir de los procesos y sus relaciones, como algo ligado al buen desempeño de la misma (Merino, 2005).

Las organizaciones que importan la cultura de la transparencia, que inducen la transparencia en sus procesos y en sus relaciones, son organizaciones que reducen la incertidumbre y que se vinculan con el exterior de una manera más clara; que generan una discusión honesta entre las partes (Merino 2005, p.52).

Los contenidos periodísticos que publican los medios de comunicación siempre generan reacción entre quienes los consumen. Algunas satisfacen su derecho a estar informados con dichas publicaciones, mientras que otros no, juzgando que en la producción de las noticias no existe independencia periodística para trabajar con objetividad e imparcialidad.

Como es sabido, los poderes político, económico y cultural absorben emisiones y publicaciones porque allí radica buena parte de su influencia.

Los vehículos del periodismo profesional condicionan la actividad de sus reporteros, redactores, cronistas, columnistas, corresponsales, críticos y comentaristas a una línea editorial conforme a sus intereses propios. Estos intereses se adhieren más o menos a los cuadros del establecimiento mercantil y burocrático.

A medida que la dependencia es mayor, se reducen las áreas de libertad. La censura pública o velada disminuye la credibilidad (Guajardo, 1967, p.105).

Los contenidos noticiosos, que son el producto que elaboran los medios privados o estatales de comunicación, son los que deberían contribuir a satisfacer el derecho a la información, por lo que transparentar su proceso de producción ante su audiencia demuestra el compromiso que posee ante ella, más que ante otros intereses. Por esa razón, la transparencia en la producción de noticias hace que el ciudadano conozca lo

que interviene en la elaboración de la información que consume, y de esa forma advierta si hay rigor investigativo del periodista o en la información predomina la influencia de instituciones, grupos de personas o políticos.

La transparencia hace las veces de una herramienta para alcanzar los propósitos que justifican la existencia del derecho de acceso a la información (Merino 2005).

En ese sentido, los medios de comunicación se vuelven transparentes cuando su audiencia accede a información para conocer cómo se toman las directrices editoriales para la creación de la agenda informativa y enfoque de la misma, se tiene disposición a corregir errores en las publicaciones y se detalla el proceso que para ello se sigue.

También, cuando tienen apertura para dar a conocer nombres de funcionarios públicos que se involucran en la toma de decisiones para la producción y difusión de contenidos, así como la identidad de los asesores que poseen, los temas periodísticos que les interesa divulgar y la afinidad hacia alguna línea de pensamiento o ideología.

La transparencia de los procesos de producción de noticias permite a la audiencia acceder a información para conocer cómo se construye la información que se publica, entender su origen y valorar el grado de satisfacción que esta le da a su derecho a la información. La transparencia es una herramienta para alcanzar el derecho a la información.

1.3 Proceso de producción de noticias

Los contenidos que un medio de comunicación produce y publica, se generan desde la sala de redacción, la cual está compuesta por personas que desempeñan diferentes funciones, como son reporte, redacción, edición y dirección.

En la cúspide periodística de esa pirámide aparece el Director, que generalmente es además, a los efectos legales, editor responsable de la publicación. El Director

es quien define el carácter del medio y, con ello, la manera en que encarará la cobertura de cada noticia (Piñeiro, 2006, p.75).

La Sala de Redacción o Departamento de Redacción puede integrarse por una cantidad de personas, según sea la periodicidad y el tipo de contenidos a publicar.

A la cabeza de este departamento está un Jefe de Redacción, que desempeña las tareas que le encomienda el Director. El Jefe de Redacción interpreta al Director en la política editorial. Tiene autoridad específica para determinar el material a publicar y su colocación. Esto obliga una relación estrechísima entre el Jefe de Redacción y el Director... El Jefe de Información, a su vez, es responsable de la actividad eficaz de los reporteros. Asigna a cada uno la fuente que debe cubrir y los asuntos de más interés en la jornada... Los reporteros entregan las notas escritas al Jefe de Redacción, quien coteja la orden con el resultado (Guajardo, 1967, p.64).

Dentro de la estructura organizacional de una Sala de Redacción existen los llamados "Gatekeepers", quienes funcionan como filtros de información, usando los cargos mencionados en la cita anterior.

White (como se citó en Alsina, 1989) sostiene que la difusión de noticias se hace a través de canales o cadenas y que en estas cadenas hay algunos puntos, puertas o esclusas por las que las noticias pueden pasar o ser retenidas.

Alsina (1989) afirma que "en las cadenas de la comunicación hay varios Gatekeeper, guardabarreras o seleccionadores." (p.151)

White (como se citó en Alsina, 1989) concluye que la comunicación de noticias es, en realidad, subjetiva, y depende de las propias experiencias, actitudes y expectativas del Gatekeeper.

En contraste a la figura del Gatekeeper, como elemento que interviene subjetivamente para decidir lo que se publica o se deja de publicar, aparece la del advócate. Alsina (1989) plantea: “En el modelo de advócate se ponen de manifiesto las barreras del sistema para que determinados grupos puedan satisfacer sus intereses. Se politiza la actividad profesional del periodista. El periodista debe tomar partido ante la realidad social, debe comprometerse” (p.153).

Los medios de comunicación funcionan como puente entre los hechos y el público, pero en ese puente intervienen personas que trabajan bajo los lineamientos de la persona que está en la cúspide del organigrama.

El receptor de las noticias que emiten los medios de comunicación es titular del derecho a estar informado, y por ende, se considera que tiene la facultad de hacer valer dicho derecho.

Ordoñez (como se citó en Arévalo, 2005) sostiene que la tesis de la universalidad del sujeto parte del supuesto de que el receptor, como titular del derecho, interviene activamente en el proceso informativo, pues es cabalmente al sujeto social (el público), al que le corresponde estar informado y posee, en consecuencia, una serie de facultades que puede hacer valer frente a los demás participantes en el proceso informativo.

1.4 Procesar quejas.

Los medios de comunicación, durante el proceso de producción de noticias, revisan la información a publicar, pero algunas veces aparecen imprecisiones o errores en las noticias, lo cual en ocasiones es involuntario y accidental. Ante estos casos, es la audiencia la que reacciona para advertir a los medios de comunicación la incongruencia en los mensajes recibidos.

Las audiencias de los diferentes medios de comunicación estatal tienen la oportunidad de entrar en contacto con éstos a través de diferentes canales, con el objetivo de quejarse, comentar o cuestionar los contenidos publicados.

En la tabla 1 se observan las formas en las que la ciudadanía puede contactarse y participar con los medios de comunicación.

Tabla 1. Formas ciudadanas de participar con los medios.

Formas	Uso
Cartas de los lectores	Este es un espacio que puede utilizarse activamente para aportar opiniones alternativas. Sin importar si se publican o no, este canal sirve para notificar a los medios de sucesos o puntos de vista de sus lectores.
Espacios para el público	Comentarios del público en las noticias publicadas en la web o en los teléfonos habilitados en los programas.
Defensores de lectores	Son los encargados de atender los comentarios que tienen que ver con el desempeño del medio y sus periodistas. Suelen basar su labor en un código de ética o de buenas prácticas.
Consejo de lectores/audiencia	Algunos medios en el mundo han organizado espacios donde sus propias audiencias reflexionan sobre los contenidos de los medios, reciben los comentarios y proponen al medio el punto de vista de los públicos.
Derecho de réplica	Es el derecho (con rango constitucional en algunos países) de solicitar al medio rectificación o respuesta con relación a informaciones inexactas o agraviantes publicadas.

Fuente: García, 2014: (p.12)

Las formas de participación ciudadanas en los medios de comunicación, además de estar habilitadas, deben ser promocionadas para que las personas hagan uso de ellas en el momento que lo estimen conveniente.

En El Salvador existe, desde el año 2013, la Ley Especial del Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta, la cual busca proteger el honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen de las personas. La misma les faculta a que cuando se consideren perjudicadas por una información publicada en los medios de comunicación, la cual no corresponda a lo sucedido, puedan exigir la rectificación o respuesta, en el mismo medio de comunicación, de forma gratuita.

En su artículo 2, la Ley Especial de Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta establece que:

Derecho de rectificación o respuesta es aquel que se reconoce a una persona natural o jurídica, cuando se considere perjudicada por una información o noticia que no corresponda a hechos ciertos, en la que se utilicen términos o expresiones agraviantes u ofensivas, publicadas o difundidas por un medio de comunicación, provenientes de terceros o por espacios de campos pagados. Derecho que le permite a esta persona, exigir la inserción gratuita de la correspondiente rectificación o respuesta, en el mismo medio de comunicación, en similar forma en que fue comunicada o publicada, de acuerdo a la presente ley.

