

# MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y TRATAMIENTO DE TEMAS SENSIBLES: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LOS HABITANTES DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE – 2012

---

MEDIA AND HANDLING OF SENSITIVE TOPICS: PERCEPTION AND EXPECTATIONS OF THE INHABITANTS OF THE REGION LAMBAYEQUE - 2012

*Luis Rolando Alarcón Llontop<sup>1</sup>  
Iván Medardo Morales Chávarry<sup>2</sup>*

Fecha de recepción: 18 marzo 2013

Fecha de aceptación: 28 junio 2013

## Resumen

Investigación descriptiva que evaluó en los ciudadanos de cinco de los distritos más poblados de la Región Lambayeque, Perú, la importancia reconocían ellos mismos a seis temas “sensibles” (Desarrollo, Violencia contra la Mujer, Niñez, Corrupción, Medio Ambiente y Seguridad Ciudadana) y su percepción de los medios de comunicación regionales en la importancia que le asignaban a esos temas, el tratamiento que de ellos hacían y sus expectativas sobre cómo

---

[1] Adscripto a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Magister, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú, lalarcon@crece.uss.edu.pe

[2] Adscripto a la Dirección de Investigación, Licenciado, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú, imorales@crece.uss.edu.pe

los medios debían hacer esa cobertura. Usando una encuesta de preguntas estructuradas y de respuestas abiertas y cerradas, se obtuvo que los pobladores de Lambayeque tienen a los seis temas planteados como de su máxima importancia, creen que los medios no se ocupan de ellos como debieran salvo el tema de Corrupción y esperan, en general, no solo mejor tratamiento informativo sino incluso campañas para evidenciar su importancia y ayudar en la resolución de sus problemáticas.

Palabras Claves: Medios de comunicación, temas sensibles, encuadres, tratamiento periodístico.

### Abstract

Descriptive investigation that evaluated in the citizens of five of the most filled districts of Lambayeque Region Lambayeque, Peru, how important they were recognizing to six “sensitive” topics (Development, Violence against the Woman, Childhood, Corruption, Environment and Civil Security) and their perception of the regional mass media in the importance that they were assigning to these topics, the treatment that of them they were doing and their expectations on how media had to do this coverage. Using a survey of structured questions and of opened and closed answers, there was obtained that the settlers of Lambayeque have to six topics raised like of their maximum importance, believe that media do not deal with them since they had (the exception topic is Corruption); and they wait, in general, for better not alone informative but enclosed treatment campaigns to demonstrate this importance and to help in the resolution of their problems.

Key Words: Mass media, sensitive topics, framing, Journalistic treatment.

## 1. Introducción

Podemos llamar temas “sensibles”<sup>3</sup> a ciertos tópicos que en su cobertura a nivel de medios de comunicación afectan los valores, causan polémicas y han merecido la preocupación de los estados, la academia y la sociedad civil.

---

[3] La frase “tema sensible” no es acuñada aun por la Real Academia como tal. Cuando se le ha vinculado a individuos, lo más cercano que se halla es poblaciones vulnerables, grupos desfavorecidos, o colectivos en riesgo. Los medios sí la usan como sinónimo de “tema delicado”, pero ha merecido rechazo del Diccionario Panhispánico de dudas que señala que es incorrecto al ligarlo a un asunto o situación (<http://www.rae.es/dpd/>, consultado el 10 de diciembre de 2012). Nosotros insistimos en la frase “tema sensible”, en tanto la direccionalidad de sus efectos en los receptores de esos temas y en los contextos en que se dan.

El Desarrollo, la Niñez, la Violencia contra la Mujer, la Corrupción, el Medio Ambiente y la Seguridad Ciudadana representan en nuestro contexto nacional y regional, pero también en un panorama mundial, algunos de los más sensibles temas que pueden cubrir los medios, por su estrecha relación con los derechos humanos. Como ha sentado Cytrynblum:

“Los derechos humanos representan el máspreciado valor humano y bajo esa consideración se espera que sean abordados por la prensa y en especial por los periodistas preocupados por la ética de la profesión. Se trata de un eje que atraviesa todos los temas: pobreza, infancia, fortalecimiento democrático, violencia social, minorías y género, entre otros.” (Cytrynblum, 2009: 121).

Los medios de comunicación tienen, como han señalado Igartua y Humanes (2004: 99), la capacidad de organizar, elaborar y dar tratamiento a la información relativa a los asuntos noticiosos, a través del ofrecimiento de diferentes enfoques o puntos de vista sobre el mismo tema. Un grupo de estudiosos de la comunicación ha llamado a este proceso encuadre o framing que implica la selección de “algunos aspectos de la realidad percibida, haciéndolos más sobresalientes en el texto comunicativo” (Entman, 1993: 52).

Reese (2001: 1-11) ha apuntado que los encuadres son “principios organizadores compartidos socialmente y que son persistentes en el tiempo, los cuales trabajan simbólicamente para estructurar el mundo social dándole sentido”; así, el tratamiento informativo, finalmente, se referiría a “la manera en la que los eventos y asuntos son organizados y se les da sentido por parte de los medios de comunicación, los profesionales de los medios y sus audiencias”.

Añadamos lo que aporta Nelson (2004: 582) respecto a encuadres al considerarlos “descripciones o interpretaciones alternativas de una misma información, problema o solución”, estructuras que guían el saber público sobre el origen de un problema dado y que ofrecen sugerencias para soluciones posibles.

Ya desde las rutinas periodísticas (o sea los procesos de elaboración noticiosa), Valkenburg, Semetko y de Vreese (1999: 550) describen el encuadre mediático, o media frame, como modos particulares con los que el periodista compone sus textos informativos para optimizar la accesibilidad de la audiencia, simplificando la información.

Aunque los encuadres no tendrían en su operatividad por qué ser negativos, pues como les rescata Durhan (1998: 100-101), “hacen el mundo más

reconocible y comprensible”, en su simplismo terminan con algunos asuntos limitando en los públicos su entendimiento real sobre ellos, lo que al menos es cuestionable. De esa manera, los encuadres no siempre persiguen o se condicionan con los valores que en teoría plantea la ética de las comunicaciones, como la de su ajuste a la sinceridad, honradez y verdad, y también al favorchacia el ser humano, la dignidad y el valor de la persona, e incluso la humanización, propuestos por Gomes (1997: 81-82).

Así, los encuadres típicos de los medios pueden ser poco favorables, por ejemplo, para ciertos grupos humanos a los que pueden terminar estereotipando negativamente, porque no se hallan mecanismos de ser de un modo distinto “justos” con ellos ya que parten en desventaja, como ha planteado Figueras (2010: 87-98) y a los que llama colectivos socialmente desfavorecidos, y que incluyen desde minorías étnicas, enfermos mentales, a gays y lesbianas.

Más allá, sin embargo de solo grupos humanos a los que ciertamente incluyen y afectan, los medios dan cuenta de los procesos sociales en general, más allá de simple mediadores, terminan mostrando una realidad o fabricándola. En buena cuenta, como ha previsto Barthes

“[...] Los medios son instrumentos mediante los cuales se informa y se comunica de forma masiva; son la manera como las personas, los miembros de una sociedad o de una comunidad se enteran de lo que sucede a su alrededor a nivel económico, político, social, etc.[...]” (Barthes, 1985: 10).

De la cobertura de esos procesos sociales, más aun en algunos de sus temas más “sensibles”, los medios son acusados de desproporciones, distorsiones y hasta vejaciones, no en pocas oportunidades. Y pocos estudios han abordado la percepción y las expectativas de los habitantes de una comunidad sobre uno o varios de los temas sensibles que planteamos en esta investigación (los estudios se han centrado más en el análisis de contenidos).

Sin embargo es relevante el estudio “Ética y excelencia informativa”, desarrollado durante el trienio 2006 -2009 en España, que aplicó entre otros instrumentos 1810 encuestas a habitantes de cuatro ciudades españolas, buscando como objetivo hasta qué punto los ciudadanos españoles tenían asumidos como necesarios el sistema de normas y valores que constituyen el cuerpo doctrinal básico plasmado en los códigos deontológicos del periodismo de ese país mediterráneo. Entre otras conclusiones, los consumidores de medios no creen en la objetividad periodística en promedios del 36.35%, admiten uso de medios ilícitos para investigar en periodismo en un 55.02%; exigen que preva-

lezca la presunción de inocencia sobre la información veraz en promedio del 51.02%, etc. (Alsuis y Salgado, 2010)

A nivel regional, la investigación “Centralismo informativo y cobertura de medios de Lambayeque. Un estudio participativo de descripción y análisis. 2009 – 2010”, usó entre sus tres técnicas para cruzar data, una encuesta, aplicada a una muestra no probabilística de 545 ciudadanos de nueve distritos de Lambayeque. Los hallazgos más importantes que hoy podemos relacionar con los de este nuevo trabajo se relacionan a cómo los pobladores perciben los medios tratan a los distritos (de manera negativa en un orden del 27%); los temas que pedían trataran los medios (destaca un 12% que pide Medio Ambiente y un 15% Economía); cuánto creían se ocupaban de ellos como distrito (muy poco en el orden del 46%); las expectativas sobre los medios (50% pedían que mostraran su realidad); y lo que nunca debían hacer los medios en primer lugar (55% respondió que mentir). (Alarcón, 2010)

Un nuevo trabajo respecto a preguntar a los habitantes de Lambayeque sobre la relación medios de comunicación y seis temas sensibles se justifica básicamente en: su relevancia social, ya que sus resultados servirían a los propios medios de comunicación, para motivar en sus editores y redactores una mayor conexión con los que los ciudadanos esperan de ellos en esos temas y poder trazar así las rutas para coberturas más técnicas, éticas y sentidas socialmente.

