



TESI DOCTORAL UPF / 2021



La responsabilidad social de los medios de comunicación en situaciones de crisis
Análisis del tratamiento deontológico del caso Ayotzinapa (México) en Noticieros Televisa

Fernanda Elizabeth Ramírez Santos

TESI DOCTORAL UPF / 2021



Universitat
Pompeu Fabra
Barcelona

La responsabilidad social de
los medios de comunicación en
situaciones de crisis
Análisis del tratamiento deontológico del
caso Ayotzinapa (México) en Noticieros
Televisa

Fernanda Elizabeth Ramírez Santos

La responsabilidad social de los medios de comunicación en situaciones de crisis

Análisis del tratamiento deontológico del caso Ayotzinapa (México) en Noticieros Televisa

Fernanda Elizabeth Ramírez Santos

TESI DOCTORAL UPF / 2021

DIRECTORS DE LA TESI

Dr. Carles Pont Sorribes / Dra. Cristina Perales García

DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ



**Universitat
Pompeu Fabra**
Barcelona

*A las madres de personas desaparecidas que,
ante la grave crisis de derechos humanos que se vive en México,
se han convertido en abogadas, peritos, antropólogas forenses y
en cuanto especialidad les ayude a encontrar a sus hijas e hijos.*

A las familias que resisten en la búsqueda de sus seres queridos.

*A las personas que no han vuelto a casa,
de quienes creemos que el Periodismo
es una herramienta poderosa para seguirles buscando.*

Agradecimientos

Esta tesis doctoral es el resultado de la suma de muchos esfuerzos. Los últimos cuatro años han estado llenos de grandes experiencias, aprendizajes, personas, lecciones y anécdotas. Por ello, antes de entrar en el contenido propio de la tesis quiero reconocer y agradecer expresamente los soportes con los que he contado para realizar esta investigación.

En primer lugar, quiero expresar mi más profunda gratitud a mis directores de tesis, el Dr. Carles Pont Sorribes y la Dra. Cristina Perales García, por sus enormes enseñanzas, sus sabios consejos y su incondicional ayuda en el proceso de elaboración de la presente tesis doctoral. Soy consciente de lo afortunada que he sido al tenerles como directores, pues me he sentido verdaderamente acompañada durante todo el recorrido. También quiero mostrar mi gratitud al Dr. Xavier Ramon Vegas, por su valiosa aportación a mi proceso de aprendizaje; sus lecciones sobre Deontología del Periodismo han contribuido al desarrollo de este trabajo. Por sus atenciones, generosidad y calidad humana les estaré siempre agradecida.

Al Departamento de Comunicación de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), le agradezco la formación recibida durante mis estudios en el programa de doctorado. Igualmente, reconozco el gran trabajo de mis profesores y profesoras del Máster en Investigación en Comunicación Social. En la misma línea, agradezco a cada uno de los miembros del Grupo de Investigación en Comunicación Política, Periodismo y Democracia (POLCOM-GRP) por su estímulo constante y por las oportunidades que me han brindado. Sé con toda certeza que formar parte de este grupo de investigación ha contribuido de manera sólida a mi formación académica y profesional.

Por otra parte, quiero manifestar mi agradecimiento a la Universidad de Guadalajara (UDG), mi querida *alma mater*, por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios de posgrado en Barcelona. Regreso a México más comprometida que nunca con la educación pública y con mi país, que en estos momentos atraviesa por un panorama complejo, el cual requiere del trabajo y del esfuerzo colectivo para lograr el bien común.

Quiero aprovechar esta oportunidad para dar las gracias al Mtro. Alberto Castellanos, por sus consejos oportunos, por incentivar me a prepararme más, a leer más, a documentarme más, a ser una mejor persona.

Agradezco con cariño a mis cómplices de este increíble viaje, Alina González, Marco Núñez y Fátima Aguilar, por las observaciones, sugerencias y discusiones que se enmarcan consciente e inconscientemente en estas páginas. A Armando Bañuelos, por acercarme a la lucha de las madres y los padres de los estudiantes normalistas de Ayotzinapa. Cada momento vivido en la Asamblea Nacional Popular me ha dejado grandes aprendizajes, ha sido una experiencia que me ha marcado muchísimo.

También quiero agradecer con mucho cariño a mis amigas Anna Ventura, Marta Lopera y Gemma Palà por su apoyo entusiasta, por los momentos de reflexión, por las innumerables alegrías, pero, sobre todo, por acogerme como una más de la familia y hacerme sentir en casa. Igualmente agradezco con mucho cariño a mis amigos Guillem Suau, Víctor Hasbani e Ignacio Guerrero por su inestimable apoyo y por su cálido acompañamiento. A la familia que elegí en Barcelona, Ángel Ayala, Salvador Hernández y Nelly Muñoz, gracias por siempre escuchar mis ideas, mis dudas y mis miedos. Su aliento ha sido un pilar importante en este camino.

Agradezco profundamente a mi familia por su soporte incondicional en cada proyecto que emprendo. A mi hermano Luis y a mi hermana Abigail, por enseñarme a encontrar el lado amable de cada situación. Gracias por tanto, hermanos. Crecer junto a ustedes es el regalo más bonito que me ha dado la vida. Finalmente, reconozco el enorme esfuerzo que mi padre y mi madre han hecho para brindarme todas las oportunidades que he deseado. Soy el producto de su inestimable amor y trabajo. Agradezco desde el corazón todo lo que han hecho para verme convertida en una persona feliz, respetuosa con los demás y comprometida con su entorno. Gracias por quererme de la manera más bella que se puede querer a una hija: en libertad.

A las personas que llevo en lo más profundo de mi y a todas las que a lo largo de esta etapa me han acompañado de una u otra forma, gracias infinitas.

Resumen

La presente investigación ha examinado en qué medida la principal cadena de televisión en México, Televisa, cumplió con los principios de la ética periodística — responsabilidad, verdad y justicia— en el tratamiento del caso de los 43 estudiantes de la escuela normal rural de Ayotzinapa desaparecidos de manera forzada el 26 de septiembre de 2014. El análisis del contenido de 405 piezas informativas, su correlación con los principales códigos deontológicos, la identificación de los *frames* periodísticos y la realización de diez entrevistas a familiares de las víctimas revelaron que, durante el periodo de estudio, la televisión mexicana ha vulnerado importantes prescripciones éticas. Entre las transgresiones significativas se encuentra la falta de rigor informativo, el desequilibrio en la elección de fuentes y la ausencia de contexto. Los resultados obtenidos permiten concluir que Televisa estuvo más ocupada en seguir la agenda marcada por la Administración que en contrastar y corroborar la «verdad histórica» de los hechos, versión oficial que pretendía dar cierre al caso y en la que diversas organizaciones internacionales de derechos humanos aún desvelan numerosas irregularidades. En consecuencia, la investigación demuestra que el medio de comunicación no cumplió con el cometido periodístico de conformar informaciones veraces, rigurosas y éticamente responsables.