Este derecho comprende:

- a) La respuesta, como refutación o contradicción de lo que se ha publicado o difundido; y,
- b) La rectificación, consistente en contestar hechos o circunstancias que se consideren equivocados y por lo tanto perjudiciales (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2013, p.2)

La Ley Especial de Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta también establece los cuatro casos en los que no habrá lugar al derecho señalado, ante los medios de comunicación (ver tabla 2).

Tabla 2. Excepción al ejercicio del derecho de rectificación o respuesta para el medio de comunicación.

Situación	Espacio en el que se divulga
Emisión de opiniones, ideas o juicios de valor, particularmente que provengan o se debatan en materia política, literaria, artística, histórica, científica, religiosa, profesional o deportiva.	Programas o artículos publicados a través de un medio de comunicación.
Emisión de opiniones, ideas o juicios de valor, particularmente que provengan o se debatan en materia política, literaria, artística, histórica, científica, religiosa, profesional o deportiva.	Entrevista o declaración emitidas por personas ajenas al medio de comunicación.
Cuando el hecho que genera la información o comunicación provenga de un espacio o campo pagado.	Campo pagado en un medio de comunicación.
Cuando el medio de comunicación conceda al interesado la rectificación o respuesta sin necesidad que este lo solicite.	Medio de comunicación.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Ley Especial de Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta.

Para que una persona haga petición del derecho de rectificación o respuesta debe cumplir plazos que establece la ley (ver tabla 3).

Tabla 3. Plazo para ejercer el derecho y prescripción.

Acción	Plazos
Acción para el ejercicio del derecho de rectificación o respuesta.	Quince días hábiles, a partir de la fecha de publicación.
Publicación de la rectificación o respuesta.	Dentro de los tres días hábiles siguientes de recibida la petición. Si por la periodicidad del espacio no se puede divulgar la respuesta en dicho plazo, el medio de comunicación deberá hacerlo en el espacio siguiente, de audiencia y relevancia semejantes.
Prescripción del ejercicio del derecho de rectificación y respuesta	Después de transcurrir quince días hábiles, contados a partir de la publicación.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Ley Especial de Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta.

1.5 Ombudsman.

Después de que una persona entable relación con un medio de comunicación para manifestar inconformidad con la producción de noticias, en los medios, la figura que garantiza el seguimiento a los mensajes del público es el Defensor de la Audiencia o también conocido como Ombudsman.

El Ombudsman es una figura que existe en los medios de comunicación. En Suecia, el Ombudsman representa al público ante el Estado, mientras que, en Estados Unidos, atiende las quejas del público y sirve como crítico de los medios de comunicación (Goodwin, 1994).

Cuando los medios de comunicación emplean un Ombudsman, éstos elevan su compromiso por tener transparencia ante la audiencia, ya que además de atender comentario o quejas por las publicaciones de los periodistas, también puede informar

sobre los criterios tomados en cuenta para la producción de contenidos noticiosos y al mismo tiempo promueve el derecho a la información de los ciudadanos.

En El Salvador no existen medios de comunicación que cuenten con un Ombudsman (García, 2014). Un Ombudsman o defensor del lector o audiencia es útil para atender a los ciudadanos en casos de quejas, encausar diálogo y conocimiento entre el medio y la audiencia y ejercer autorregulación (Echaniz y Págola, 2010).

Algunos medios de comunicación ven en esta figura una puerta abierta para recibir presiones sobre lo que deben publicar.

Herrera y Zeta (2004) refieren que el defensor de la audiencia en América Latina se creó por primera vez en Brasil, en 1989, en el periódico Folha de Sao Paulo. Mientras que en Estados Unidos, este se instauró en 1969, en el Louisville Times y Courier-Journal (Goodwin, 1994).

Desde entonces, el Ombudsman ha incursionado en diferentes países latinoamericanos.

Herrera, S. y Zeta, R. (2004) sostienen que la figura del defensor de las audiencias existe en siete de los veinte países latinoamericanos: Bolivia, Brasil, Colombia, México, Panamá, Puerto Rico, y Venezuela.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar si existe transparencia en la producción de noticias de los medios de comunicación estatales de El Salvador.

2.2 Objetivos Específicos

- Detallar la organización que los medios de comunicación estatales tienen para la producción de noticias.
- Identificar la frecuencia con la que los medios de comunicación estatales reciben quejas o comentarios de parte de la audiencia.
- Conocer cómo procesan los medios de comunicación estatales las quejas, comentarios o interrogantes de los lectores sobre las noticias que publican.
- Establecer las causas por las cuales los medios de comunicación estatales no cuentan con un Ombudsman.

III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

Esta investigación fue de tipo descriptiva con diseño transversal.

3.2 Muestreo.

Se entrevistó a la persona responsable de la dirección general o de noticias de cada uno de los medios de comunicación estatal, en las siguientes direcciones: Televisión de El Salvador, ubicado en final Avenida Robert Baden Powell, apartado postal 104, S; Radio Nacional de El Salvador, en Edificio de Gobernación, nivel 10, Centro de Gobierno, San Salvador; Radio Cadena Cuscatlán, en Carretera a Santa Tecla, Km 5 1/2, San Salvador; Radio Legislativa y TV Legislativo, en Asamblea Legislativa, Centro de Gobierno, San Salvador; y Transparencia Activa en Calle y Colonia Roma, #156.

Los medios de comunicación fueron seleccionados de acuerdo a los siguientes criterios:

3.3 Criterio de inclusión.

- Medio de comunicación cuya frecuencia o plataforma de divulgación es administrada por una dependencia estatal.
- Producción de contenidos noticiosos.
- Cargo público desde el que se dirige la producción de noticias en los medios radioeléctricos vinculados al Estado.

3.4 Criterio de exclusión.

- Medios de comunicación radioeléctricos o de otro tipo administrados por una dependencia estatal, que producen contenidos informativos para públicos específicos.
- Funcionarios públicos que tengan un cargo que se involucre en la asesoría para la toma de decisiones de estrategias a ejecutar en los medios radioeléctricos de comunicación estatal.

3.5 Instrumento de recolección de información.

Se diseñó una guía de entrevista en profundidad con 35 interrogantes abiertas, estructuradas en cuatro partes, respondiendo cada una un respectivo objetivo planteado. Se aplicó a los directores o jefes de prensa de los medios de comunicación estatales.

Las entrevistas en profundidad fueron realizadas en el período comprendido entre mayo a septiembre de 2015.

3.6 Análisis y Manejo de la información.

Los resultados se organizaron de acuerdo a las categorías de análisis. Se consideraron las siguientes variables categóricas:

- A. Transparencia
- B. Proceso de producción de noticias
- C. Procesar quejas
- D. Ombudsman

3.7 Categorización de variables.

3.7.1 Transparencia.

Hacer pública la información del medio de comunicación.

Se contempló cuatro indicadores:

1. Voluntad de corregir errores abiertamente en la publicación, detallando el proceso que se sigue.
2. Apertura para dar a conocer los nombres de los funcionarios públicos que se involucran en la toma de decisiones de los contenidos a producirse y difundirse en los medios estatales.
3. Apertura para dar a conocer sus temas periodísticos de interés y su afinidad hacia alguna línea de pensamiento o ideología.
4. Apertura a dar a conocer cómo toman las directrices editoriales para creación de agenda informativa y enfoque.

3.7.2 Producción.

Acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de los hechos en contenidos informativos.

Se obtuvieron tres indicadores:

1. Organización de la sala de redacción: funciones y personal.
2. Producción de contenidos: reporte, redacción y edición.
3. Identificación de Gatekeepers: cuántos hay, en qué niveles están, quién es el último que decide qué se pone o se quita.

3.7.3 Procesar quejas.

Política usada por el periódico para manejar quejas.

Se contempló tres indicadores:

1. Canal establecido para recibir quejas, comentarios o interrogantes.
2. Promoción de canal para quejas, comentarios o interrogantes.
3. Pasos para atender quejas, comentarios o interrogantes.
4. Tiempo en que atienden quejas, comentarios o interrogantes.

3.7.4 Ombudsman.

La misión de este funcionario es garantizar el respeto de los derechos de cada individuo del público en el marco de cualquier tipo de publicación de un medio de comunicación.

Se obtuvieron tres indicadores:

1. Razones por las que no emplea un Ombudsman
2. Causas en las que es útil un Ombudsman
3. Lo emplea si otro lo hace.

Las respuestas de cada entrevistado se clasificaron según los indicadores de las variables que forman parte de los objetivos de investigación, y para ello se diseñaron matrices (ver tabla 4).