Los objetivos que nos trazamos fueron:

- Analizar la percepción de los lambayecanos respecto al tratamiento que los medios de comunicación de la región dan a algunos temas “sensibles” y sus expectativas respecto a ese tratamiento.
- Establecer el nivel de importancia que los propios habitantes de Lambayeque reconocen darle a seis temas “sensibles” o relacionados con derechos humanos, así como la importancia que creen que los medios de Lambayeque conceden a seis temas “sensibles”.
- Evaluar las expectativas de los habitantes de Lambayeque respecto al tratamiento que los medios de la Región debieran darle a seis temas “sensibles” o relacionados con derechos humanos.

## 2. Material y métodos

La presente retrata una investigación descriptiva –que estudió el estado de la variable tal como se presentaba en la realidad sin haber cambios en ella– a partir de tres dimensiones y con data procedente de un estudio de opinión.

El universo investigado estuvo constituido por los 436,760 habitantes, de entre 18 a 70 años de edad, de los cinco distritos más poblados de Región Lambayeque. La muestra fue probabilística y proporcional a los estratos de edad y sexo del universo planteado: 305 habitantes de Chiclayo, José Leonardo Ortiz, La Victoria, Ferreñafe y Lambayeque. Los rangos de edades que el estudio consideró fueron cinco: de 18 a 26 años (128 encuestados); de 27 a 35 años (65 entrevistados), de 36 a 44 (51 habitantes), de 41 a 53 años (34 encuestados) y de 54 a 70 años (sólo 27). El filtro por sexos dio 158 varones y 147 mujeres que distribuimos proporcionalmente entre los rangos de edad descritos. Como criterio de exclusión se tuvo que s entrevistados no fueran familiares directos de personal de medios o empresas encuestadoras.

El método usado en esta investigación fue cuantitativo, porque partimos de una realidad objetiva para relacionar las dimensiones de la variable aludida, y así fueron llevadas al análisis estadístico para obtener un resultado que permitió, tras su debida interpretación, generar políticas concluyentes y extensivas.

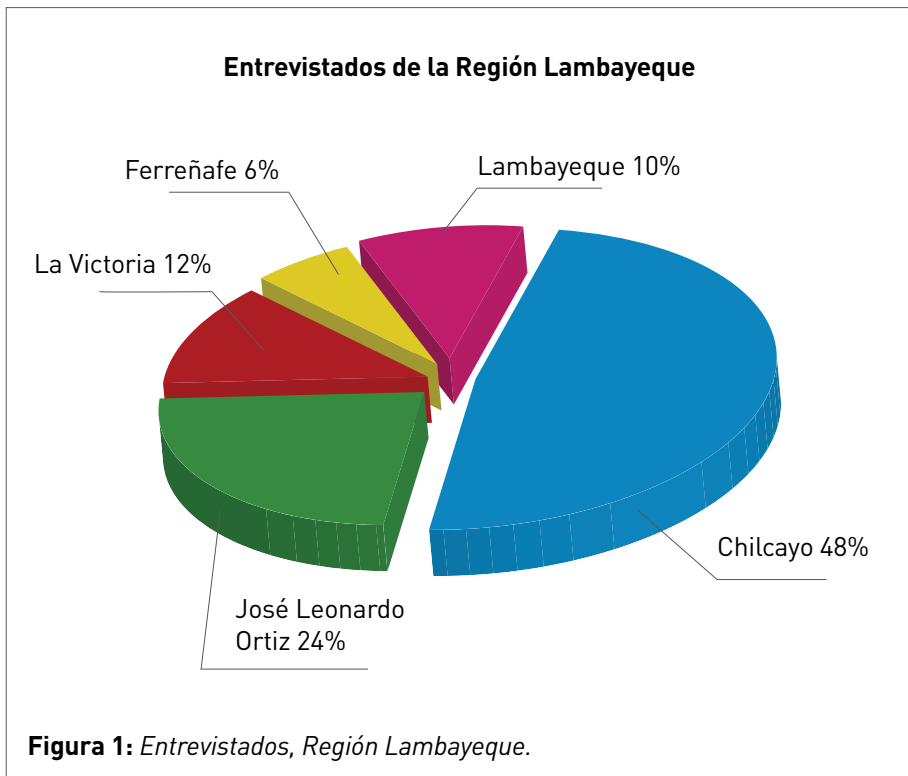
Para el estudio, se aplicó la técnica de la encuesta a fin de obtener información de esa realidad objetiva vía los sujetos de análisis, los habitantes de la Región Lambayeque. Se aplicó la encuesta usando como instrumento un cuestionario de encuesta.

El cuestionario de encuesta usado se diseñó ex profeso sobre tres dimensiones: 1) Importancia concedida a seis temas “sensibles” (tanto propia como la que los ciudadanos creen los medios de comunicación dan a los temas de estudio); 2) Manejo de los temas “sensibles” (que los ciudadanos consideran los medios de comunicación hacen de esos temas) y 3) Expectativas en temas “sensibles” y medios (o qué esperan los ciudadanos hagan los medios de comunicación en el tratamiento de los temas propuestos). La primera dimensión tuvo cinco preguntas: la segunda, tres; y la tercera dimensión, siete preguntas. Todas las preguntas de las dimensiones 1 y 2 y la primera de la 3 se diseñaron sólo para respuesta cerrada, aunque se dejó la opción otros con posibilidad a informar detalles en esa categoría, opción que no fue usada por los entrevistados. De las 15 preguntas, sólo una fue de respuesta múltiple. La mayoría midió jerarquías. Las dimensiones se eligieron pensando en contrastar con la aplicación de otro instrumento, una tabla de análisis de pedidos de información

pública, ya que ambos darán data para un estudio mayor “Periodismo y temas sensibles: un estudio de medios y públicos”, y, en ese sentido, el tono general de las preguntas recogió los indicadores de ese estudio.

Para el análisis de los datos se elaboró cuadros y gráficos con cantidades y porcentajes, se calcularon estadísticos descriptivos con la ayuda del software estadístico Excell para Windows. Sobre las informaciones presentadas en forma de tablas, y figuras se formularon apreciaciones objetivas.

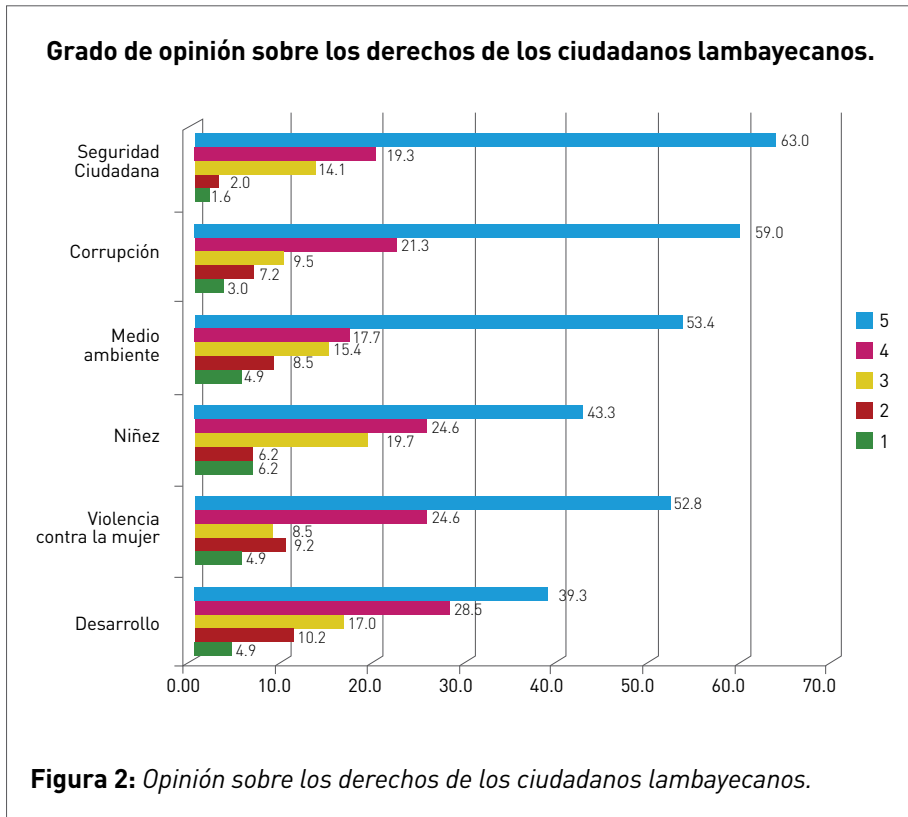
### 3. Resultados



Fuente: Diseño de metodología (COPUSS).