Abstract

The investigation has examined to what extent the main Mexican television chain, Televisa, observed the journalistic ethical principles —responsibility, truth, and justice— regarding the case of the 43 escuela normal rural de Ayotzinapa students, which forcibly disappeared on September 26th, 2014. The content analysis of more than 405 informative pieces, their correlation with the main deontological codes, the identification of journalistic frames, along with carrying out ten interviews to families of the victims revealed that, during the study time, the Mexican television overlooked important ethical matters. Among the remarkable transgressions there is the absence of informative accuracy, the imbalance of sources choice and the lack of context. The end results allowed to conclude that Televisa was more engaged on following the agenda provided by the administration than contrasting and validating the facts “historic truth” official version that intended to give closure to the case and out of which several international human rights organizations still unveil numerous irregularities. Therefore, the investigation shows the media did not comply with the journalistic duty of putting together truthful, rigorous, and ethically responsible information.

Resum

La present recerca ha examinat en quina mesura la principal cadena de televisió a Mèxic, Televisa, va complir amb els principis de l'ètica periodística —responsabilitat, veritat i justícia— en el tractament del cas dels 43 estudiants de l'escola normal rural de Ayotzinapa desapareguts de manera forçada el 26 de setembre de 2014. L'anàlisi del contingut de 405 peces informatives, la seva correlació amb els principals codis deontològics, la identificació dels *frames* periodístics i la realització de deu entrevistes a familiars de les víctimes revelen que, durant el període d'estudi, la televisió mexicana va vulnerar importants prescripcions ètiques. Entre les transgressions significatives es troba la falta de rigor informatiu, el desequilibri en l'elecció de fonts i la manca de contextualització. Els resultats obtinguts permeten concloure que Televisa va estar més pendent de seguir l'agenda marcada per l'Administració que a contrastar i corroborar la «veritat històrica» dels fets, versió oficial que pretenia tancar el cas i en la que diverses organitzacions internacionals de drets humans revelen nombroses irregularitats. En conseqüència, la recerca demostra que el mitjà de comunicació no va complir amb la comesa periodística de conformar informacions veraces, rigoroses i èticament responsables.

Índice de contenidos

Resumen / Abstract / Resum	ix
Lista de figuras	xvii
Lista de tablas	xviii
Abreviaciones	xix
Capítulo 1. Presentación de la investigación	1
1.1. Introducción	1
1.2. Objeto de estudio	7
1.3. Definición de conceptos	8
1.3.1. Crisis y emergencias	8
Capítulo 2. El contexto sociopolítico de México y el caso Ayotzinapa	13
2.1. Antecedentes de las escuelas normales rurales y su movimiento estudiantil	13
2.1.1. La Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos de Ayotzinapa	17
2.2. Contexto de la «guerra contra el narcotráfico»	20
2.3. La desaparición de personas en México	24
2.4. El impacto de la violencia contra periodistas en México	27
Capítulo 3. Marco teórico	33
3.1. La construcción de la realidad social por parte de los medios de comunicación	33
3.2. La producción de la noticia y los episodios de crisis	37
3.3. La configuración de la agenda: teoría de la agenda <i>setting</i>	40
3.4. Segundo nivel de la agenda <i>setting</i> : agenda de atributos y <i>framing</i>	44
3.5. Teoría del <i>framing</i> o del encuadre en comunicación	46
3.5.1. Tipología de <i>frames</i> o encuadres	49
3.6. Las fuentes de información	51
3.7. La ética periodística en el tratamiento de situaciones de crisis y emergencia	54
3.7.1. Principio de verdad	63
3.7.1.1. Evitar conjeturas, especulaciones y rumores	66
3.7.1.2. Contextualización y profundización de la información	68

3.7.1.3. Rectificación de contenido	69
3.7.1.4. Separación entre información y opinión.....	70
3.7.1.5. Evitar el sensacionalismo en la presentación de la información	71
3.7.2. Principio de justicia	74
3.7.2.1. Imparcialidad: inclusión de los diferentes puntos de vista	77
3.7.2.2. Protección del derecho a la presunción de inocencia	78
3.7.3. Principio de responsabilidad	80
3.7.3.1. Respeto a la privacidad	82
3.7.3.2. Respetar el dolor y sufrimiento	85
3.7.3.3. Tratamiento informativo en situaciones de violencia	86
Capítulo 4. Metodología	91
<hr/> <hr/>	
4.1. Objetivos de investigación.....	91
4.2. Preguntas de investigación	93
4.3. Diseño de la metodología de la investigación	97
4.4. Justificación de la muestra: selección y volumen del corpus de análisis	98
4.4.1. Televisa.....	98
4.4.2. Marco temporal del estudio	102
4.4.3. Unidades de análisis	106
4.5. Método, técnicas de análisis y muestra	107
4.5.1. Análisis de contenido.....	108
4.5.1.1. Agenda mediática	110
4.5.1.2. Encuadres noticiosos o <i>frames</i>	111
4.5.1.3. Fuentes informativas.....	114
4.5.1.4. Criterios deontológicos del periodismo	116
4.5.2. Entrevistas en profundidad	120
4.5.2.1. Técnica de las entrevistas cualitativas semiestructuradas	120
4.5.2.2. Selección de la muestra	122
4.5.2.3. Muestreo de las entrevistas	123
Capítulo 5. Resultados	127
<hr/> <hr/>	
5.1. Análisis de la agenda mediática	127
5.1.1. Nivel de atención	127

5.1.1.1. Volumen de la cobertura	127
5.1.1.2. Proporción de tiempo destinado a la noticia.....	129
5.1.1.3. Género de las piezas periodísticas	131
5.1.2. Nivel de prominencia	132
5.1.2.1. Aparición de la noticia en el sumario	132
5.1.2.2. Jerarquización informativa	134
5.2. Análisis de los <i>frames</i> periodísticos	135
5.3. Análisis de las fuentes informativas	142
5.3.1. Identificación de fuentes.....	142
5.3.2. Número de fuentes por noticia	143
5.3.3. Tipología de fuentes	144
5.3.3.1. Fuentes oficiales y políticas	146
5.3.3.2. Fuentes víctimas directas e indirectas	150
5.3.3.3. Fuentes técnicas	152
5.3.3.4. Fuentes de la sociedad civil	154
5.3.3.5. Fuentes presuntos responsables de los hechos	155
5.4. Análisis de los criterios deontológicos del periodismo	156
5.4.1. Principio de verdad	156
5.4.1.1. Conjeturas, especulaciones y rumores	156
5.4.1.2. Contextualización y profundización de la información	159
5.4.1.3. Rectificación de contenidos erróneos	163
5.4.1.4. Separación de información y opinión	165
5.4.1.5. Sensacionalismo y espectacularización de la noticia	166
5.4.2. Principio de justicia	168
5.4.2.1. Ecuanimidad informativa	169
5.4.2.2. Presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos	173
5.4.3. Principio de responsabilidad.....	174
5.4.3.1. Invasión de la intimidad	175
5.4.3.2. Dolor y sufrimiento	176
5.4.3.3. Tratamiento informativo de la movilización social	177
5.5. Análisis de las entrevistas en profundidad	178
5.5.1. Tratamiento de las fuentes periodísticas	179
5.5.2. Información destacada en la cobertura del caso	182
5.5.3. Enfoque informativo de la movilización social por Ayotzinapa	186