Tabla 4. Sistematización de variable transparencia y su indicador 1.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Transparencia	Voluntad para corregir errores abiertamente en la publicación, detallando el proceso que se sigue	1. ¿Cuál es el proceso que se sigue en el periódico para corregir errores en alguna publicación?
		2. ¿Cómo se refleja la existencia de voluntad editorial para rectificar y dar derecho a respuesta en su medio de comunicación?
		3. ¿Está escrito en algún documento como código de ética, manual de estilo?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 5. Sistematización de variable transparencia y su indicador 2.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Transparencia	Apertura para dar a conocer los nombres de los funcionarios públicos que se involucran en la toma de decisiones de los contenidos a producirse y difundirse en los medios estatales.	4. ¿Cuáles son los funcionarios públicos que se involucran en la toma de decisiones de los contenidos que se producen y difunden en este medio público de comunicación?
		5. ¿Existen asesores editoriales en este medio de comunicación?, ¿quiénes son?
		6. ¿Conoce si los funcionarios o asesores tienen vínculos con algún partido político?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 6. Sistematización de variable transparencia y su indicador 3.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Transparencia	Apertura para dar a conocer sus temas periodísticos de interés y su afinidad hacia alguna línea de pensamiento o ideología.	7. ¿Cuáles son los temas que más le interesa cubrir al medio de comunicación?
		8. ¿Desde el interior del medio de comunicación existe afinidad hacia alguna línea de pensamiento o ideología? Explique
		9. ¿Desde el interior del medio de comunicación existe rechazo hacia alguna línea de pensamiento o ideología? Explique

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 7. Sistematización de variable transparencia y su indicador 4.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Transparencia	Apertura a dar a conocer cómo toman las directrices editoriales para creación de agenda informativa y enfoque	10. ¿Cómo se toman las directrices editoriales para crear la agenda informativa?
		11. ¿Quién es la persona que toma la última decisión en este caso?
		12. ¿Cómo deciden el enfoque que darán a los temas de la agenda informativa?
		13. ¿Quién es la persona que toma la última decisión en este caso?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 8. Sistematización de variable producción y su indicador 1.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Producción	Organización de la sala de redacción: funciones y personal.	14. ¿Cómo está organizada la sala de redacción según el organigrama?
		15. ¿Cómo funciona la sala de redacción en el día a día?
		16. ¿Cuáles son las funciones que existen dentro de la sala de redacción?
		17. ¿Cuántas personas trabajan en la sala de redacción?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 9. Sistematización de variable producción y su indicador 2.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Producción	Producción de contenidos: reporte, redacción y edición.	18. ¿Cómo se ejecuta el reporte en este medio de comunicación?
		19. ¿Cómo hacen los periodistas para redactar?
		20. ¿Cómo se ejecuta la edición de los contenidos periodísticos antes de publicarlos?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 10. Sistematización de variable producción y su indicador 3.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Producción	Identificación de Gatekeepers	21. ¿En qué momento comienzan a generarse filtros y hasta qué nivel llegan, dentro del organigrama de la sala de redacción?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 11. Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 1.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Procesar quejas	Canal establecido para recibir quejas, comentarios o interrogantes.	22. ¿Cuál es el canal establecido para recibir quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 12. Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 2.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Procesar quejas	Promoción de canal para quejas, comentarios o interrogantes.	23. ¿Cómo promueven estos canales para que la gente los use?
		24. ¿Cuál es la frecuencia con la que reciben quejas?
		25. ¿Cuál es la frecuencia con la que reciben petición de dar rectificación?
		26. ¿Cuál es la frecuencia con la que reciben petición de dar derecho de respuesta?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 13. Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 3.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Procesar quejas	Pasos para atender quejas, comentarios o interrogantes.	27. ¿Cuáles son los pasos que siguen para atender quejas?, ¿cuánto tiempo demora?
		28. ¿Cuáles son los pasos que siguen para atender comentarios?, ¿cuánto tiempo demora?
		29. ¿Cuáles son los pasos que siguen para atender interrogantes?, ¿cuánto tiempo demora?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 14. Sistematización de variable procesar quejas y su indicador 4.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Procesar quejas	Tiempo en que atienden quejas, comentarios o interrogantes.	30. ¿Cuáles son los pasos que siguen para hacer una rectificación?, ¿cuánto tiempo demora?
		31. ¿Cuáles son los pasos que siguen para dar derecho a respuesta?, ¿cuánto tiempo demora?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

Tabla 15. Sistematización de variable ombudsman y sus indicadores.

Respuestas de entrevista en profundidad: La transparencia en los procesos de producción de noticias en los medios de comunicación masiva estatales de cobertura nacional.		
Variable	Indicador	Preguntas
Ombudsman	Razones por las que no emplea un Ombudsman.	32. ¿Considera que los medios de comunicación estatales están familiarizados con el Ombudsman?
		33. ¿Cuáles son las razones por las que no emplea un Ombudsman este medio de comunicación?
	Causar en las que es útil un Ombudsman	34. ¿Considera que hay situaciones en las que es necesaria la intervención de un Ombudsman?
	Lo emplearía si lo otro lo hace	35. ¿Si otro medio de comunicación estatal diera espacio a un Ombudsman se seguiría esa pauta acá?

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario empleado en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Organización que tiene los medios estatales para la producción de noticias.

Televisión de El Salvador y Radio Nacional están bajo la Secretaria de Comunicaciones de la Presidencia; Transparencia Activa lo está de la Dirección de Comunicaciones de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República; Radio Cadena Cuscatlán depende del Ministerio de la Defensa, y la Radio Legislativa y Televisión Legislativa están adscritos a la Asamblea Legislativa.

En Transparencia Activa, Televisión de El Salvador, Radio Nacional y Canal Legislativo aseguran no tener asesores editoriales. Radio Legislativa y Cadena Cuscatlán respondieron que sí tenían; el segundo de estos relaciona esa función al rol del Director o al de un funcionario de la cartera de Estado a la que pertenece el medio.

Los funcionarios públicos que se involucran en la toma de decisiones de los contenidos que se producen y difunden en los medios de comunicación estatales son los que ocupan la dirección en cada uno de ellos; pero hay ocasiones en los que también participan funcionarios que no forman parte del medio de comunicación, como es el caso del Subsecretario de Comunicaciones, para Televisión de El Salvador, y el secretario técnico de participación ciudadana, transparencia y anticorrupción, para Transparencia Activa.

Desde Televisión de El Salvador, Radio Nacional de El Salvador y Transparencia Activa se reconoce que los máximos funcionarios de las instituciones que controlan estos medios están vinculados a un partido político, lo cual contrasta con la Radio Cadena Cuscatlán, pues se argumenta que, por pertenecer al Ministerio de Defensa Nacional, una entidad militar, no hay funcionarios vinculados a partidos políticos. Desde

Televisión Legislativa y Radio Legislativa reconocen que la presidencia del órgano legislativo pertenece a un partido político, lo mismo que los diputados de las diferentes fracciones.

Cada uno de los medios de comunicación estatal tiene un tema de interés a cubrir. Para Radio Legislativa y Televisión Legislativa es el quehacer parlamentario; Transparencia Activa, lo que tiene que ver con los casos de corrupción en los que está implicado el Estado, la transparencia y el acceso a la información; Televisión de El Salvador, la promoción de una cultura de paz, uso responsable del medio ambiente, pueblos originarios, temas de coyuntura, temas formativos y temas informativos; Radio Cadena Cuscatlán, el quehacer militar y gubernamental, así como la información de fundaciones u organizaciones cuando abordan temas relacionados a lo militar, y Radio Nacional, información de todo tipo, menos los temas de violencia que señala abordan los medios privados, calificándolo como amarillismo.

La afinidad hacia alguna línea de pensamiento o ideología desde el interior del medio de comunicación aseguran que no existe en la radio y la televisión del parlamento, pues argumentan que son diferentes ideologías las que conforman el primer órgano del Estado; en Transparencia Activa comparten la visión del secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción y del proyecto del gobierno de turno; en Televisión de El Salvador hay afinidad a la línea ideológica acorde al partido en el gobierno actual; en Radio Cadena Cuscatlán, se trabaja como la institución militar, sin preferencia por la derecha o la izquierda, y en Radio Nacional, cada persona tiene su visión política ideológica y el jefe de Prensa asegura que esta no interfiere en el trabajo.

El rechazo hacia alguna línea de pensamiento o ideología en el interior de los medios de comunicación estatales es distinta entre cada uno de ellos. En Radio Legislativa y Televisión Legislativa aseguran que, al existir posturas encontradas entre los diputados, no se identifican con ninguna; en Transparencia Activa han tenido la libertad

de criticar a algunos medios de comunicación y posturas de otra gente y se considera que la crítica y el debate es bueno; en Televisión de El Salvador, hay personas que no están totalmente de acuerdo con la línea editorial, pero eso no significa que no hagan su trabajo de una manera adecuada y competente; en Radio Cadena Cuscatlán, no existe rechazo, y en Radio Nacional, intentan no tener rechazo hacia alguna línea de pensamiento o ideología, señalando que en un país ideológicamente polarizado es complicado hacerlo.