El número total de entrevistados para esta investigación sumó 305. El 48% de los entrevistados tenían como lugar de residencia el distrito de Chiclayo (146 entrevistados); 24% al distrito de José Leonardo Ortiz (74 entrevistados), 12% a la Victoria (36 entrevistados), 10% a Lambayeque (31 entrevistados), y 6% a Ferreñafe (18 entrevistados). Las muestras fueron proporcionales a las pobla-

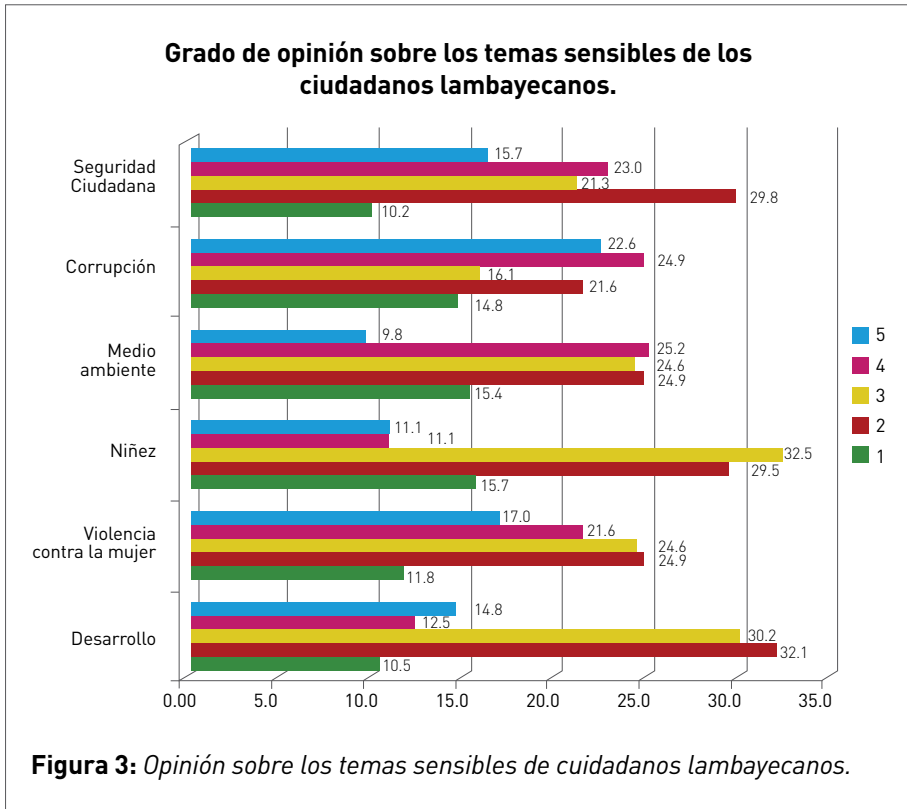
ciones de cada uno de los distritos que además son los más poblados de los 38 que conforman la estructura de la división política de la Región Lambayeque.



Fuente: Los autores, en base a cuestionario de encuesta.

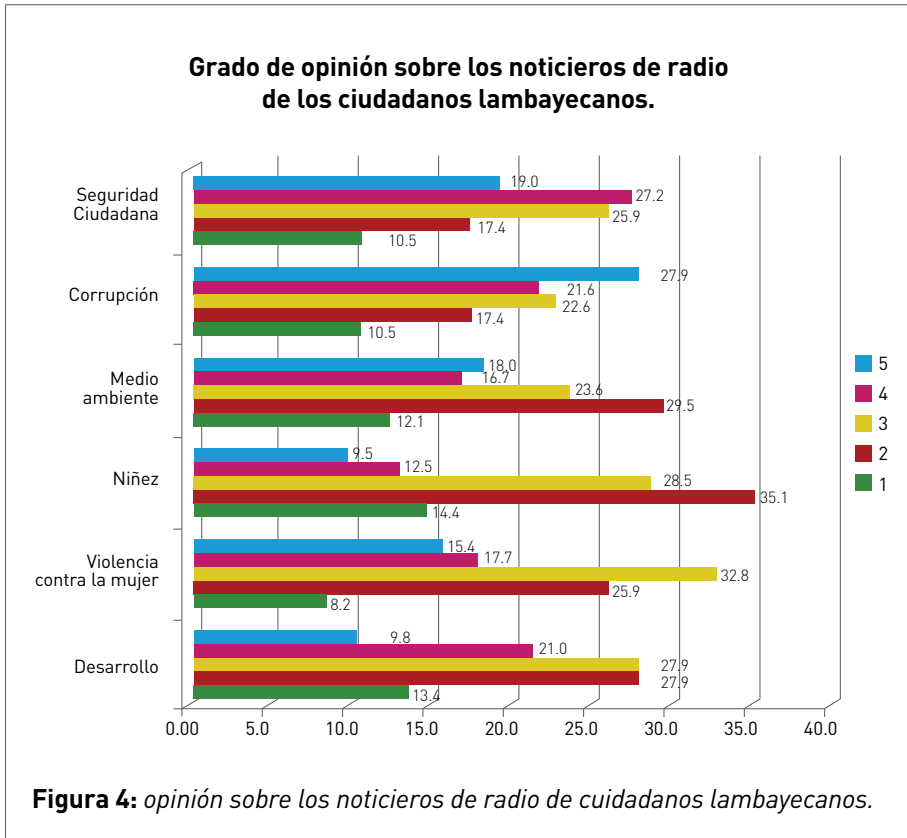
Los ciudadanos de Lambayeque reconocieron a cuatro de los temas “sensibles” la máxima importancia; sólo para Desarrollo y Niñez las respuestas con el valor máximo fueron menores al 50% de los respondientes: 39.3% y 43.3%, respectivamente. Sin embargo, si sumáramos los valores 5 y 4 asignados como respuestas a esa pregunta tendríamos que para casi el 70% o más de los entrevistados cada uno de esos temas tiene alta importancia.





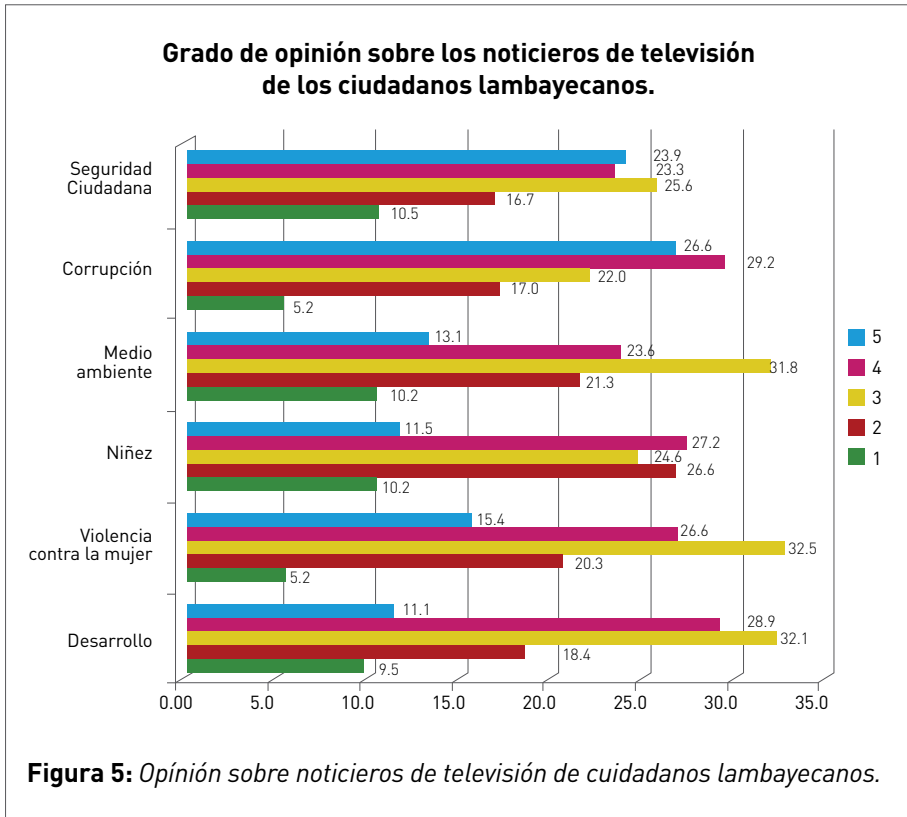
*Fuente:* Los autores, en base a cuestionario de encuesta.