5.5.4. Conceptualización de las Escuelas Normales Rurales (ENR)	189
5.5.5. Respeto a la intimidad, privacidad y a la propia imagen	192
5.5.6. Seguimiento informativo del caso Ayotzinapa.....	194
5.5.7. Credibilidad y confianza en los medios de comunicación	197
5.5.8. La responsabilidad social de los medios ante la crisis de derechos humanos	199
Capítulo 6. Conclusiones	203
<hr/> <hr/>	
6.1. Conclusiones y discusión	203
6.2. Limitaciones del proyecto y futuras líneas de investigación.....	231
Capítulo 7. Referencias bibliográficas	235
<hr/> <hr/>	
Capítulo 8. Anexos	261
8.1. Lista de documentos deontológicos empleados en la investigación	261
8.2. Plantilla de análisis del contenido	263
8.3. Entrevistas en profundidad	274

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Mapa de las poblaciones en donde ocurrieron la serie de episodios de violencia en torno al caso Ayotzinapa	2
Figura 2. El presentador Joaquín López-Dóriga en el programa informativo <i>El Noticiero</i> de Televisa	100
Figura 3. Volumen de cobertura informativa sobre el caso Ayotzinapa en <i>El Noticiero</i> de Televisa	127
Figura 4. Proporción de tiempo destinado al tratamiento del caso Ayotzinapa...	130
Figura 5. Comparativa entre los programas informativos en los que se cubrió o no el suceso de Ayotzinapa	130
Figura 6. Género periodístico de las piezas informativas	131
Figura 7. Posición de las piezas informativas en el sumario de <i>El Noticiero</i>	133
Figura 8. Jerarquización informativa del caso Ayotzinapa en <i>El Noticiero</i>	134
Figura 9. <i>Frames</i> predominantes en la cobertura del caso Ayotzinapa	136
Figura 10. Mapa de fuentes identificadas en el tratamiento del caso Ayotzinapa	142
Figura 11. Número total de fuentes informativas por noticia	143
Figura 12. Tipología de fuentes utilizadas en la cobertura informativa	146
Figura 13. Fuentes oficiales identificadas en el tratamiento informativo	147
Figura 14. Fuentes políticas identificadas en el tratamiento informativo	149
Figura 15. Presencia de funcionarios/as o personajes políticos en la cobertura ...	150
Figura 16. Presencia de las víctimas directas o indirectas en la cobertura	151
Figura 17. Comparativo del uso de fuentes técnicas y oficiales	153
Figura 18. Comparativo del uso del total de las fuentes informativas en el tratamiento del caso Ayotzinapa	169

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Marco organizativo empleado para estudiar la cobertura informativa del caso Ayotzinapa desde el punto de vista de la ética del periodismo	62
Tabla 2. Relación entre objetivos, preguntas de investigación y método de análisis de la investigación	95
Tabla 3. Tiempo total de duración de los programas informativos de la muestra y volumen de cobertura sobre el caso Ayotzinapa	106
Tabla 4. Correspondencia entre <i>frames</i> periodísticos	113
Tabla 5. Tipología de fuentes informativas	144
Tabla 6. Funcionarios/as públicos que más impactos obtuvieron en la cobertura del suceso de Ayotzinapa	148
Tabla 8. Decálogo para una cobertura responsable de crisis y emergencias	228
Tabla 9. Lista de documentos deontológicos empleados en la investigación.....	261

Abreviaciones

AI	Amnistía Internacional
AIC	Agencia de Investigación Criminal
ASNE	American Society of News Editors
BMV	Bolsa Mexicana de Valores
CAC	Consell de l'Audiovisual de Catalunya
CELAP	Centro Latinoamericano de Periodismo
CCMA	Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuels
CETEG	Coordinadora de los Trabajadores de la Educación de Guerrero
CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CNB	Comisión Nacional de Búsqueda
CNC	Consejo Nacional Ciudadano
CNDH	Comisión Nacional de Derechos Humanos
CNPPM	Código Nacional de Procedimientos Penales de México
CNS	Comisión Nacional de Seguridad
CNTE	Coordinadora Nacional de Trabajadores de la Educación
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de Política de Desarrollo Social
CoVAJ	Comisión para la Verdad y Acceso a la Justicia en el caso Ayotzinapa
CPJ	Committee to Protect Journalists
Dart	Dart Center for Journalism & Trauma (Universidad de Columbia)
EAAF	Equipo Argentino de Antropología Forense
ENR	Escuelas Normales Rurales
FAPE	Federación de Asociaciones de Periodistas de España
FECSM	Federación de Estudiantes Campesinos Socialistas de México
FELAP	Federación Latinoamericana de Periodistas
FEG	Fiscalía del Estado de Guerrero
FH	Freedom House
FIP	Federación Internacional de Periodistas

FLIP	Fundación para la Libertad de Prensa
FNPI	Fundación para el Nuevo Periodismo Iberoamericano
GIEI	Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes
HRW	Human Rights Watch
ICFJ	International Center for Journalists
ICG	International Crisis Group
IDHEAS	Litigio Estratégico en Derechos Humanos A.C.
IEP	Instituto para la Economía y la Paz
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
INE	Instituto Nacional Electoral
INEE	Instituto Nacional para la Evolución de la Educación
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
MPP	Medios para la Paz
NUJ	National Union of Journalists
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSF	Open Society Foundations
PGR	Procuraduría General de la República
Poynter	Poynter Institute for Media Studies
PRODH	Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro Juárez A.C.
RNPED	Registro Nacional de Personas Extraviadas o Desaparecidas
RSF	Reporteros sin Fronteras
SEDENA	Secretaría de la Defensa Nacional
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SEMEFO	Servicios Médicos Forenses
SEP	Secretaría de Educación Pública
SNTE	Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación
SPJ	Society of Professional Journalists
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
Unesco	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Capítulo 1. Presentación de la investigación

1.1. Introducción

El 26 de septiembre de 2014, un amplio grupo de estudiantes de la Escuela Normal Rural¹ Raúl Isidro Burgos, de Ayotzinapa, fue atacado por la policía municipal de Iguala, en el estado mexicano de Guerrero. Los estudiantes normalistas (de magisterio) habían llegado a Iguala con el objetivo de tomar autobuses del transporte privado y dirigirse a Ciudad de México para conmemorar la masacre de Tlatelolco: la represión y el asesinato de estudiantes perpetrada por militares del Ejército mexicano en la Plaza de las Tres Culturas el 2 de octubre de 1968 (CNDH 2018)². Sin embargo, la caravana de los normalistas fue interceptada por los agentes municipales. En la agresión murieron seis personas, entre ellas tres estudiantes (EAAF 2014). Más de veinte personas resultaron heridas y 43 fueron detenidas por las fuerzas policiales y posteriormente entregadas, según testimonios, a integrantes de la organización criminal Guerreros Unidos (CIDH 2014). La versión oficial de los hechos apuntaba que la agresión fue ordenada por el alcalde de Iguala, José Luis Abarca, al suponer que los estudiantes normalistas, distinguidos por una histórica lucha social, se dirigían a boicotear un evento político celebrado por su esposa, María de los Ángeles Pineda.