Las directrices editoriales para la creación de la agenda informativa en Transparencia Activa son tomadas con el secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, según temas que le interesen a dicha dependencia. En Televisión de El Salvador, se toman luego que en equipo se evalúa qué cosas están ocurriendo y que son de coyuntura, así como cuáles cosas pueden ser los anuncios de la próxima semana; hay temas de coyuntura, que ya están anotados (temas de memoria histórica y conmemoraciones como Día de la Mujer, Día de la Tierra, entre otras.). En Radio Cadena Cuscatlán, la agenda informativa se crea según informe de la Dirección de Comunicaciones y Protocolo del Ministerio de Defensa; su línea editorial está enfocada en lo militar. En Radio Nacional de El Salvador se trabaja en base a la agenda oficial del gobierno. Televisión Legislativa y Radio Legislativa definen su directriz editorial según programación de las actividades de la Asamblea Legislativa.

La persona que toma la última decisión sobre la creación de la agenda informativa para Transparencia Activa es el secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción; para Televisión de El Salvador, la directora de TVES; para Radio Nacional El Salvador, es el jefe de Prensa de Radio Nacional de El Salvador; para Televisión Legislativa, es el director del canal; para Radio Legislativa no existe una persona que tome la última decisión, sino es un debate interno del equipo.

El enfoque que darán a los temas de la agenda informativa en Televisión de El Salvador se decide luego de buscar toda la información sobre un tema; en Radio Nacional de El Salvador, el enfoque se discute entre los coordinadores; en Radio Cadena Cuscatlán, no hacen un enfoque sobre la información, pues aseguran que la transmiten tal cual es; en Transparencia Activa, comentan el enfoque de las notas entre los compañeros de redacción, pero si hay alguna duda muy crítica consultan al secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción; en Radio Legislativa, hacen un enfoque de la información tomando en cuenta a la gente con sus opiniones sobre las decisiones que toman los parlamentarios; mientras que en Televisión Legislativa, los hechos se presentan en vivo, por lo que no pueden decidir un enfoque previo.

La persona que toma la última decisión sobre el enfoque que dan a los temas de la agenda informativa en Televisión de El Salvador, es su directora; en Radio Cadena Cuscatlán, la jefa de Prensa toma la última decisión sobre la construcción de contenidos; en Radio Nacional de El Salvador, es su jefe de Prensa; en Transparencia Activa, es el secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, aunque el enfoque queda claro en el equipo, desde que se define la pauta. En Radio Legislativa, lo define el equipo, mientras que en Televisión Legislativa no hacen enfoque sobre la información que transmiten.

La organización de la sala de redacción de cada uno de los medios de comunicación estudiados es la siguiente: Radio Nacional tiene al director de la radio, luego está el director y sub director de Prensa, dos coordinadores y los reporteros. Radio Cadena Cuscatlán cuenta con una jefa de prensa, encargado de programación y periodistas. En Televisión de El Salvador, están el editor de prensa, editores de contenido, jefes de redacción, periodistas, camarógrafos, productores y otras personas que operan en el set. En Transparencia Activa, está el director y cuatro periodistas. En Radio Legislativa, hay un director, un coordinador de prensa, los periodistas y conductores. En Televisión

Legislativa, está un director, un encargado de noticias, periodistas, camarógrafos, editores y presentadores (que también son periodistas).

En Transparencia Activa, la sala de redacción funciona a diario de la siguiente manera: Cada uno inicia sus investigaciones, trabajan haciendo solicitudes de información en las instituciones, porque les interesan los documentos y hacer pública la información; revisan lo que va a salir el día siguiente, cómo van con los temas que faltan para el resto de la semana y al respecto toman decisiones.

En Televisión de El Salvador, a diario, la editora de contenido de la mañana revisa todas las convocatorias y se sienta con el director de prensa y deciden qué convocatorias van a atender y a quiénes van asignar; cuatro o cinco equipos de prensa salen por la mañana para cubrir la ruta, ya que la mayoría de las actividades más fuertes son por la mañana. Los periodistas cubren de dos a tres notas, dependiendo la relevancia. Luego regresan a eso de las 11:00 a. m. y redactan sus notas y salen en el noticiero de la 1:00 p. m., después, alguno de ellos amplía alguna de las notas del noticiero para pasarlas por la noche, y los de la tarde regresan para hacer las notas para el noticiero de las 7:00 p. m.

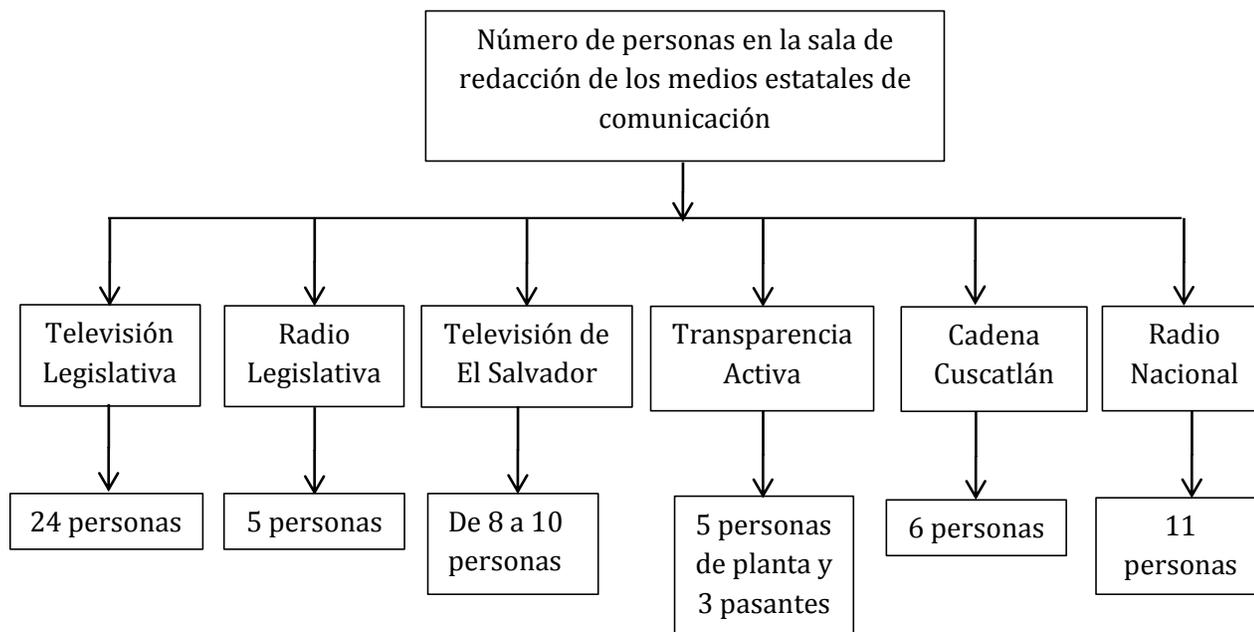
El trabajo diario en Televisión Legislativa es en vivo, aparte de las transmisiones de plenarias, también se da cobertura de todos los eventos legislativos, para posteriormente editar noticias. En Radio Legislativa, por su parte, desde las 6:00 a. m. hay gente que está revisando qué actividades parlamentarias habrá ese día, qué comisiones se van a reunir, qué temas son los que van a abordar; de esa manera informan sobre los acuerdos de las 20 comisiones.

En Radio Cadena Cuscatlán, en la mañana, desde muy temprano, inicia el monitoreo de hechos noticiosos y de la pauta militar; se producen tres noticieros, a las 6:30 a. m. 12:00 p. m. y 6:30 p. m. En cada uno de ellos está primero el monitoreo, luego la distribución de la pauta, después se recibe la información, se hace la edición y

posteriormente va al aire. Hay micro informativos a las 10:00 a. m. y a las 3:00 p. m. y 5:00 p. m. En Radio Nacional de El Salvador, la actividad inicia a las 6:00 a. m. con el primer noticiero, rastrean información, llaman a las fuentes, paralelamente otros rastrean noticias internacionales y lo que se está diciendo en los programas de entrevistas de las televisoras, así como lo que están informando los otros medios; durante la mañana, la persona encargada de la página digital redacta toda la información que se ha dado, pero al mismo tiempo una persona tuitea sobre la entrevista de la radio. Hay dos entrevistas, una que es de 15 minutos y otra de 45 minutos, por la tarde. La radio tiene tres noticieros.