Las respuestas sobre lo que los entrevistados piensan respecto a la importancia que para los medios tienen los temas en discusión son casi inversamente proporcionales a la importancia que ya habían reconocido darle ellos mismos. Sólo para el 22% o menos de los entrevistados, los medios dan la máxima importancia a estos temas. Corrupción es para los entrevistados el tema que los medios resaltan como de máxima importancia (22.6% de las respuestas), mientras que muchos menos opinan que le den ese nivel de importancia a Desarrollo (14.8%), Violencia contra la Mujer (17.0%), Niñez (11.1%) y Seguridad Ciudadana (15.7%). Medio Ambiente queda a la cola: uno de cada 10 lambayecanos (9,8%) cree que los medios lo trate con el máximo nivel de importancia. En general, entre el 21% al 32% de los lambayecanos cree que los medios le otorgan una importancia de nivel 2, penúltimo en nuestra escala, a los seis temas.



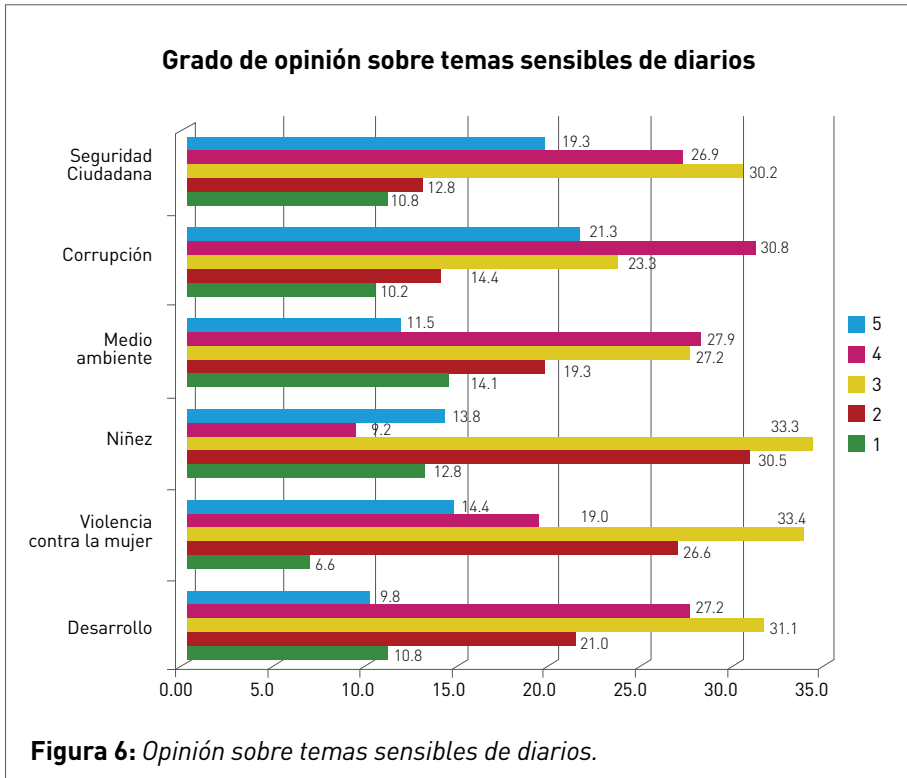
Fuente: Los autores, en base a cuestionario de encuesta.

Ya en la especificidad del tipo de medio, los habitantes de la Región Lambayeque creen que los noticieros de radio concede más importancia que el promedio general de todos los medios, a algunos temas “sensibles”, como el de Corrupción y el de Seguridad Ciudadana, y más el de Medio Ambiente, para los cuales los valores máximos de esa importancia que verían en los medios se eleva a 27.9%, 19.0% y 18.0%, respectivamente. Para los mismos lambayecanos, no obstante, la radio estaría concediendo algo menos de importancia a los temas de Niñez y Violencia contra la Mujer, y mucho menos importancia al tema de desarrollo, que el resto de medios.



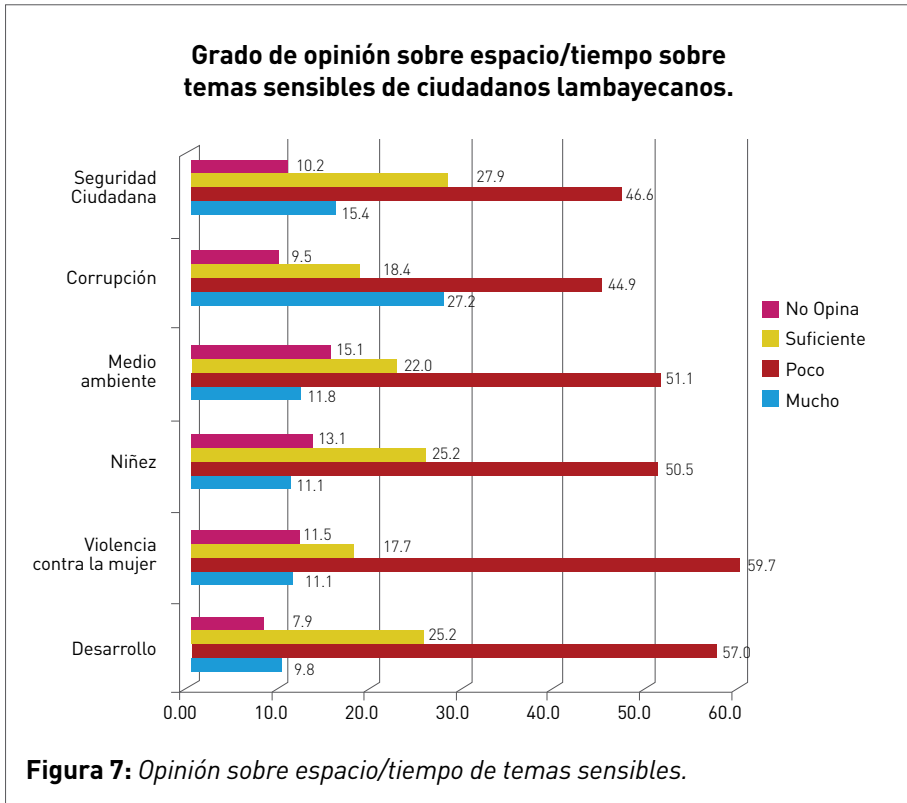
Fuente: Los autores, en base a cuestionario de encuesta.

Los noticieros de TV son también vistos en su relación a estos temas sensibles algo diferente. El tema de Seguridad Ciudadana, es de acuerdo a 23,9% de los lambayecanos tratado con la máxima importancia (ocho puntos más sobre el dado a todos los medios). No se encuentra variaciones de esa percepción respecto a lo importante que sería para los noticieros de TV el tema de la Niñez, y casi son insignificantes las variaciones, hacia abajo, de Violencia contra la Mujer. Pero la percepción sobre la máxima importancia que concederían al Desarrollo, cae unos cuatro puntos (11.1%) respecto al general de medios.



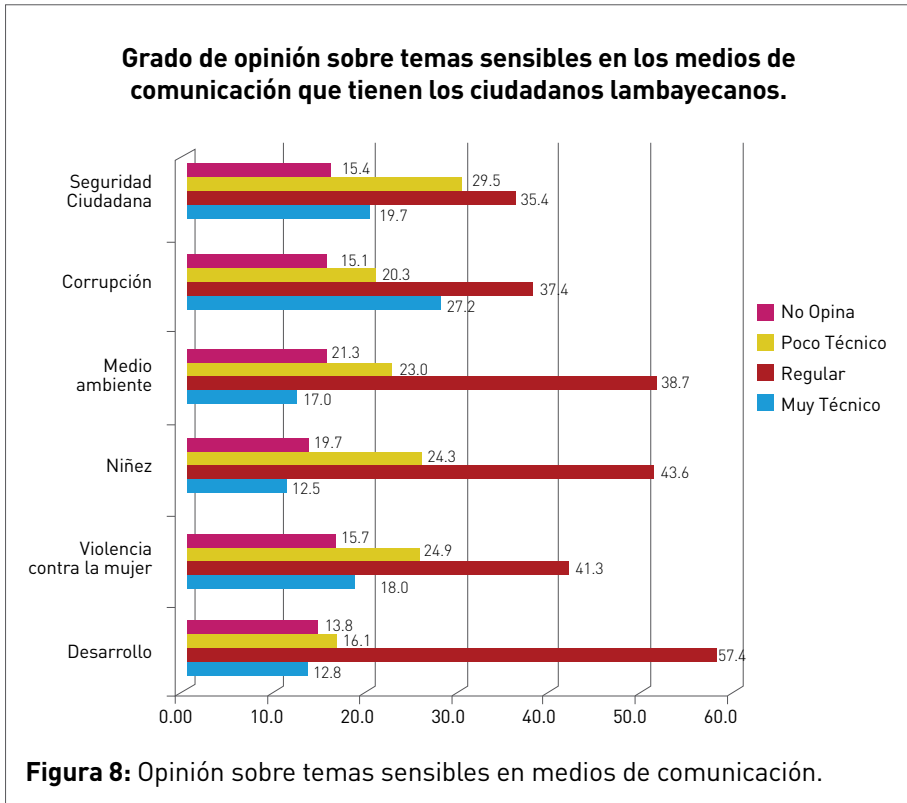
Fuente: Los autores, en base a cuestionario de encuesta.