El 27 de enero de 2015, el procurador general de la República (fiscal), Jesús Murillo Karam, anunciaba ante los medios de comunicación la resolución del caso, refiriéndose a las conclusiones de la investigación como la «verdad histórica» de los hechos³.

¹ Las escuelas normales rurales son centros de formación de profesores y profesoras de primaria para las comunidades rurales de México, algunos de estos centros operan en régimen de internado y reciben exclusivamente a estudiantes con pocos recursos. Siguen códigos disciplinarios que enfatizan la participación activa del alumnado en su escuela y en el entorno social. El génesis de la lucha de las escuelas normales rurales se encuentra en su concepción de la educación como una herramienta para defender los derechos del pueblo (Padilla 2015, 51-59).

² La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) hace un recuento a detalle de los hechos acontecidos durante el movimiento estudiantil del 2 de octubre de 1968 en la Plaza de las Tres Culturas de Tlatelolco, en la Ciudad de México. El informe completo puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.cndh.org.mx/noticia/matanza-de-tlatelolco> | Último acceso: 18-06-2021.

³ El 27 de enero de 2015, el fiscal general, Jesús Murillo, presentó en conferencia de prensa las conclusiones de la investigación del caso Ayotzinapa, nombrando la «verdad histórica» al informe oficial de los hechos de Iguala. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=rDiPRIOgwt8> | Último acceso: 18-06-2021.

Este informe sobre las investigaciones del caso Ayotzinapa revelaba los vínculos familiares entre la pareja política de Iguala y los líderes del —así autodenominado— cártel de los Guerreros Unidos. Según los testimonios recogidos por la propia fiscalía, los funcionarios de la policía municipal recibieron la instrucción de entregar a los jóvenes a integrantes de este grupo delictivo, quienes llevaron a los 43 estudiantes normalistas al basurero municipal de Cocula (a veintiún kilómetros del municipio de Iguala), donde habrían sido asesinados, incinerados y sus restos arrojados en el cercano río San Juan (PGR 2015). El mismo día de la presentación de este dictamen oficial, los familiares de las víctimas y la sociedad civil rechazaron la versión del Gobierno de México, debido a las numerosas inconsistencias de la narrativa y la nula transparencia en el desarrollo de las investigaciones del caso.



Figura 1. Mapa de las poblaciones en donde ocurrieron la serie de episodios violentos en torno al caso Ayotzinapa. Fuente: Elaboración propia.

La agresión de los agentes públicos a los estudiantes, así como la negligencia de las autoridades locales y federales, desataron críticas de diversos organismos internacionales, tales como la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Amnistía Internacional, Human Rights Watch, y de los Centros de Derechos Humanos mexicanos (Gutiérrez-Vidrio y Vargas 2017). Esta presión internacional ayudó a que no se diera por cerrado el caso y sirvió como una llamada a los gobernantes a actuar ante la crisis de violencia y seguridad que enfrenta México desde 2006, tras la declarada «guerra contra el narcotráfico» del expresidente mexicano Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012). Una

política de seguridad que tuvo como eje principal combatir a los cárteles del narco, utilizando primordialmente a las Fuerzas Armadas en las labores de seguridad pública.

La versión oficial de los hechos fue descartada científicamente por el Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF) y por el Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI), nombrado por Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). El «Informe Ayotzinapa: investigación y primeras conclusiones de las desapariciones y homicidios de los estudiantes normalistas de Ayotzinapa» del GIEI (2015)⁴, señala que no existen elementos científicos objetivos que apoyen la hipótesis, generada bajo testimonios, de que 43 cuerpos fueron cremados en el basurero municipal de Cocula el 27 de septiembre de 2014. La «verdad histórica» del Gobierno de México también fue puesta en duda por el EAAF (2016)⁵, el documento detalla un conjunto de hechos que restan rigor a la investigación oficial, entre los que también destaca la falta de evidencia científica que muestre que los jóvenes fueron asesinados e incinerados en el basurero de Cocula. A partir de estas investigaciones independientes, el caso Ayotzinapa se ha mantenido abierto, debido a que aún no se conoce con exactitud el paradero de cuarenta de los estudiantes (solo se han encontrado e identificado los restos de tres normalistas), los motivos concretos de la agresión y los responsables de la desaparición.

El conocimiento de los hechos produjo la indignación de la sociedad mexicana, sobre todo al hacerse evidente la falta de compromiso de las autoridades locales y federales para dar con el paradero de los 43 estudiantes (Gutiérrez-Vidrio, Rodrigo-Alsina y Medina-Bravo 2016). Ante esta situación surgió un movimiento social sin precedentes, el cual ha generado multitudinarias manifestaciones en todo el país y una ola de solidaridad en la opinión pública internacional. De acuerdo con Paramétrica (2014), en los primeros dos meses tras la desaparición de los normalistas se realizaron 55 manifestaciones por Ayotzinapa a lo largo y ancho de México, cifra que representó más del 40 % de las movilizaciones ciudadanas durante los primeros dos años de Gobierno del presidente Enrique Peña Nieto (2012-2018).

⁴ Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI), 2015. «Informe Ayotzinapa I. Investigación y primeras conclusiones de las desapariciones y homicidios de los normalistas de Ayotzinapa». Disponible en: <https://prensagieiaiyotzi.wixsite.com/giei-ayotzinapa/informe-> | Último acceso: 18-05-2021.

⁵ Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF), 2016. «Dictamen sobre el Basurero de Cocula. Caso Ayotzinapa». Disponible en: <https://centroprodh.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/Dictamen-Basurero-Cocula-pdf.pdf> | Último acceso: 18-05-2021.

En el transcurso del tiempo, este suceso ha unido a diferentes sectores de la sociedad mexicana en protesta contra la violencia endémica, la corrupción y la inseguridad que enfrenta México (Noble 2015). Los rostros de los 43 estudiantes normalistas se han convertido en un emblema para un país que registra oficialmente la desaparición de 89.650 personas, casi todas desde 2006 (CNB 2021).

Dada la centralidad de los medios de comunicación como configuradores de la agenda pública, y como transmisores de información y valores en las sociedades democráticas (Christians *et al.* 2009), adquiere relevancia examinar el papel que desempeñan en la construcción de la realidad social (Berger y Luckmann 1997). Esta responsabilidad frente a ciudadanía expone a los medios y los hace apegarse a la práctica ética del periodismo en la elaboración y circulación de contenidos de alta calidad⁶, con la finalidad de permitir a quienes reciben la información «una oportuna comprensión de los hechos, una reflexión sobre sus implicaciones y una activa toma de conciencia frente a ellos» (Herrán y Restrepo 2005, 306).