Las funciones que se ejecutan dentro de sala de redacción de Televisión Legislativa son organizar las actividades, cubrir los eventos, grabar, editar, tomar apuntes, presentar, transmitir, retransmitir, interpretar en Lenguaje de Señas Salvadoreñas (LESSA); en Radio Legislativa, asignar cobertura de comisiones, asignar equipos para revisar la información y garantizar que el programa salga al aire. En Televisión de El Salvador, las funciones que existen dentro de la sala de redacción son editores de video, periodistas, camarógrafos, editor de contenidos y jefe de redacción; en Transparencia Activa: editor, jefe de prensa y periodistas; en Radio Cadena Cuscatlán: editar, distribuir pauta, monitorear el trabajo de los periodistas, monitorear las redes sociales, hacer la pauta y reportear; en Radio Nacional, son escribir noticieros, escribir los bloques de las noticias, reportear y entrevistar.

Figura 1. Conformación de la sala de redacción de los medios estatales de comunicación.



Fuente: Elaboración propia, a partir de las respuestas de la pregunta 17 del cuestionario empleado en investigación.

En Radio Legislativa, el reporte se ejecuta de la siguiente manera: un periodista da cobertura hasta a tres comisiones, con la ventaja de poder acceder a los asesores técnicos, quienes dan una descripción de la agenda y de las propuestas que probablemente se aprueben; con esos elementos, los reporteros deciden cómo editar la nota. En Transparencia Activa, la mayoría de las notas se arman por documentación, la cual van construyendo con la información que solicitan y algunas entrevistas puntuales a funcionarios o consultas a éstos, a través de una llamada telefónica; a veces hacen coberturas puntuales, pero no es la agenda de todos los días. En Televisión de El Salvador, salen al campo para hacer la cobertura, cuando vuelven, el editor de contenido le hace aportes de contexto y el reportero elige las frases a publicar, pregunta cuánto espacio tendrá y arma su nota, se revisa y luego deciden si hay que cambiarle algo o se publica así. En Radio Cadena Cuscatlán, se asigna la pauta, el periodista llega al lugar, toma declaraciones, regresa a la radio, redacta su nota, va a la cabina de grabación y al final hace la edición completa, se locuta y graba. En Radio Nacional de El

Salvador, se hace un recuento de actividades del día, y el coordinador asigna las coberturas, se reportea, si ha salido temprano, en el bloque de las 9:00 a. m. envía su informe diciendo de qué ha versado la conferencia o lo que ha abordado; si fuera demasiado importante se transmite en vivo, aparte, el reportero escribe su nota, la cual retoma la persona que está en la web. En Televisión Legislativa, al mismo tiempo que se está transmitiendo la plenaria o reunión de comisión, se da cobertura periodística, el reportero toma apuntes, grabación del audio, luego analiza el material, redacta y arma las diferentes notas.

Para redactar, en Radio Legislativa, los periodistas tienen una hora específica, si hay o no hay acuerdo describen en qué momento están, y para el noticiero, en la noche, el periodista de la tarde complementa la información. En Transparencia Activa, tienen una oficina, cada uno cuenta con su grabadora, computadora, impresora, internet, teléfono y equipo fotográfico; redactan una vez tienen la información necesaria. En Televisión de El Salvador, los periodistas escriben según el tiempo que les darán para su nota, a la cual le dan el enfoque, conforme se determina en una reunión semanal con el Director de Prensa. En Radio Cadena Cuscatlán, cuando los periodistas llegan a escribir no escuchan la grabación, hacen un resumen de la información; lo máximo que dura una nota es dos minutos, incluyendo la información más relevante y el contexto de la misma. En Radio Nacional de El Salvador, los periodistas tienen computadoras a disposición de cada uno para que escriba su nota al regresar de reportear. Cada uno de ellos lo hace de manera libre, según la cobertura que han realizado. En Televisión Legislativa, cada periodista escribe su nota y a veces son asesorados por el encargado de prensa, en casos que necesiten ayuda para redactar algún tema.

Antes de publicar los contenidos periodísticos, en Televisión Legislativa, cada periodista edita el material antes de que sea transmitido. En Radio Legislativa, el periodista edita lo esencial de cada entrevistado, en relación con lo que se está discutiendo en el parlamento. En Televisión de El Salvador, tratan de editar los

contenidos periodísticos desde un punto de vista ético y comprensible para el público salvadoreño. En Transparencia Activa, los contenidos se publican después de la revisión del Director de Comunicaciones de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, quien, junto al Secretario de la misma, revisa los títulos para asegurarse que las notas tengan el enfoque planificado, y dependiendo del impacto del título, se revisa la nota si es necesario. En Radio Cadena Cuscatlán, se publican las notas que sean contadas y explicadas de forma sencilla, por lo que el periodista se apegaba a ese estilo. En Radio Nacional de El Salvador, el reportero va a la máquina de edición, saca sus audios los edita, la locuta y la manda a radio.

En Radio Legislativa, los filtros en las publicaciones comienzan a generarse cuando la coordinadora revisa la redacción e identifica lo que le hace falta y se corrige. En Transparencia Activa, el filtro está en el proceso de elaboración de la misma nota, en la sala de redacción. En Televisión de El Salvador, el primer filtro es cuando se decide qué se va a cubrir, el segundo, es cuando el editor de contenidos revisa la edición y sugiere qué hay que cambiarle. Son varios filtros y pueden llegar hasta la Directora del canal o al Sub Secretario. En Radio Cadena Cuscatlán, los filtros principales son cuando se da el punto de vista sobre qué le interesa a la institución armada que se conozca. En Radio Nacional de El Salvador, se considera que no existen filtros, y que algunas cosas se van al momento de transmitir la información, luego de asignar la cobertura. En Televisión Legislativa, se señala que el filtro es el encargado de noticias, pero en sí, su trabajo es más de organizar cómo irán los contenidos.

4.2 Resultados de la frecuencia con la que los medios estatales de comunicación reciben quejas o comentarios de parte de la audiencia.

El canal establecido para recibir quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia en Radio Legislativa, es el teléfono, y hasta el momento no se han tenido llamadas para algunos de estos casos. Transparencia Activa, permite comentarios en el sitio web,

redes sociales y correo electrónico. En Televisión de El Salvador, los canales son la línea telefónica y redes sociales. En Radio Cadena Cuscatlán, lo son la cuenta de Twitter o Facebook, así como el correo de prensa, y el correo de la dirección; también los números telefónicos de cabina están abiertos al público. En Radio Nacional de El Salvador, las personas pueden expresar quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia por Facebook, pero nunca responde señalamientos en Twitter; en los programas de la tarde se da espacio de opinar a los radioescuchas. En Televisión Legislativa, no tienen un canal específico para recibir quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia.

Para promover esos canales de comunicación, Radio Legislativa tiene cuñas radiales, y al momento de transmitir los programas dicen a los oyentes que pueden llegar a cabina y ser partícipes de los mismos. En Transparencia Activa, señalan que no lo promueven; en Televisión de El Salvador, sostienen que lo hacen en la página web y en las redes sociales, así como en algunos programas; en Radio Cadena Cuscatlán, pasan una cuña en el que invitan a las personas a opinar, y en la página web están los teléfonos y correos por los cuales se puede enviar información; en Radio Nacional de El Salvador, no hay promoción de los canales de comunicación, y en Televisión Legislativa, no cuentan con medio para la retroalimentación del público.

Hasta el momento, los medios estatales de comunicación no reciben quejas ni comentarios de sus audiencias, excepto Televisión de El Salvador, que recibe en promedio dos quejas al año.

4.3 Resultados de cómo procesan los medios estatales de comunicación las quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia sobre las noticias que publican.

El proceso que se sigue en Televisión de El Salvador para corregir errores en alguna publicación, es sacar una nota aclaratoria diciendo que la información se publicó por error. Transparencia Activa, para corregir errores en alguna publicación, si ocurriera,

se apegaría a la Ley Especial de Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta, así como también al Código de Ética Periodística que tiene APES. En Radio Cadena Cuscatlán, hasta el momento, aseguran que no han tenido un problema por el cual corregir o hacer una aclaración. En Radio Nacional y Radio Legislativa, señalan que, si pasa un error, la misma información se amplía y se pone en contexto. En Televisión Legislativa se mencionó que en el caso se dé una solicitud de respuesta se revisará todo el proceso de la producción de la noticia y si se comprueba el error, se procederá a mostrar una nueva publicación, en este caso una nota aclaratoria.