Los diarios estarían más cerca de los promedios generales de medios respecto a la importancia que le conceden a los temas “sensibles”, de acuerdo al análisis que se desprende de la respuesta de los lambayecanos encuestados. Sólo el tema de Desarrollo aparece percibido como menos importante para los diarios a decir del 9.8% de sus respuestas que asignaron el valor máximo. Destaca algo, también, que en cuatro puntos de diferencia, los entrevistados en un 19.3% creen que los diarios de Lambayeque otorgan máxima importancia al tema de Seguridad Ciudadana sobre el general respondido para todos los medios. La Niñez sería algo más importante para los diarios, como se desprende del 13,8% de los encuestados para quienes el tema tiene el máximo valor de importancia concedido por todos los medios.



*Fuente:* Los autores, en base a cuestionario de encuesta.

Según la mayoría de los lambayecanos entrevistados, los medios de comunicación estarían dedicando poco espacio/tiempo a los seis temas “sensibles” planteados. Casi en promedio, uno de cada cuatro encuestados apenas considera que los medios estarían dando suficiente espacio/tiempo a estos temas, y en general 1 de cada 10 opina que el espacio/tiempo cedido es mucho. La excepción se da para con el tema de Corrupción, con mucho y suficiente espacio/tiempo en los medios de acuerdo al 27.2% y 18.4% de entrevistados, respectivamente y tal vez el tema de Seguridad Ciudadana, al que los medios le estarían dando suficiente espacio según el 27.9% de los encuestados.



*Fuente:* Los autores, en base a cuestionario de encuesta.

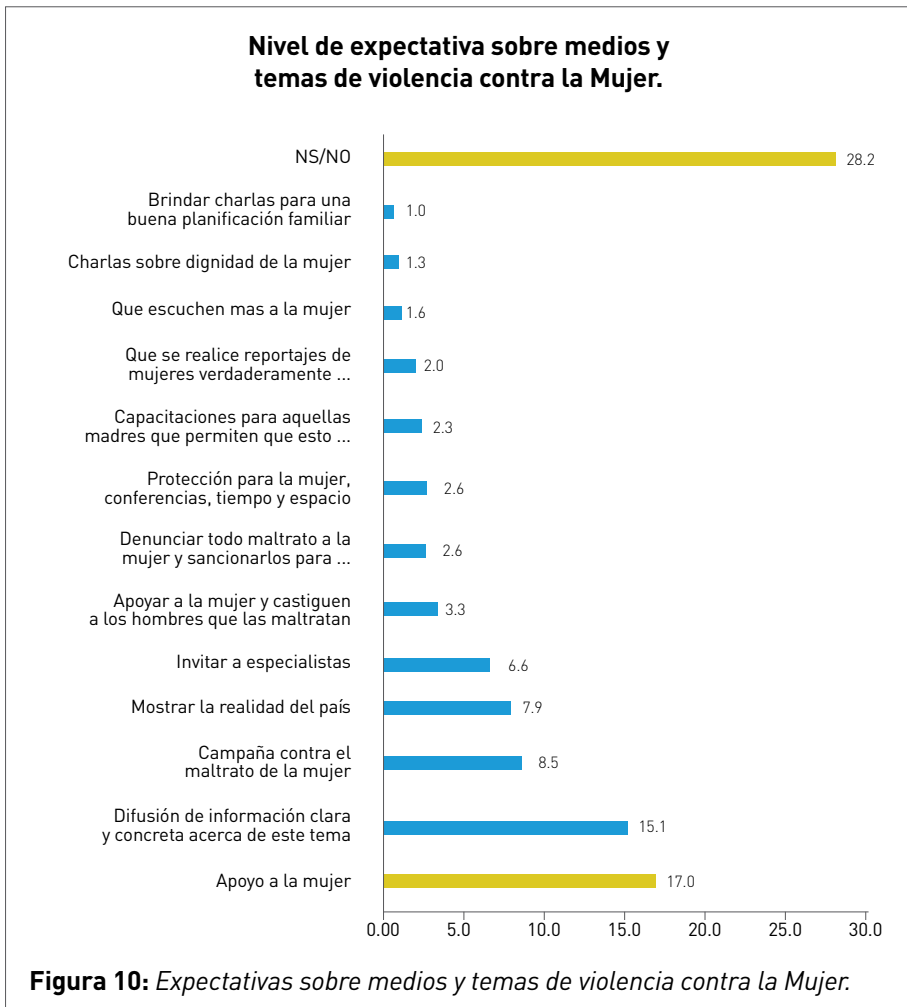
Para el promedio de lambayecanos, el tratamiento técnico -entendido como profesional, o sea que hay un trabajo preparado- que los medios dan a los temas “sensibles” es sólo regular. Los picos estarían, de acuerdo a los entrevistados, en Desarrollo (57.4% de respuestas) y Niñez (43.6%). Desataca, asimismo, que un 29.5% de los encuestados crea que el tema de Seguridad Ciudadana los medios tengan poco tratamiento técnico, y que el 27.2% crea que en el tema de la Corrupción los medios son muy técnicos.



Fuente: Los autores, en base a cuestionario de encuesta de respuestas abiertas.

Sobre el tema de Desarrollo los lambayecanos esperan mayoritariamente que los medios deberían dar información del avance del país (24.3%). Y mucho más lejos, que se centren en informar conforme a ley (6.2%) y mostrar la realidad del país (5.9%). Otros recuerdan a los medios la importancia de los temas de corrupción (4.3%), piden cubrir nuevas propuestas de desarrollo (3.9%), y exigen que se trate mejor el tema (3.3%) que podría hacer bloque con que mejoren las notas periodísticas sobre ese tema (1.0%).

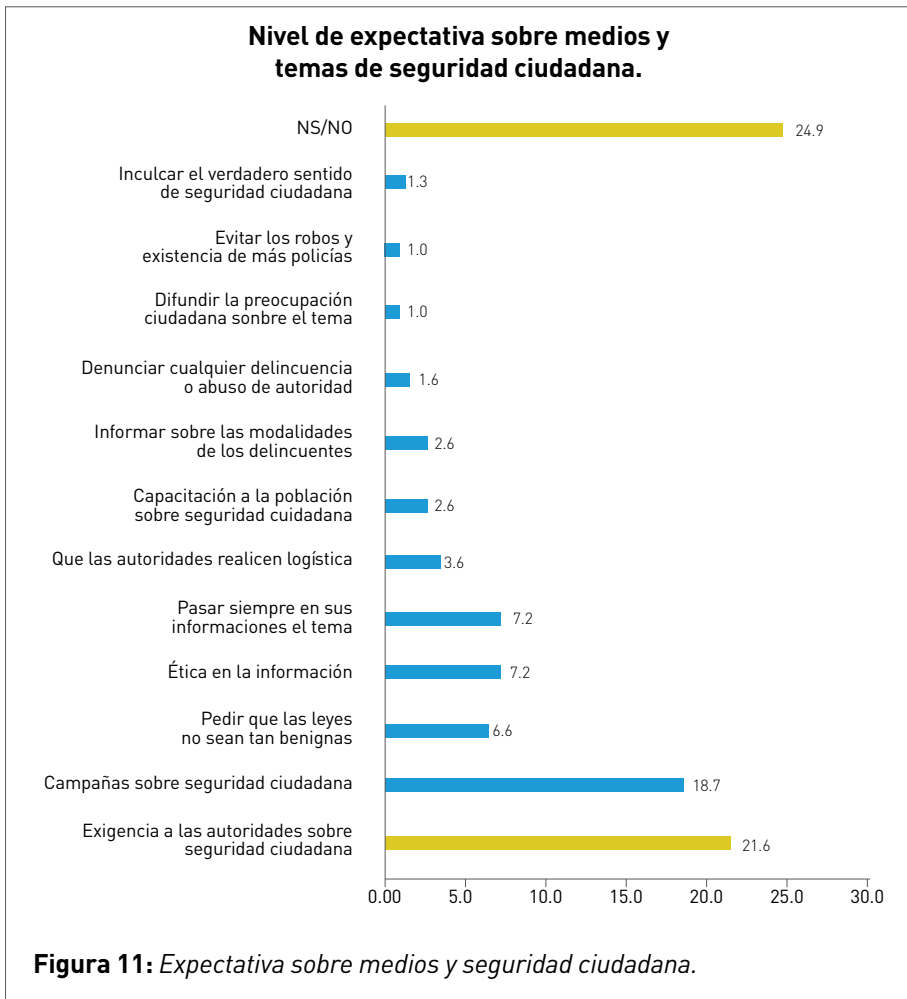
(4) Nótese a partir de este cuadro, la tasa de no respuesta para cada tema (no sabe/ no opina) que osciló entre el 25% en Seguridad Ciudadana al 35% en Medio Ambiente y Desarrollo.