De acuerdo con su función normativa de servicio público (Singer 2013), los medios de comunicación deben realizar un tratamiento responsable e integral en todas las situaciones (Frost 2011). Si bien esta labor es siempre importante, en determinados acontecimientos repentinos de gran conmoción social, como las situaciones de emergencia, la responsabilidad y la ética periodística resultan básicas (Díaz-Campo *et al.* 2021). Tanto la producción como la difusión de información sobre la situación de crisis son fundamentales para la preparación, la respuesta y la resolución de esta (Austin y Jin 2015). Es imprescindible que los medios lleven a cabo un periodismo socialmente responsable, desde el esfuerzo de las obligaciones comunes —como la comprobación de la información o su atribución— hasta la aplicación de aquellas propias de una situación excepcional —como el libre acceso y difusión de la información—, puesto que una

⁶ La calidad de la información está compuesta de una gran variedad de elementos y se vertebra en torno al respeto a las prescripciones establecidas en los códigos deontológicos de la profesión (Gutiérrez-Coba 2006). Entre los parámetros fundamentales se encuentra la independencia, que hace que la información sea un proceso autónomo de los periodistas, quienes después de consultar diversas fuentes, cotejar y contrastar puntos de vista, ofrecen de manera libre su información al público (Rey *et al.* 2004). Es decir, el comportamiento ético de un medio de comunicación a la hora de producir, editar y difundir sus contenidos es el requisito fundamental para su calidad y, como consecuencia, su credibilidad (De Fontcuberta 1999).

información oportuna, rigurosa, clara y a tiempo actúa como un mecanismo esencial de protección a la sociedad, facilitando la toma de decisiones correctas (Aznar 2005).

Los sucesos de crisis pueden definirse como una alteración repentina de la realidad que tiene como consecuencia daños graves sobre las personas, los bienes o el medio ambiente (Pont-Sorribes 2013). Se trata de «fenómenos inusuales de alta significación social, que por su magnitud quiebran las rutinas institucionales y periodísticas, y fuerzan a los profesionales a trabajar bajo fuerte presión, incertidumbre y vulnerabilidad personal» (Pellegrini *et al.* 2015, 250). De acuerdo con Gil-Calvo (2004), las principales características de una crisis son: i) sorpresa, ii) falta de información, iii) pérdida de control, iv) generación de atención pública y/o política, y v) aprensión o pánico. De manera que estos acontecimientos requieren de una gestión inmediata y adecuada, que ayude a prevenir o disminuir los daños reales infligidos y las negativas consecuencias de estos eventos (Coombs 2007).

La investigación académica sobre el trabajo periodístico de episodios de crisis ha adquirido una relevancia considerable en los últimos años. Un amplio número de investigaciones ha centrado su atención en la función social del periodismo en estas situaciones, así como en la importancia que adquieren los medios de comunicación en la difusión de contenidos informativos durante el desarrollo de la emergencia (Lewis 2020). La literatura coincide en que los medios tienen la responsabilidad social de comunicar con un carácter informativo que procure contribuir a superar la incertidumbre causada por la crisis. Sin embargo, reconoce que estos eventos sitúan a los profesionales de la información ante un reto de extraordinaria complejidad, debido a que se debaten entre actitudes profesionales y una serie de nuevos dilemas resultantes de la propia tragedia (Puente *et al.* 2013).

Las y los académicos han señalado una serie de aspectos problemáticos que se han producido sistemáticamente en la cobertura de este tipo de sucesos, y que han desafiado los estándares normativos de la profesión periodística. Entre estas prácticas cuestionables se encuentran el escaso rigor científico, la inexactitud de los datos, la propagación de rumores, el sensacionalismo o la dramatización de los contenidos, la invasión a la privacidad de las personas afectadas, el uso excesivo de las fuentes oficiales, la mezcla entre información y opinión, así como la falta de antecedentes y contextualización de los

hechos (López-Meri, Rodríguez-Martínez y Ramon-Vegas 2020; Díaz-Campo, Chaparro-Domínguez y Rodríguez-Martínez 2018; Marthoz 2017; Bennett 2016; Olsson y Nord 2014; Pont-Sorribes 2013; Rey, Bonilla, Tamayo y Ruíz 2004). Todas estas deficiencias éticas suelen surgir en situaciones críticas e imprevistas, a las cuales los profesionales de los medios tienen que dar una respuesta rápida, muchas veces sin una programación previa. Es decir, los principales retos se derivan de que los profesionales tienen que enfrentar su responsabilidad social de informar en un contexto marcado por la incertidumbre, que necesariamente conlleva problemas de cobertura que van desde la improvisación y la falta de precisión, hasta cómo lidiar con la objetividad periodística (Puente *et al.* 2013).

La necesidad de informar sobre la emergencia en tiempo real desafía la habilidad y la ética de los profesionales de las noticias, puesto que la situación los obliga a realizar un esfuerzo humano y logístico fuera de lo común (Lowrey *et al.* 2007). El papel fundamental que juega el periodismo en estas situaciones, y los desafíos que enfrenta, justifican la necesidad de analizar críticamente el trabajo que los medios de comunicación han realizado ante eventos trágicos de gran complejidad que ponen a prueba su función social (Pellegrini *et al.* 2015).

En relación con lo expuesto, la presente investigación centra la atención en la responsabilidad social de los medios de comunicación en situaciones de crisis y propone estudiar el tratamiento informativo que Televisa⁷, el medio de comunicación de mayor alcance en México, realizó sobre la desaparición forzada⁸ de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa. Concretamente, se examina críticamente si Televisa cumplió con los principios de la deontología periodística: responsabilidad, verdad y justicia, en la

⁷ Televisa es el consorcio líder de televisión en México en términos del potencial de audiencia que puede recibir su señal. Su principal cadena, el Canal 2 o Canal de las Estrellas, llega aproximadamente a 26.6 millones de los 30 millones de tele hogares del país. Es la cadena de mayor audiencia en el territorio mexicano, tanto en la televisión abierta (65 %), como en la de pago (64 %), de acuerdo con información de la «Encuesta Nacional de Consumo de Contenidos Audiovisuales 2014» realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/> | Último acceso: 29-05-2021.