La voluntad editorial para rectificar y dar derecho a respuesta existe en todos los medios de comunicación estatal, y se refleja únicamente de manera verbal, cuando se habla del tema, pues ninguna tiene un manual de estilo o documento escrito donde tenga plasmada esa intención. Los medios estatales de comunicación aseguran que la atención de quejas, comentarios o interrogantes de su audiencia, si las hubiere, sería inmediata. Ante situaciones complejas investigarían y luego responderían, pero sin dejar pasar más de un día.

Los medios estatales de comunicación, excepto Televisión de El Salvador, no han recibido solicitud de rectificación o respuesta; aseguran que de recibir alguna, la atenderían de manera oportuna. La petición de rectificación que atendió Televisión de El Salvador fue notificada a través de una llamada telefónica, donde el televidente expresó su malestar; en el medio se investigó el caso, se corroboró y luego le devolvieron la llamada a la persona para que diera su versión de los hechos, ese proceso demoró tres días.

4.4 Resultados de las causas por las cuales los medios de comunicación estatales no cuentan con un Ombudsman

En Transparencia Activa, Televisión de El Salvador y Radio Nacional de El Salvador dijeron estar familiarizados con la figura del Ombudsman, mientras que ocurre lo contrario en Radio Legislativa, Radio Cadena Cuscatlán y Canal Legislativo.

En Radio Legislativa, señalan que no emplean un Ombudsman pero que en la práctica tienen claro que debe garantizarse espacios de participación a la ciudadanía para que puedan expresarse. En Televisión Legislativa, no lo emplean por carencia de personal y porque no es una necesidad imperante.

En Radio Cadena Cuscatlán, tampoco lo emplean porque nunca se ha visualizado como una figura necesaria y porque la gente no está tan acostumbrada a reclamar sus derechos. En Televisión de El Salvador, no lo emplean porque por el momento tienen otras prioridades, como la digitalización. En Radio Nacional de El Salvador, no lo emplean porque primero debe tener el aval de los jefes de comunicaciones de la presidencia. En Transparencia Activa, no lo emplean y señalan que debería haber una figura en general, que involucre los medios públicos, medios privados y medios comunitarios.

Los seis medios estatales de comunicación señalan que hay situaciones en las que es necesaria la intervención de un Ombudsman, y si uno de ellos diera el espacio, los demás tendrían diferentes reacciones como curiosidad o esperar a que los funcionarios de alto nivel aprueben la creación de éstos.

V. DISCUSIÓN

Las noticias permiten que los ciudadanos conozcan lo que ocurre en su entorno, que se informen de lo que necesitan saber. Cuando hay gobernantes que intervienen en la producción de estos contenidos noticiosos, la transparencia en el proceso de la producción de estas noticias permite identificar la dimensión de la influencia que ellos ejercen y entender por qué un medio construye las noticias de la manera en que lo hace.

5.1 Transparencia.

Los medios de comunicación estatales han mostrado accesibilidad para dar a conocer, durante las entrevistas realizadas, sus temas periodísticos de interés, su afinidad hacia una línea de pensamiento o ideología y su proceso de producción de noticias. Esa información no está publicada para que el público pueda conocerla.

Cada uno de los medios de comunicación estatales tiene un **tema de interés a cubrir**. Para Radio Legislativa y Televisión Legislativa, es el quehacer parlamentario; Transparencia Activa, lo que tiene que ver con los casos de corrupción en los que está implicado el Estado, la transparencia y el acceso a la información; Televisión de El Salvador, la promoción de una cultura de paz, uso responsable del medio ambiente, pueblos originarios, temas de coyuntura, temas formativos y temas informativos; Radio Cadena Cuscatlán, el quehacer militar y gubernamental, así como la información de fundaciones u organizaciones cuando abordan temas relacionados a lo militar, y Radio Nacional, información de todo tipo, menos los temas de violencia que dice abordan los medios privados, calificándolos como amarillismo.

La afinidad hacia alguna línea de pensamiento o ideología desde el interior del medio de comunicación aseguran que no existe en la radio y la televisión del parlamento, pues argumentan que son diferentes ideologías las que conforman el primer órgano del

Estado; en Transparencia Activa comparten la visión del secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción y del proyecto del gobierno de turno; en Televisión de El Salvador hay afinidad a la línea ideológica acorde al partido en el gobierno actual; en Radio Cadena Cuscatlán, se trabaja como la institución militar, sin preferencia por la derecha o la izquierda, y en Radio Nacional, cada persona tiene su visión política ideológica y el jefe de Prensa asegura que esta no interfiere en el trabajo.

En los medios de comunicación estatales se reconoce que los altos funcionarios de las instituciones de las que dependen están vinculados a proyectos políticos específicos, ligados a una ideología, y que al interior del medio existe afinidad a alguna línea de pensamiento o ideología.

Al responder con apertura sobre los temas que le interesan cubrir y la línea de pensamiento o ideología, los medios de comunicación estatal se vuelven en organizaciones que reducen la incertidumbre sobre el actuar de éstos.

Las organizaciones que importan la cultura de la transparencia, que inducen la transparencia en sus procesos, que inducen la transparencia en sus relaciones, son organizaciones que reducen la incertidumbre y que se vinculan con el exterior de una manera más clara; que generan una discusión honesta entre las partes (Merino 2005, p.52).

Además, los medios estatales de comunicación tuvieron apertura a señalar cómo toman las directrices editoriales y si existen funcionarios públicos que se involucren en la toma de decisiones dentro de estos.

Las directrices editoriales en los medios estatales de comunicación emanan desde las instituciones que éstas dependen y de la coyuntura. La producción de contenidos noticiosos en los medios de comunicación estatales se hace en sintonía a los intereses

de las instituciones públicas bajo los cuales funcionan. Televisión de El Salvador y Radio Nacional están bajo la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia; Transparencia Activa lo está de la Dirección de Comunicaciones de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción; Radio Cadena Cuscatlán depende del Ministerio de la Defensa, y la Radio Legislativa y Canal Legislativo están adscritos a la Asamblea Legislativa.

Esta relación determina los temas que cada medio incluye en su agenda o pauta noticiosa a cubrir, en el enfoque que le darán a la noticia y en la selección de lo que finalmente se publica. La producción de noticias se desarrolla según un enfoque definido en cada medio, el cual está en sintonía con la visión de la institución bajo la cual está adscrito, con la intervención de los Directores de los medios o jefes de prensa de éstos.

La directriz editorial para elaborar los temas periodísticos de interés, bajo esta lógica, representa un recurso para ejercer poder de influencia en la formación de opinión pública de parte del Estado. Casero (2009) afirma:

La información periodística juega un papel clave en la estructuración de la percepción ciudadana y en la formación de la opinión pública. En las sociedades avanzadas actuales, reafirma su condición de recurso clave para ejercer el poder. Por lo tanto, su control se convierte en un aspecto fundamental para desplegar influencia social (p.8).

En ese sentido, desde las instituciones del Estado se tiene control para que los medios aporten insumos informativos a la audiencia, con el objeto de que exista una percepción ciudadana de lo que a éstas le interese; ya sea que estén siendo ocupadas por un partido político, como ocurre con Casa Presidencial, por varios partidos políticos, en el caso de

la Asamblea Legislativa, o por una entidad apolítica, como lo es el Ministerio de la Defensa.

Desde Televisión de El Salvador, Radio Nacional de El Salvador y Transparencia Activa se reconoce que los **funcionarios** de las instituciones que controlan estos medios están **vinculados a un partido político**, lo cual contrasta con la Radio Cadena Cuscatlán, pues se argumenta que, por pertenecer al Ministerio de Defensa Nacional, una entidad militar, no hay funcionarios vinculados a partidos políticos. Desde Canal Legislativo y Radio Legislativa reconocen que la presidenta del Órgano Legislativo pertenece a un partido político, lo mismo que los diputados de las diferentes fracciones.

5.2 Producción.

Las funciones que se ejecutan dentro de sala de redacción de Televisión Legislativa son organizar las actividades, cubrir los eventos, grabar, editar, tomar apuntes, presentar, transmitir, retransmitir, interpretar en Lenguaje de Señas Salvadoreñas, LESSA; en Radio Legislativa, asignar cobertura de comisiones, asignar equipos para revisar la información y garantizar que el programa salga al aire. En Televisión de El Salvador, las funciones que existen dentro de la sala de redacción son editores de video, periodistas, camarógrafos, editor de contenidos y jefe de redacción; en Transparencia Activa: editor, jefe de prensa y periodistas; en Radio Cadena Cuscatlán, editar, distribuir pauta, monitorear el trabajo de los periodistas, monitorear las redes sociales, hacer la pauta y reportear; en Radio Nacional, son escribir noticieros, escribir los bloques de las noticias, reportear y entrevistar.