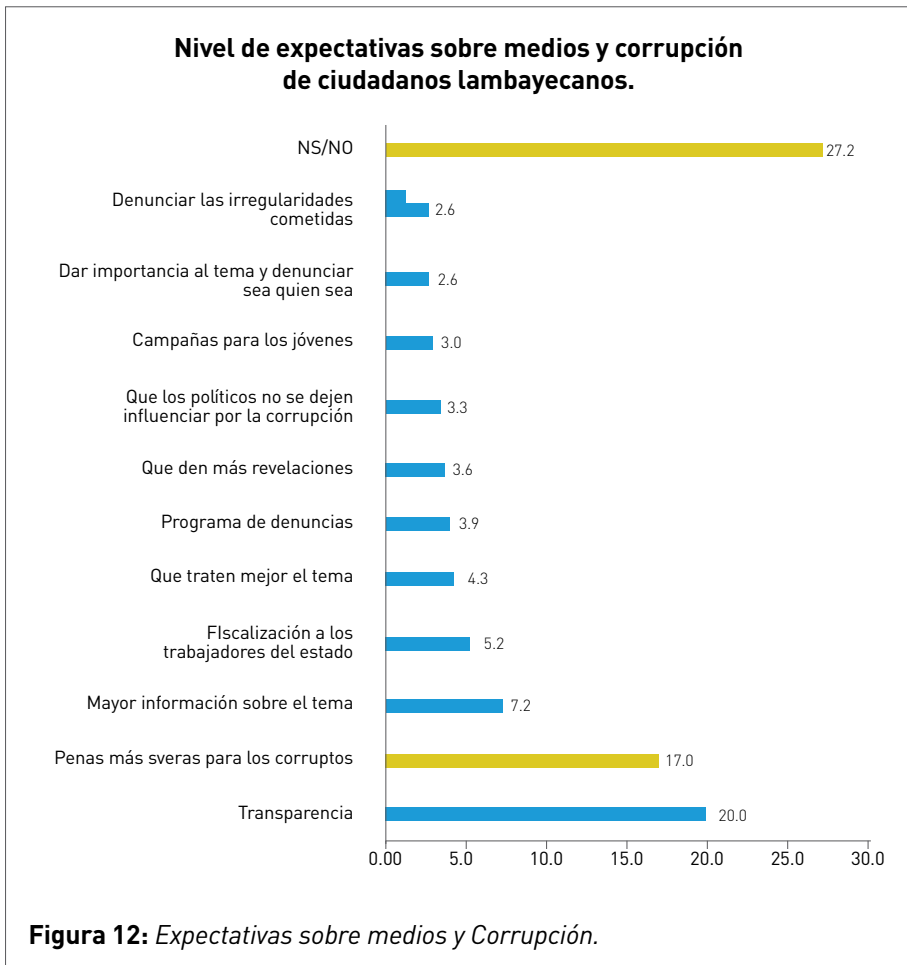
Fuente: Los autores, en base a cuestionario de encuesta de respuestas abiertas.

Respecto a la Violencia contra la Mujer, los entrevistados piden apoyo de los medios hacia la mujer (17%) y difusión de información clara y concreta sobre el tema (15.1%). Los ciudadanos piden también campañas contra el maltrato a la mujer (8.5%) que suma a capacitaciones para madres para evitar violencia (2.3%) y charlas sobre dignidad de la mujer (1.3%). Algunos solicitan cuestiones más allá de los medios: apoyar a la mujer y castigar a los maltratadores (3.3%) y protección para la mujer (2.6%).



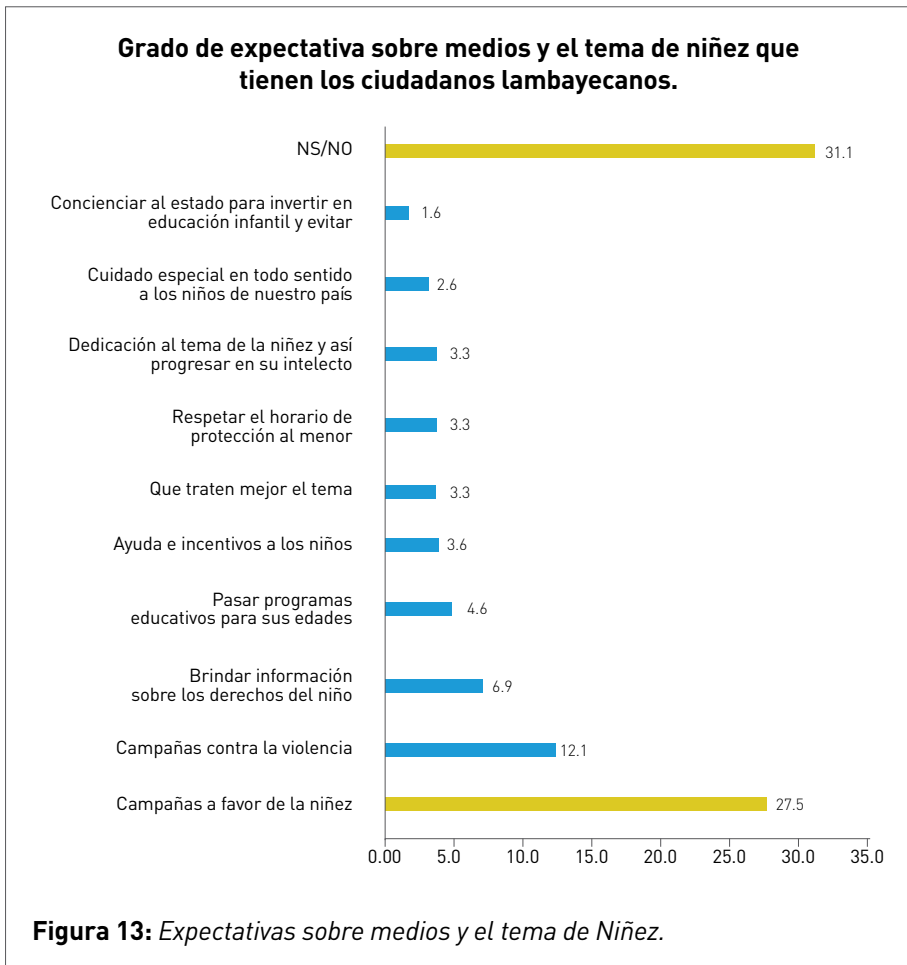


Sobre Seguridad Ciudadana, los entrevistados esperan una mediación para exigir a las autoridades atiendan el tema (21.6%) y también campañas (18.7%). Piden información en el tema (7.2%), que puede juntarse con la información que piden sobre las modalidades delincuenciales (2.6%) y ética en esa información (7.2%). Además, abogar por que las leyes no sean tan benignas (6.6%)



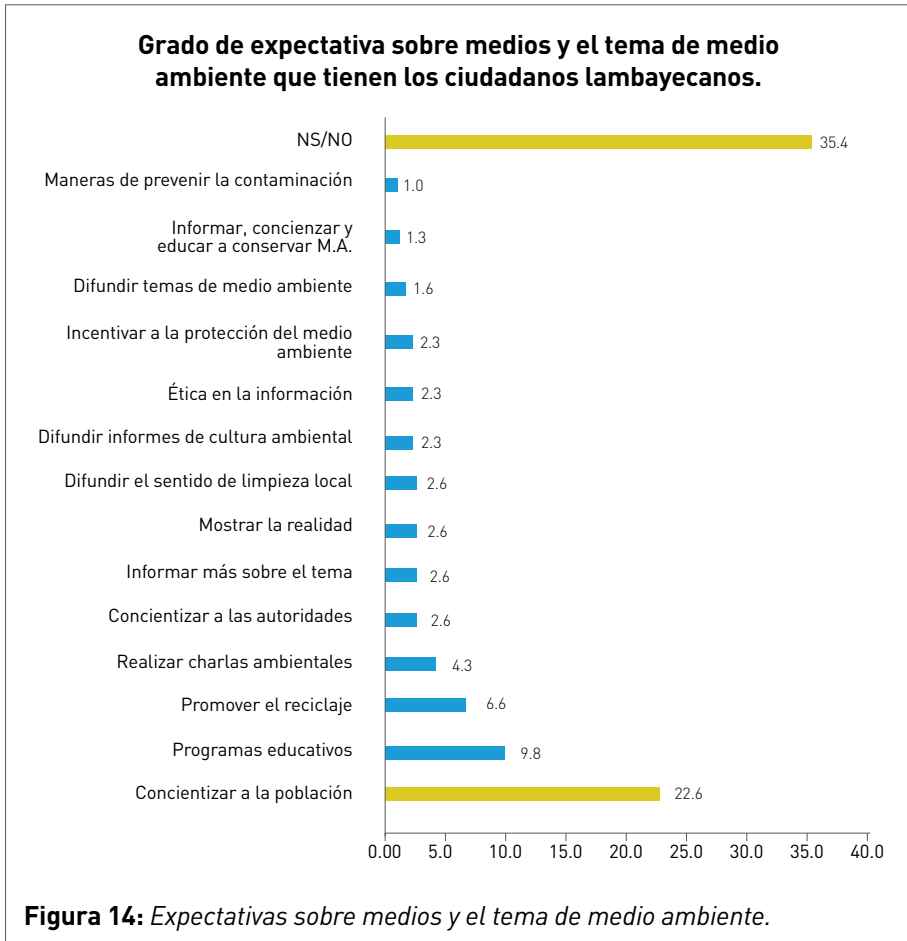
*Fuente:* Los autores, en base a cuestionario de encuesta de respuestas abiertas.