⁸ De acuerdo con el artículo 2 de la Declaración Internacional contra la Desaparición Forzada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se entenderá como «desaparición forzada» el arresto, la detención, el secuestro o cualquier otra forma de privación de libertad que sea obra de agentes del Estado, o por personas o grupos de personas que actúan con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguida por la negativa a reconocer dicha privación de libertad o del ocultamiento del paradero de la persona desaparecida, sustrayéndola de la protección de la ley.

producción y divulgación de las noticias sobre el caso Ayotzinapa. El análisis también pone foco en la identificación y discusión de los *frames* periodísticos que utilizó la cadena de televisión para representar los eventos sociales y políticos que marcaron la agenda de este suceso. Además de los contenidos informativos, se estudia la percepción de los familiares de las víctimas en torno al tratamiento informativo de los acontecimientos de Iguala. Finalmente, a partir de las conclusiones del estudio del caso Ayotzinapa se elabora un protocolo de comunicación con recomendaciones y propuestas para una mejor confección y difusión de información en situaciones de crisis y emergencia.

1.2. Objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación es el tratamiento informativo que la cadena de televisión con mayor alcance en México, Televisa, llevó a cabo sobre la desaparición forzada de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa, un caso que forma, por su naturaleza, uno de los más graves conjuntos de violaciones a los derechos humanos en la historia reciente de México (CNDH 2015). En concreto, esta investigación examina la información presentada en *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* —noticiero estelar de Televisa— durante los primeros cuatro meses tras los acontecimientos violentos de Iguala. Se ha seleccionado para el análisis el periodo de mayor actividad en la investigación del caso, desde la desaparición de los estudiantes hasta la publicación de la «verdad histórica» de los hechos del Gobierno de México (del 26 de septiembre de 2014 al 31 de enero de 2015). Por consiguiente, se han examinado un total de 90 programas informativos de una duración aproximada de 50 minutos cada uno. Tras la completa observación, se han encontrado 405 piezas informativas relacionadas, directa o indirectamente, con el suceso de Ayotzinapa. Se han incluido al corpus de análisis todo tipo de géneros periodísticos —noticias, crónicas, reportajes, entrevistas, comentario, columna de opinión, etc.—, unidades sobre las cuales se ha aplicado análisis del contenido.

Considerando que, en situaciones de crisis el rol social del periodismo adquiere aún más significación, debido a que se magnifica la necesidad de la ciudadanía de recibir información oportuna, veraz y contextualizada, de acuerdo con la urgencia del

acontecimiento (Pellegrini *et al.* 2014, 250), es esencial la responsabilidad social de los medios en el tratamiento del evento crítico. Por tanto, aspectos como el respeto deontológico de los informadores hacia las personas afectadas por la emergencia, el rigor periodístico, la profundización de la información, la separación entre información y opinión, el tratamiento gráfico adecuado, la elección y cita de un amplio abanico de fuentes representativas, fiables y equilibradas, así como los *frames* utilizados para representar las noticias, son temas que tienen una importancia esencial en la cobertura de estos eventos y que se tratarán a lo largo de la investigación.

1.3. Definición de conceptos específicos

Como se ha mencionado anteriormente, esta investigación centra su estudio en la cobertura informativa del caso de los 43 estudiantes desaparecidos por la policía municipal de Iguala, en el estado mexicano de Guerrero, la noche del 26 de septiembre de 2014. Un acontecimiento al que, a lo largo de esta tesis, se hace referencia utilizando indistintamente los términos «crisis» o «emergencia», en función de la oportunidad sinonímica. Por lo tanto, se hace una aproximación teórica a estos conceptos que hacen alusión a diferentes fenómenos repentinos e inusuales de alta significación social.

Cabe señalar que, además de los conceptos de crisis y emergencia, en el marco teórico de esta tesis doctoral («3.7. La ética periodística en el tratamiento de situaciones de crisis») se ahondará en otros conceptos fundamentales desde el punto de vista comunicativo, tales como «ética periodística», «deontología profesional» y «responsabilidad social».

1.3.1. Crisis y emergencias

La palabra «crisis» tiene su origen en la Antigüedad. El concepto aparece acuñado como «*krisis*» en escritos griegos en una variedad de contextos que implican algún tipo de lucha, contienda, juicio o decisión. El término era fundamentalmente utilizado en las esferas del derecho, la medicina o la religión (Koselleck y Richter 2006, 358). En el derecho, la noción de crisis aparecía principalmente para hacer referencia al proceso de litigar una disputa o emitir un veredicto. En la medicina, para describir el punto culminante de una

enfermedad, tratándose de la salvación o la condena, la vida o la muerte. Mientras que en la religión adquirió significado en la visión apocalíptica del Juicio Final (Milstein 2015, 144). A partir del siglo XVII el concepto se expandió a la política, la economía, la historia y la psicología; las crisis llegan a ser vistas como un punto de inflexión, una ruptura inminente, una situación en la que las decisiones tienen consecuencias trascendentales o bien un momento de transición de época (Koselleck y Richter 2006, 371). De esta manera el concepto adquiere, a lo largo de la historia, una variedad de aplicaciones y significados.

En la actualidad, el término «crisis» se aplica a situaciones no deseadas, inesperadas, sin precedentes y casi inmanejables, que causan incredulidad e incertidumbre generalizadas (Stern y Sundelius 2002). Las crisis tienen muchas formas, por ejemplo: los conflictos, los accidentes provocados por el hombre, las catástrofes naturales, entre otras que rompen crónicamente la paz y el orden de las sociedades (Boin *et al.* 2016). De acuerdo con Milstein (2014), el concepto moderno de crisis es un término esencialmente participativo, pues exige no solo observación y juicio crítico, sino una acción urgente:

Una crisis es, por supuesto, un acontecimiento, con efectos reales y causalidad real, que se presta a un análisis empírico; al mismo tiempo, el estatus de un acontecimiento como crisis está inmanente e inextricablemente ligado a una serie de presuposiciones y expectativas normativas. Llamar a algo crisis denota un llamamiento a la acción — una urgencia— que, de no ser atendido, conduciría a algo catastrófico (Milstein 2015, 146).

En general, cuando se habla de crisis se habla de situaciones de profunda urgencia e incertidumbre que amenazan con sobrepasar los recursos existentes para resolver problemas (Quarantelli 2005). Se trata de acontecimientos inesperados que alteran gravemente las rutinas de los sistemas y que suponen un peligro para una persona, grupo, organización, cultura, sociedad, o para el mundo en general (Boin *et al.* 2005). La declaración de crisis evoca una demanda de acción urgente en la misma descripción de la situación. En este sentido, una crisis puede entenderse como una especie de emergencia, ya que exige la participación comprometida e inmediata de los involucrados en el suceso crítico (Milstein 2015).

Cada área de conocimiento también ofrece una interpretación propia de «crisis». Una crisis económica, por ejemplo, se refiere a un intervalo de declive en un largo periodo de crecimiento y desarrollo constantes. Por otro lado, una crisis personal denota un periodo de agitación, precedido y seguido de estabilidad mental (Boin *et al.* 2005, 2). Mientras que, en el ámbito social y político, las crisis se perciben como «una seria amenaza para las estructuras básicas o los valores y normas fundamentales de un sistema social, que — bajo la presión del tiempo y las circunstancias altamente inciertas— requiere una toma de decisiones vitales» (Rosenthal *et al.* 1989, 10). Una crisis, entonces, marca la «ruptura de los marcos simbólicos familiares que legitiman el orden sociopolítico preexistente» (Hart 1993, 39). Ante este escenario, el reto de los líderes —autoridades o decisores públicos— de la crisis es doble, pues deben tomar decisiones críticas y coordinar la respuesta, pero también deben ocuparse de restaurar la legitimidad (Boin y Rhinard 2008, 3).