La organización de la sala de redacción de cada uno de los medios estatales estudiados es la siguiente: Radio Nacional tiene al director de la radio, luego está el sub director y director de prensa, dos coordinadores y los reporteros. Radio Cadena Cuscatlán cuenta con una jefa de prensa, encargado de programación y periodistas. En Televisión de El

Salvador, están el editor de prensa, editores de contenido, jefes de redacción, periodistas, camarógrafos, productores y otras personas que operan en el set. En Transparencia Activa, está el director y cuatro periodistas. En Radio Legislativa, hay un director, un coordinador de prensa, los periodistas y conductores. En Televisión Legislativa, está un director, un encargado de noticias, periodistas, camarógrafos, editores y presentadores (que también son periodistas).

En la cúspide periodística de esa pirámide aparece el Director, que generalmente es además, a los efectos legales, editor responsable de la publicación. El Director es quien define el carácter del medio y, con ello, la manera en que encarará la cobertura de cada noticia (Piñeiro, 2006, p.75).

La producción de contenidos noticiosos en los medios estatales de comunicación se lleva a cabo a partir de la definición de la pauta, la asignación de la misma, el reporteo y posteriormente la edición.

El director o jefe de prensa del medio estatal es el **Gatekeeper**, y sigue una directriz editorial según se describe en dos párrafos anteriores. La influencia de los Gatekeepers en los medios estatales de comunicación inicia con la creación de la pauta y llega hasta la publicación de los contenidos noticiosos. Hay ocasiones en la que algún funcionario público que no forma parte del medio se involucran en la toma de decisiones dentro de éste, como ocurre con el subsecretario de Comunicaciones, para Televisión de El Salvador, y con el secretario técnico de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, en Transparencia Activa.

Los medios estatales de comunicación tienen una preponderante relación unidireccional con sus audiencias. Pese a que tienen canales de comunicación para que estas les expongan quejas o hagan comentarios sobre las noticias que producen, estos apenas son promovidos.

La producción de contenidos informativos de los medios estatales no involucra la participación de ciudadanos, quienes tienen derecho a estar informados, lo cual contrasta con lo que ocurre en este sentido con los medios públicos de Argentina, donde a través de una ley se establece la participación ciudadana en la toma de decisiones de lo que en estos se produce y divulga, para evitar que en los medios de este tipo exista un pensamiento único. Piccone (2009) sostiene:

Una de las formas que se encontró para salir de este aparente callejón sin salida fue proponer, mediante la nueva Ley, que los medios públicos tuvieran una dirección colectiva con representantes de los sindicatos, las universidades, sectores políticos de oposición. Este Directorio será controlado por un Consejo Consultivo, integrado por instituciones que defienden derechos sociales y humanos y que promueven valores inclusivos y no discriminatorios (P.14).

5.3 Procesar quejas.

Todos los medios estatales de comunicación tienen **canales establecidos para recibir quejas, comentarios o interrogantes**, y con excepción de Radio Nacional de El Salvador y Televisión Legislativa, esos canales para recibir quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia no tienen **promoción**. Los medios estatales de comunicación no reciben quejas ni comentarios de sus audiencias, excepto Televisión de El Salvador, que recibe en promedio dos quejas al año.

Pese a esto, los medios de comunicación estatal aseguran tener establecidos **los pasos para atender** a dichas solicitudes que en algún momento podrían llegar; sin embargo, manifestaron no tener escrito dicho proceso en algún documento. Sostienen que de recibir quejas comentarios o interrogantes estas **serían atendidas inmediatamente**.

En su artículo 2, la Ley Especial de Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta establece que cuando una persona natural o jurídica se considere perjudicada por una información o noticia publicadas por un medio de comunicación, esta persona, tiene el derecho a exigir rectificación o respuesta, en el mismo medio de comunicación (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2013).

A pesar de que la legislación salvadoreña reconoce que la ciudadanía puede manifestarse ante las publicaciones de los medios de comunicación, existe apatía a interactuar con estos.

5.4 Ombudsman.

En Transparencia Activa, Televisión de El Salvador y Radio Nacional de El Salvador dijeron estar familiarizados con la figura del Ombudsman, mientras que ocurre lo contrario en Radio Legislativa, Radio Cadena Cuscatlán y Canal Legislativo.

Los medios estatales de comunicación señalaron diferentes motivos por los que **no emplean** un Ombudsman como son: carencia de personal, no ser una necesidad imperante, nunca se ha visualizado como una figura necesaria, la gente no esta tan acostumbrada a reclamar sus derechos, otras prioridades como la digitalización, porque primero debe tener el aval de los jefes de comunicaciones de la presidencia, porque debería haber una figura en general, que involucre los medios públicos, medios privados y medios comunitarios.

Los seis medios estatales de comunicación señalan que hay situaciones en las que es necesaria y **útil la intervención de un Ombudsman**. No expresaron disposición a abrir espacio a un Ombudsman, y **si uno de ellos le diera espacio**, en los demás se tendrían diferentes reacciones como: curiosidad o esperar a que los funcionarios de alto nivel aprueben la creación de estos.

Pese a estar familiarizados con el rol del Ombudsman, o defensor de la audiencia, los medios estatales de comunicación no cuentan con dicha figura y aseguran que la creación de esta debe ser luego de una decisión de los funcionarios que rigen las instituciones del Estado, bajo las cuales están adscritos los medios.

Un Ombudsman, además de ser una herramienta de autorregulación, puede ser útil para acercar a los medios estatales de comunicación con la audiencia, la cual tiene derecho a ser informada.

Diario 16, periódico español que funcionó de 1976 hasta 2001, contó con una figura de autorregulación, la cual llamó Corresponsal de los Lectores, que era encargada de canalizar de manera directa el sentir de la audiencia y ayudó a mejorar la calidad del trabajo periodístico. Maciá-Barber (2009) argumenta:

El Corresponsal y los lectores colaboraron de manera activa en la mejora de la calidad del trabajo y del producto periodístico uniendo su esfuerzo al resultado de los filtros de control de calidad, habituales en un medio (correctores, periodistas, redactores jefe y Director). Además de constituir para la Dirección una provechosa fuente de información sobre la opinión y el sentir del lector respecto a sus publicaciones, la figura del Corresponsal posibilitó la canalización directa de las propuestas, demandas, sugerencias, ideas, solicitudes y peticiones que, orientadas a la mejora del servicio que se les prestaba, exponían los lectores (p.283).

El derecho a la información que tienen las personas que conforman las audiencias de los medios de comunicación estatal no está resguardado por un ente mediador entre ambos, y esto dificulta la transparencia desde el medio hacia el ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

Los medios de comunicación estatal han tenido apertura para dar a conocer que sus temas periodísticos de interés están en sintonía con lo que a las instituciones del Estado les inquieta exponer ante la opinión pública, y el proceso bajo el cual toman directrices editoriales para la creación de la agenda informativa y el enfoque de esta; también han manifestado tener voluntad para corregir errores, explicando el proceso que seguirían para ello, y señalaron los cargos de los funcionarios públicos que se involucran en la toma de decisiones de los contenidos que producen y difunden. Han hecho pública la información durante la entrevista, pero ninguno la tiene publicada para que sus audiencias la obtengan de manera directa, ni estimula a que quienes deseen conocerla puedan abocarse a solicitarla. Al responder con apertura los medios de comunicación estatal se vuelven en organizaciones que reducen la incertidumbre sobre su actuar.

Para la producción de contenidos noticiosos, los medios estatales de comunicación cuentan con personal específico. La cantidad de personas en la sala de redacción de estos oscila entre cinco y 24 personas. En todos están definidas las funciones jerárquicas; los directores o jefes de prensa, son quienes cumplen el rol de gatekeepers, desde que se seleccionan los temas, hasta que se publican. En Transparencia Activa, un medio de comunicación de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, el alto funcionario de dicha secretaría también tiene un rol activo en la determinación de la agenda de los contenidos que ahí se publican.

La mayoría de los medios estatales de comunicación tienen canales establecidos por los que la ciudadanía puede expresar sus quejas o peticiones de rectificación, pero no todos los promocionan para que las personas lo usen para tal fin. De éstos, solo uno ha recibido petición de rectificación o respuesta, lo que demuestra falta de participación ciudadana para retroalimentar los medios de comunicación. Para procesar las quejas, comentarios o interrogantes, los medios estatales de comunicación no tienen escritos

los pasos en un manual de estilo ni reglamento especial, se conoció que todos están con disposición de atenderlos en los plazos que establece la Ley Especial del Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta.