Sobre Corrupción, los lambayecanos esperan de los medios, precisamente, transparencia en la quinta parte de sus respuestas (20%) y que aboguen por penas más severas para los corruptos (17%). Siempre piden más información sobre el tema (7.2%) que conectamos con que traten mejor el tema (4.3%) y darle importancia y que se denuncie a quien sea (2.6%). Piden también que fiscalicen a los trabajadores del estado (5.2%) y un programa de denuncias (3.9%), entre otras de sus expectativas.



*Fuente:* Los autores, en base a cuestionario de encuesta de respuestas abiertas.

Lo primero que los lambayecanos esperan de los medios respecto al tema de la Niñez es que erigieran campañas a favor del colectivo (27.5%) y campañas contra la violencia (hacia los niños) también (12.1%). Al clamor de un papel de liderazgo mediático otro porcentaje de lambayecanos piden a los medios brindar información sobre los derechos del niño (6.9%), que pasen programas educativos para sus edades (4.6%), que ayuden e incentiven a los niños (3.6%), y que traten mejor el tema (3.3%).



Fuente: Los autores, en base a cuestionario de encuesta de respuestas abiertas.

Sobre el tema de Medio Ambiente, los lambayecanos esperan mayoritariamente de los medios que concienzen a la población (22.6%) a lo que se conecta una expectativa para que informen, concienzen y eduquen al público en la conservación medioambiental (1.3%). Casi uno de cada 10 espera que los medios emitan programas educativos (9.8%), y algo menos que se promueva el reciclaje (6.6%). Hay quienes instan por el trabajo informativo de los medios, pidiendo que informen más sobre el tema (2.6%), difundir el sentido de limpieza de la ciudad (2.6%), ética en la información brindada (2.3%) y difundir temas de Medio Ambiente (1.6%), que juntos suman casi el 10% de las respuestas.

#### 4. Discusión

Los ciudadanos de cinco de los distritos más importantes de la Región Lambayeque, de acuerdo a sus declaraciones graficadas en la Figura 2, tienen a los temas propuestos como de su máxima importancia. El 50% de los ciudadanos asignó el valor mayor para todos los temas, excepto para los temas de Desarrollo y Niñez; pero al sumar los porcentajes de los valores 4 y 5 tenemos al menos al 70% de ciudadanos para quienes cada tema es muy importante o tiene lo máximo en importancia. Y los mismos ciudadanos evalúan que los medios de comunicación más bien le confieren poca importancia a estos temas, según se grafica en la Figura 3: sólo el 22% y menos piensan que los medios le dan máxima importancia a los temas “sensibles” propuestos. Ya antes los lambayecanos han llamado la atención sobre lo que los medios de Lambayeque deberían tratar en primer lugar, destacando algunos temas como Economía, equivalente a Desarrollo muchas veces, (15%) y Medio ambiente (12%) [Alarcón, 2010: 9 -10] y también han expresado lo muy poco y nunca que los medios luchan contra la Corrupción en órdenes del 24.26% y 11.63% [Alarcón, 2010: 14].

Las Figuras 4, 5 y 6 muestran las diferencias de las asignaciones que los lambayecanos endilgan a los medios sobre la importancia que le estarían otorgando a los seis temas “sensibles” en estudio. En tanto, los diarios estarían más cerca de los promedios totales de medios en esa importancia concedida (excepto Desarrollo que aparece percibido como menos importante para diarios por una de cada 10 que asignaron el valor máximo), los noticiarios de radio -en el juicio de los entrevistados- concede algo menos de importancia a los temas de Niñez y Violencia contra la Mujer, y mucho menos importancia a Desarrollo, que el resto de medios (en órdenes del 9.5%, 15.4% y 9.8% de quienes atribuyeron valores máximos); y los de TV, en los que no se encontraron variaciones de percepción respecto a lo importante que sería el tema de la Niñez, o insignificantes las variaciones, hacia abajo, de Violencia contra la Mujer, aunque la máxima importancia que concederían al Desarrollo sí es de cuatro puntos menos (11.1%) respecto al general de medios. Con lo encontrado, se está cerca de lo que ha analizado Figueras (2010: 88): “En los medios de comunicación, sobre todo los audiovisuales, la fuerza de la imagen suele anular la racionalidad y entrar en el terreno de las emociones donde los estereotipos encuentran su caldo de cultivo.”

De acuerdo a los lambayecanos, los medios le estarían otorgando a los temas “sensibles” en estudio poco espacio/tiempo a decir de casi la mitad de sus respuestas al menos para cada tema (entre 46.6% para el tema de Desarrollo y 59.7% para Violencia contra la Mujer), como se muestra en la Figura 7. Además, como se aprecia en la Figura 8, creen que el tratamiento técnico profesional, preparado- que los medios dan a los temas “sensibles” es sólo regular o muy poco (la excepción estaría en Corrupción, para el que los medios según los entrevistados resultan muy técnicos en el 27.2% de sus respuestas). La preocupación retrata, entre otras investigaciones sobre temas sensibles, lo

que Alarcón (2011: 4-5) halló sobre las 189 notas de Corrupción encontradas en seis diarios lambayecanos en 2010: sólo se le daba amplio espacio a poco menos que tres de cada 10. Pero los reclamos ciudadanos acotan lo que ha solicitado Muñoz (2007: 37), recogiendo a Estefanía y Rossi, sobre al periodismo como servicio público, apelando a las técnicas del buen periodismo, que nunca han perdido vigencia, una de ellas, la precisión.

La Figura 9 muestra las expectativas de los lambayecanos sobre lo que los medios deberían hacer respecto al tema de Desarrollo y en primer lugar dar información del avance del país (24.3%), y mucho más lejos, que se centren en informar conforme a ley (6.2%) y mostrar la realidad del país (5.9%). Destaca sus exigencias para que traten mejor el tema (3.3%) que podría hacer bloque con que mejoren las notas periodísticas sobre ese tema (1.0%). Las llamadas de atención ciudadanas se conectan con lo que Alfaro (2010: 24-31) reportó sobre un análisis en el que de un total de 7955 informaciones de varios diarios de ocho países de Latinoamérica, sólo el 13.7% versaban sobre Desarrollo, había un centralismo para el 42.3% de las informaciones; y una excesiva prevalencia de la noticia como género usado en el 66.1% de los casos, además de su limitación al recuento y descripción de acciones o situaciones.

Las expectativas de los lambayecanos sobre los medios y el tema de Violencia contra la Mujer pasan prioritariamente por el apoyo que piden precisamente a los medios para con ellas (17%) y la difusión de información clara y concreta (15.1%), además de campañas contra el maltrato a la mujer (8.5%) que suma a capacitaciones para madres para evitar violencia (2.3%) y charlas sobre dignidad de la mujer (1.3%), como se ve en la Figura 10. Así, trasladan la preocupación de Philip (1996: 17) sobre el que los medios, entre mostrar por un lado noticias sobre violencia doméstica pero a la vez publicidad en el que la mujer es objeto de deseo sexual, trasmite estereotipos sexistas, discordantes con la realidad, y como ha señalado el MINDES (2011: 5), la violencia contra la mujer no es tratada “como un grave problema de derechos humanos, sino como una noticia policial más, como una serie de sucesos individuales y con una fuerte carga de estereotipos de género, que apartan la atención de la audiencia sobre el problema de fondo ?...? que tiene su origen histórico en la inequidad de poder entre hombre y mujer”.