En una crisis, los medios de comunicación son una fuerza fundamental para descubrir, transmitir y (des)escalar la crisis (Boin *et al.* 2005, 72). Son claves para comunicarle al público mediante una línea argumental (una narrativa) lo que ha sucedido, cuáles son las repercusiones del evento, cómo puede solucionarse, en quién se puede confiar para resolverlo y quiénes son los responsables del evento, con el fin de reducir la incertidumbre causada por la emergencia (Coombs 2014, 34). Esta tarea también exige decisiones difíciles en condiciones de incertidumbre y presión de tiempo. Además de que informar sobre una crisis puede implicar grandes riesgos para los periodistas y las propias organizaciones de medios (Smyth 2012).

Dada la trascendencia del caso Ayotzinapa, un caso que determinó la agenda informativa durante varios meses y que desafió las rutinas periodísticas establecidas, esta investigación se propone profundizar en el conocimiento de los retos profesionales mencionados y en las características específicas que conlleva una adecuada cobertura de las situaciones críticas. Para conocer los estándares de calidad de la información periodística en el tratamiento de estos eventos, se ha llevado a cabo el estudio de caso: «La responsabilidad social de los medios de comunicación en situaciones de crisis. Análisis de tratamiento deontológico del caso Ayotzinapa (México) en Noticieros Televisa».

Capítulo 2. El contexto sociopolítico de México y el caso Ayotzinapa

El caso de los estudiantes de Ayotzinapa desaparecidos no es un hecho aislado; el suceso se inscribe a la crisis de violencia que atraviesa México. En la actualidad, México ocupa el puesto número 144 de 163 países que conforman el *Ranking del Índice Paz Global* que publica el Instituto para la Economía y la Paz (IEP), por lo que puede considerarse un país peligroso. Su situación ha empeorado a lo largo de los años, pues en 2014 estaba en el puesto número 138. Los altos niveles de inseguridad, así como los delitos violentos y la desaparición —forzada o no— de personas han sido persistentes durante los últimos años, tras el despliegue de la «guerra contra el narcotráfico» iniciada en 2006.

En este marco, convergen además los antecedentes históricos de las escuelas normales rurales, que a lo largo del tiempo han sido objeto de ataques, represión y criminalización debido a que representan una cultura magisterial particular, en la que el compromiso social con el ámbito rural es el componente más importante.

En el presente capítulo se abordan algunos datos esenciales del contexto sociopolítico en el que se produjo la desaparición forzada de los estudiantes de la Escuela Normal Raúl Isidro Burgos, de Ayotzinapa, el 26 de septiembre de 2014, en Iguala, Guerrero. Asimismo, se exponen las problemáticas y los desafíos que enfrentan los periodistas en el ejercicio de su profesión ante la espiral de violencia en México.

2.1. Antecedentes históricos de las escuelas normales rurales y su movimiento estudiantil

Las escuelas normales rurales (ENR) constituyen uno de los pocos legados subsistentes de la Revolución mexicana de 1910, forman parte de un proyecto cultural que, a lo largo del tiempo, ha buscado transformar la vida de las comunidades rurales a través de la educación (Civera 2015). De acuerdo con la historiadora Alicia Civera, el objetivo inicial

de estos centros educativos fue formar maestros capaces de desempeñar sus funciones pedagógicas en el campo, integrando actividades educativas, culturales, deportivas, económicas y de organización política en el marco de la reforma agraria y de la conformación del Estado posrevolucionario (2015, 2).

Durante el periodo de 1920 a 1940, el propósito del Estado fue llevar educación a la población rural con el fin de transformar la estructura agraria del país (Navarrete-Cázales 2015). Las ENR tenían como principio formar maestros que, en poco tiempo, en un plan de estudios de dos a tres años, estuvieran capacitados para enseñar a leer y a escribir, pero además introdujeran nuevas técnicas de agricultura en las regiones campesinas (Padilla 2009). En este periodo, las ENR ocuparon un lugar de suma relevancia en la educación mexicana y en la formación de maestros misioneros encargados de llevar sus conocimientos, la difusión de la cultura y la idea de progreso a los lugares más apartados del país (Navarrete-Cázales 2015).

Para 1940, el Gobierno federal había abierto 36 escuelas normales rurales en diferentes regiones del país. Y hasta 1943 aceptaron tanto a hombres como a mujeres, primeramente en centros mixtos, pero años después bajo el sistema de escuelas diferenciadas (Civera 2019). Las ENR han operado en régimen de internado para hijos e hijas de familias campesinas y/o indígenas. Se trata de escuelas-internado que ofrece gratuitamente a sus estudiantes hospedaje y alimento, además de la formación pedagógica y práctica (Ramos-Gil 2017). De acuerdo con su concepción, el modelo formativo exige una rigurosa disciplina en el estudio, así como la construcción de formas de organización colectiva para asumir las tareas que deben realizarse para el funcionamiento del instituto, entre ellas: las actividades agrícolas, la preparación de la comida, la limpieza y la organización del internado (Navarro-Gallegos 2015). Estos son algunos rasgos de las ENR que las han distinguido de las demás escuelas de magisterio del país.

Pero a finales de la década de 1940, estas escuelas sufrieron cambios importantes. Las reformas revolucionarias se dejaron de lado, y el nuevo enfoque se centró en una política de modernización que daba prioridad a la educación de las zonas urbanas (Civera 2018, 12). Basándose en una política de unidad nacional, el Gobierno federal estableció un plan de estudios único para todas las escuelas de magisterio del país, fueran urbanas o rurales. La intención de las ENR de adaptarse a las necesidades locales desapareció en ese

momento; perdieron sus talleres de oficios y anexos agrícolas. Además, las escuelas carecían de los laboratorios o de las bibliotecas que eran imprescindibles para cumplir con el plan de estudios de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Incluso, era frecuente que algunas asignaturas no podían ofertarse por falta de profesores que las impartieran (Civera 2018, 13). En esta fase es donde surge el reclamo de los normalistas por un incremento en el presupuesto de sus escuelas, especialmente para contratar a profesores cualificados, aumentar la cantidad de las becas y garantizar los mismos derechos que disfrutaban las y los estudiantes de las escuelas urbanas (Briano 2019).