Los medios estatales de comunicación no tienen un Ombudsman a pesar de que están familiarizados con dicha figura, pero no promueven su creación, porque consideran que la decisión de implementarlo la deben tomar los altos funcionarios de la dependencia gubernamental a la que está vinculado el medio. La creación del Ombudsman favorecería la transparencia de los medios estatales de comunicación y a la vez estimularía a la ciudadanía a participar respecto a los contenidos informativos que estos producen.

Se determina que los medios de comunicación estatal deben trabajar por ser activamente transparentes, debido a que no publican cómo están organizados para la producción de noticias y quienes influyen en la decisión de lo que se publica. Lo han informado durante la investigación, como una respuesta a la petición de información. No tienen establecido como entablar relación con los ciudadanos, ni les expresan a estos su voluntad de corregir posibles errores en sus publicaciones, ni los temas sobre los que les interesa informar.

VII. REFERENCIAS CONSULTADAS

Alsina, M. (1989). *La construcción de la noticia*. Barcelona, España: Paidós.

Arévalo, O. (2005). *El derecho a la información pública en El Salvador*. El Salvador: FESPAD.

Casero, A. (2009). El Control político de la información periodística. *Revista Latina de Comunicación Social*, (64), 351-366.

Echainz, A. & Pagola, J. (2004). *Ética del profesional de la Comunicación*. Bilbao, España: Desclée de Brouwer.

García, C. (2014). *La transparencia en la producción de noticias de los medios escritos de circulación nacional de El Salvador* (Trabajo de grado de maestría). Universidad Europea Miguel de Cervantes, Valladolid, España.

Guajardo, H. (1967). *Elementos de periodismo*. México: Escuela de Periodismo Carlos Septién García.

Goodwin, E. (1994). *Por un periodismo independiente*. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores.

González, M. (2013). Atrás de la transparencia. *Medio Lleno*. Recuperado de <http://mediolleno.com.sv/noticias/atras-de-la-transparencia>

Ley de acceso a la información pública (2011, 8 de abril). [en línea]. *El Salvador: gobierno abierto*. Disponible en: <http://www.gobiernoabierto.gob.sv/pages/ley-de-acceso-a-la-informacion-publica> [2015, 28 de octubre].

Ley de rectificación o respuesta (2013, 4 de septiembre). [en línea]. *El Salvador: Asamblea Legislativa*. Disponible en:
<http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-especial-del-ejercicio-del-derecho-de-rectificacion-o-respuesta> [2015, 28 de octubre].

Maciá-Barber, C. (2009). La autorregulación extrínseca en la empresa periodística. La experiencia del Grupo 16. *Palabra Clave*, (12), 269-286.

Merino, M. (2005). *Transparencia: Libros, autores e ideas*. México DF, México: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI)

Piccone N. (2009). Participación popular para cambiar los medios públicos. *Chasqui*, (13901079), 12-16.

Piñeiro, A. A. (2006). *Enciclopedia de periodismo*. Buenos Aires, Argentina: Veleta Ediciones.

Palacios. S. V. (2013). *Propuesta de Plan de Negocios a Radio Cuscatlán, a efecto de que sirva de guía en la Planificación, Organización, Coordinación y Control de sus recursos y actividades, y de esa forma ser más eficientes en la gestión de la estación*. (Tesis de maestría). Recuperado de:
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/3626/1/658.404-P153p.pdf>

Radio Nacional de El Salvador. (2015). *Historia de la Radio*. Recuperado de
<http://rnes.sv/historia-de-la-radio/>

Vargas J. M. (2000). *Para oírte y mirarte mejor... La Industria Radial y Televisiva en El Salvador (1926-2000)*. San Salvador, El Salvador: Asociación Salvadoreña de Radiodifusores (ASDER), 2000

VIII. ANEXO



ANEXO 1
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SANTA ANA
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

Investigación La transparencia en los procesos de producción de noticias de los medios de comunicación estatales de cobertura nacional

Investigador: Lic. Carlos García

Colaboradores: Lic. Francisco Girón, Lic. David Núñez y Lic. Carlos Ramos, Jaime José Martínez, Sr. Alfredo Albeño.

Entrevista a profundidad

Indicación: El presente cuestionario se aplicará a Directores de medios de comunicación estatales, jefes de prensa de los mismos.

Objetivo General: Conocer si existe transparencia en la producción de noticias de los medios estatales de comunicación de El Salvador.

Preguntas:

1. ¿Cuál es el proceso que se sigue en su medio para corregir errores en alguna publicación?

2. ¿Cómo se refleja la existencia de voluntad editorial para rectificar y dar derecho a respuesta en su medio de comunicación?

3. ¿Está escrito en algún documento como código de ética, manual de estilo?

4. ¿Cuáles son los funcionarios públicos que se involucran en la toma de decisiones de los contenidos que se producen y difunden en este medio público de comunicación?

5. ¿Existen asesores editoriales en este medio de comunicación?, ¿quiénes son?

6. ¿Conoce si los funcionarios o asesores tienen vínculos con algún partido político?

7. ¿Cuáles son los temas que más le interesa cubrir al medio de comunicación?

8. ¿Desde el interior del medio de comunicación existe afinidad hacia alguna línea de pensamiento o ideología?...Explique

9. ¿Desde el interior del medio de comunicación existe rechazo hacia alguna línea de pensamiento o ideología?...Explique

10. ¿Cómo se toman las directrices editoriales para crear la agenda informativa?

11. ¿Quién es la persona que toma la última decisión en este caso?

12. ¿Cómo deciden el enfoque que darán a los temas de la agenda informativa?

13. ¿Quién es la persona que toma la última decisión en este caso?

Objetivo específico 1: Detallar la organización que los medios estatales tienen para la producción de noticias.

Preguntas:

14. ¿Cómo está organizada la sala de redacción según el organigrama?

15. ¿Cómo funciona la sala de redacción en el día a día?

16. ¿Cuáles son las funciones que existen dentro de la sala de redacción?

17. ¿Cuántas personas trabajan en la sala de redacción?

18. ¿Cómo se ejecuta el reporte en este medio de comunicación?

19. ¿Cómo hacen los periodistas para redactar?

20. ¿Cómo se ejecuta la edición de los contenidos periodísticos antes de publicarlos?

21. ¿En qué momento comienzan a generarse filtros y hasta qué nivel llegan, dentro del organigrama de la sala de redacción?

Objetivos Específico 2: Identificar la frecuencia con la que los medios estatales de comunicación reciben quejas o comentarios de parte de la audiencia.

Preguntas:

22. ¿Cuál es el canal establecido para recibir quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia?

23. ¿Cómo promueven estos canales para que la gente los use?

24. ¿Cuál es la frecuencia con la que reciben quejas?

25. ¿Cuál es la frecuencia con la que reciben petición de dar rectificación?

26. ¿Cuál es la frecuencia con la que reciben petición de dar derecho de respuesta?

Objetivo específico 3: Describir cómo procesan los medios estatales de comunicación las quejas, comentarios o interrogantes de la audiencia sobre las noticias que publican.

Preguntas:

27. ¿Cuáles son los pasos que siguen para atender quejas?, ¿cuánto tiempo demora?

28. ¿Cuáles son los pasos que siguen para atender comentarios?, ¿cuánto tiempo demora?

29. ¿Cuáles son los pasos que siguen para atender interrogantes?, ¿cuánto tiempo demora?

30. ¿Cuáles son los pasos que siguen para hacer una rectificación?, ¿cuánto tiempo demora?

31. ¿Cuáles son los pasos que siguen para dar derecho a respuesta?, ¿cuánto tiempo demora?

Objetivo específico 4: Establecer las causas por las cuales los medios de comunicación estatales no cuentan con un Ombudsman.

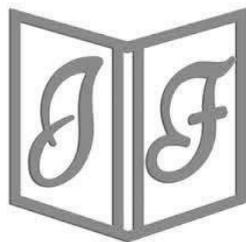
Preguntas:

32. ¿Considera que los medios de comunicación estatales están familiarizados con el Ombudsman?

33. ¿Cuáles son las razones por las que no emplea un Ombudsman este medio de comunicación?

34. ¿Considera que hay situaciones en las que es necesaria la intervención de un Ombudsman?

35. ¿Si otro medio de comunicación estatal diera espacio a un Ombudsman se seguiría esa pauta acá?



Imprenta Francia, Santa Ana, El Salvador, C.A.

Tel: 2441-3742..indumasa@hotmail.com

Este libro se terminó de imprimir en el mes de marzo de 2016. Impreso en imprenta Francia.

75 Ejemplares/marzo 2016.



MISIÓN

"Formar profesionales a través de la docencia,
investigación y proyección social,
con calidad académica, ética y competitividad
para contribuir al desarrollo nacional"