Según la Figura 11, sobre Seguridad Ciudadana, los lambayecanos cifran sus expectativas en una mediación para exigir atención de parte de las autoridades (21.6%); piden también campañas (18.7%). e información en el tema (7.2%), que conectamos con una específica sobre las modalidades delincuenciales (2.6%) y ética en esa información (7.2%), además de abogar por leyes menos benignas (6.6%). La Seguridad Ciudadana es tema prioritario a entender de los peruanos: de acuerdo al Latinobarómetro (2011: 66-68), Perú es en la Región uno de los países de mayores índices de victimización: 1 de cada 3 peruanos han sufrido delincuencia o la han visto sufrir en un familiar cercano. Los entrevistados exigen a los medios replantear lo que ya ha denunciado Rey

(2009: 36) en el sentido que en al construir información sobre Seguridad Ciudadana, los medios no buscan resolver crímenes sino contarlos, en procesos de selección y recortes, con lo que deforman hechos con consecuencias en la recepción de la noticia.

La Figura 12 muestra que los lambayecanos, respecto al tema de Corrupción, esperan de los medios, precisamente, transparencia en un 20%. También que aboguen por penas más severas para los corruptos (17%), e información sobre el tema (7.2%) que conectamos con que traten mejor el tema (4.3%) y darle importancia y que se denuncie a quien sea (2.6%). Piden que fiscalicen a los funcionarios (5.2%) y un programa de denuncias (3.9%). El tema es, como lo ha constatado PROÉTICA (2010: 12-78), sin dudas uno de los más importantes para los peruanos, considerado hace dos años como el principal problema nacional para el 51% de connacionales, y el principal obstáculo para el desarrollo del país según el 56%. Waisbord (2000) ha desarrollado con amplitud cómo el periodismo (de investigación y de denuncia) ha sacado a la luz pública actos de corrupción de élites políticas, una tarea en la que no puede claudicar.

Los lambayecanos esperan de los medios respecto al tema de la Niñez que asuman campañas a su favor (27.5%) y campañas contra la violencia contra ellos (12.1%). Claman por un liderazgo mediático Y piden a los medios brindar información sobre los derechos del niño (6.9%), así como programas educativos para sus edades (4.6%), ayudar e incentivar a los niños (3.6%), y tratar mejor el tema (3.3%), como se desprende de la Figura 13. Baste acotar lo que es Lanza y Baleato (2012: 15-16) han resumido llamando poderosamente la atención de quienes hacemos comunicación: “Los comunicadores, en su ejercicio profesional, pueden hacer un enorme aporte a la promoción de una opinión pública respetuosa de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, así como favorecer la discusión social y la exigibilidad de políticas públicas que garanticen su pleno desarrollo”.

Finalmente, la Figura 14 evidencia lo que los lambayecanos esperan de la relación medios y Medio Ambiente, destacando el que conciencien a la población (22.6%) que vinculamos a su expectativa para que informen, conciencien y eduquen al público en la conservación medioambiental (1.3%). Destaca que esperen que los medios emitan programas educativos (9.8%), y que se promueva el reciclaje (6.6%), y más un 10% de las respuestas en que podemos encerrar a quienes instan por el trabajo informativo de los medios, pidiendo más sobre el tema (2.6%), difundir el sentido de limpieza de la ciudad (2.6%), ética en la información (2.3%) y difundir temas de Medio Ambiente (1.6%). Ya Suárez, P. (2007: 166) ha dejado claro que frente a este tema primordial, los medios juegan un rol más que importante en la medida que muchos de las afectaciones del Medio Ambiente, sobre todo los globales, no son percibidos en su magnitud directamente por las personas y sólo se puede acceder a éstos por aquellos.

## 5. Conclusiones

En tanto los pobladores de cinco distritos más poblados de Lambayeque, Perú manifiestan que los temas “sensibles” de Desarrollo, Violencia contra la Mujer, Seguridad Ciudadana, Corrupción, Niñez y Medio Ambiente son altamente importantes para ellos, su percepción de la importancia que le estarían dando los medios de comunicación es casi inversamente proporcional. Según las tipologías de medios esa importancia caería en los medios audiovisuales en comparación a los diarios y en ciertos temas, apareciendo como menos importantes Niñez y Violencia contra la Mujer y Desarrollo

La percepción ciudadana de los lambayecanos es además que los medios otorgan poco espacio/tiempo a los temas “sensibles” propuestos (claro, son poco importantes mediáticamente) llevándose la peor parte el tema de Violencia contra la Mujer, y, cuando lo hacen el tratamiento técnico (o sea el trabajo profesional) que se le da a las informaciones es sólo regular en promedio (con la excepción de Corrupción, un tema para el que consideran trabajo muy técnico), por lo que se evidencia un reclamo casi general a favor de mayor cobertura, por un lado, pero también más tratamiento periodístico.

De hecho, ya al detalle sobre el papel de los medios respecto a cada tema propuesto los ciudadanos de Lambayeque tienen la expectativa de roles mucho más activos, exigiendo no sólo más información sino información ética, específicamente en algunos de los temas, presiones sobre detalles al interno de cada tema, pero también en general, sobre los colectivos presentes en la propuesta de temas “sensibles” como Niñez, Violencia contra la Mujer, aunque también en Seguridad Ciudadana y Medio Ambiente, campañas a favor del tema, o sea un clamor porque los medios emprendan el liderazgo en defensa de estos. Para varios de los temas como Corrupción y Seguridad Ciudadana, aunque no solo para ellos, piden un diálogo e interlocución entre el tema y el Estado.

## 6. Referencias Bibliográficas

- Alarcón, L. (2010). *Centralismo informativo y cobertura de medios de Lambayeque: un estudio participativo de descripción y análisis 2009-2010*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Alarcón, L. (2010). *Estudio de opinión: Percepción de la Corrupción en Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán
- Alarcón, L. (2011). *Prensa y corrupción: un idilio (todavía) imposible en Red Alertas*, boletín 1, marzo 2011. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán y Red Nacional Anticorrupción.



- Alfaro, R. (2010). *¿Desarrollo? Encuentros & desencuentros entre medios y ciudadanía*. Lima: Observatorios en red.
- Alsius S. y Salgado F. (2010). *La ética informativa vista por los ciudadanos: contraste de opiniones entre los periodistas y el público*. Barcelona: Editorial UOC.
- Barthes, R. (1985). *Manual de redacción*. Colombia: Biblioteca virtual Banco de la República.
- Cytrynblum, A (2009). *Periodismo social, una nueva disciplina*. Buenos Aires: La Crujía.
- Entman, R. (1993). *Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm*. *Journal of Communication*, vol. 43, issue 4 (51-58).
- Figueras, M. (2010). *El Tratamiento informativo de los grupos socialmente desfavorecidos*. En Alsius S. y Salgado F: *La ética informativa vista por los ciudadanos: contraste de opiniones entre los periodistas y el público*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gomes, P. (1997). *Comunicación social, filosofía, ética, política*. Sao Paulo: Editorial Unisinos.
- Igartua, J. y Humanes M. (2004). *Teoría e investigación en comunicación social*. Madrid: Ediciones Síntesis.
- Lanza, E. y Baleato, M. (2012). *Guía: Periodismo de calidad para la cobertura y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes*. Montevideo: UNICEF, Voz y Voz y Universidad de la República.
- Latinobarómetro (2011). *Encuesta sobre ¿Ha sido víctima de un delito?* Recuperado el 3 de diciembre de 2012 de URL <http://www.emol.com/documentos/archivos/2011/10/28/20111028141231.pdf>.
- MIMDES (2011). *Pautas para el tratamiento informativo adecuado de la violencia contra la mujer en los medios de comunicación social*. Lima: MINDES.
- Muñoz, J. (2004). *En La Búsqueda de la calidad periodística y la transformación del periodismo profesional: memorias del seminario*. México: CAF y FNPI.

- Nelson, T. (2004). *Policy goals public rhetoric, and political attitudes*. The Journal of Politics, 66, (581-605).
- Philip, R. (1996). *Los medios de comunicación de masas y sus imágenes femeninas, en Sociología de las Mujeres Españolas*. Madrid: Editorial Complutense.
- PROÉTICA (2010). *Encuesta nacional sobre corrupción*. (6ª ed.) Lima: PROÉTICA, IPSOS APOYO Y CONFIEP.
- Reese, S. (2001). *Framing public life: A bridging model for media research*. In S. Reese, O. Gandy, & A. Grant (Eds.), *Framing public life* (7-31). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Rey, G. (2005). *El cuerpo del delito: representación y narrativas mediáticas de la Seguridad Ciudadana*. Bogotá: Centro de Competencia de la Comunicación para América Latina.
- Suárez, P. (2007). *La prensa como recurso en educación ambiental*. Comunicar, vol. XV, núm. 029, 2007, (165-172). Huelva.
- Valkenburg, P. (1999). *The effects of news frames on readers' thoughts and recall*. Communication Research, 26 (550-569).
- Waisbord, S. (2012). *Watchdog Journalism in South America: news, accountability and democracy*. New York: Columbia University.