Así, de 1941 a 1968, las escuelas normales rurales vivieron una época diferente a la primera. Los Gobiernos del periodo apoyaron la modernización nacional a través del desarrollo urbano e industrial, por lo que las ENR tuvieron poca cabida en el proyecto nacional (Civera 2018). Si bien la SEP seguía alentando el cultivo de las tierras agrícolas, no proporcionaba los recursos necesarios para hacerlo (Padilla 2014). En esta etapa, las organizaciones estudiantiles se fueron fortaleciendo en su lucha. Alumnos y alumnas de todas las ENR del país, organizados en la Federación de Estudiantes Campesinos Socialistas de México (FECSM), declaraban huelgas en demanda de atención a las necesidades de las escuelas-internado y la libertad de ideología para las y los maestros (Doyle 2006).

En 1968, dentro del contexto histórico mundial regido por movimientos sociales, los estudiantes de las ENR respaldaron el movimiento estudiantil que buscaba defender la vigencia de las libertades democráticas de México, y que culminó el 2 de octubre del mismo año con el asesinato masivo de estudiantes en la Plaza de las Tres Culturas de Tlatelolco, en Ciudad de México (Civera 2015). La represión fue perpetrada por militares del Ejército mexicano bajo la orden del presidente Gustavo Díaz Ordaz (del Partido Revolucionario Institucional, PRI), argumentando que los participantes del movimiento eran un peligro para la seguridad nacional (Doyle 2006). El día de «la matanza de Tlatelolco», como se le conoce a este suceso, un amplio grupo de normalistas fue detenido por la policía estatal. Las sociedades de alumnos de la FECSM localizaron a sus compañeros y se organizaron para el pago de las multas que exigían como condición para su liberación y para evitar que fueran procesados penalmente (López-Macedonio, 2020).

La historiadora Tanalís Padilla (2014) documenta que las represiones a las organizaciones estudiantiles que buscaban mayores libertades políticas y civiles no terminaron ahí, que la violencia del Estado era solo uno de los mecanismos para hacer frente a la protesta social en general. En el caso particular del normalismo rural, el Gobierno federal utilizó otro método para coartar la libertad de expresión, y a finales de los sesenta cerró quince de las 36 escuelas normales rurales (Civera 2015). Además, los Gobiernos locales y estatales tenían sus propias estrategias contra la actividad normalista, entre ellas la reducción de la matrícula, la retención de la comida de los estudiantes de las escuelas-internados, la prohibición de determinados movimientos estudiantiles, la reubicación de profesores a comunidades aún más alejadas o incluso el cierre de los dormitorios de los internados (Padilla 2014, 22).

En 1993 un nuevo reto se planteó a estos centros educativos con la descentralización de la educación básica y la de magisterio (Civera 2019). Anteriormente, los normalistas obtenían simultáneamente el título de profesor de Educación Primaria junto con el certificado de Bachillerato. En la primera etapa los estudiantes ingresaban a las ENR al término de sus estudios de secundaria (Ávalos-Lozano 2002). La nueva reforma elevaba la norma básica, estableciendo el Bachillerato como requisito indispensable para ingresar a las escuelas normales rurales (Noriega-Chávez 2014).

Con la alternancia en el poder, las relaciones entre la comunidad de las Normales Rurales y las autoridades han empeorado (Civera 2015, 7). A pesar de que la Secretaría de Educación Pública ha seguido una política de limitar la matrícula de las ENR, bajo el argumento de que hay un excedente de profesores ante los cambios en la dinámica poblacional, las ENR se resisten a desaparecer y continúan defendiendo la existencia de su modelo de educación rural (*Ibid.*). En la actualidad persisten dieciséis escuelas normales rurales; de estas, seis son para mujeres, cuatro para hombres y el resto escuelas mixtas. En los dieciséis centros se forman cerca de 7.000 estudiantes, que representan menos del 5 % de la matrícula total del subsistema de formación de maestros y maestras del país (INEE 2017). En cuanto a las becas para los estudiantes de los internados, varían de 45 pesos (2,51 \$) a 70 pesos (3,45 \$) al día, dependiendo de la región donde se encuentren las escuelas, según han declarado los representantes del comité ejecutivo nacional de la FECSM (2018).

La historia de las ENR es amplia y varía en cada zona del país, pero todas ellas han tenido una constante: la formación de maestras y maestros con compromiso por la justicia social (Biagini 2016). En la actualidad, los reglamentos de estos centros educativos siguen teniendo como norma recibir exclusivamente a estudiantes con pocos recursos, la promoción de un sistema cooperativista, una identidad ligada al cultivo de la tierra y la implementación de actividades que fomenten en los alumnos un liderazgo social (Padilla 2015, 51-55). En las aulas de estas escuelas rurales se han formado líderes que han destacado en diferentes ámbitos políticos, como Lucio Cabañas, fundador del Partido de los Pobres; la lideresa agrarista Celia Rangel; Genaro Vázquez, dirigente del magisterio democrático; u Othón Salazar y Misael Núñez, líderes del movimiento magisterial que buscaba democratizar el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), por nombrar algunos ejemplos.

2.1.1. La Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos de Ayotzinapa

En el caso particular de la Normal Rural Raúl Isidro Burgos, fundada el 2 de marzo de 1926 en la localidad de Ayotzinapa, aún funciona en régimen de escuela-internado exclusivamente para estudiantes varones con pocos recursos económicos. Se encuentra ubicada en Guerrero, uno de los estados más pobres de México, con elevados indicadores de carencia social (rezago [retraso] educativo, servicios de salud, Seguridad Social, servicios básicos en la vivienda, etc.). El 65,2 % (dos millones de personas) de la población se encuentra en situación de pobreza (CONEVAL 2015). El estado está dividido en 81 municipios, que presentan una amplia dispersión en sus poblaciones, lo que dificulta la comunicación entre las mismas. Eso, aunado a la geografía marcada por la Sierra Madre del Sur, que complica el acceso a un gran número de localidades rurales (Tello-Divicino *et al.* 2018).

Ante este contexto, no es de extrañar que aún exista una escuela normal rural (ENR) en Guerrero que represente no solo la primera, sino la única opción de estudio para los jóvenes de esa región. Al igual que en las otras ENR del país, quienes ingresan en esta escuela participan desde el primer año académico en actividades de presión contra el Gobierno con el fin de obtener mejores condiciones educativas (Tello-Divicino *et al.* 2018). Las acciones de los normalistas rurales han consistido en la toma de autobuses de

empresas privadas, bloqueos de carreteras, toma de casetas de cobro de autopistas, huelgas, manifestaciones, o la irrupción en espacios públicos para exigir al Gobierno que cumpla su pliego petitorio: el mejoramiento de las instalaciones, materiales didácticos, construcción de bibliotecas, aumento de los gastos alimenticios del internado, incremento de la matrícula y la garantía de plazas para el ingreso al trabajo docente de los egresados de sus escuelas (Elortegui 2017; Navarro-Gallegos 2015).

La ENR de Ayotzinapa ha sobresalido por ser un importante foco de resistencia en Guerrero, razón por la que los Gobiernos la han calificado como «semillero de guerrilleros» o «vivero de líderes rojillos» (Coll 2015, 84). De acuerdo con Padilla (2014), la perpetuación de esta narrativa oficial ha servido de justificación constante para la propia línea dura del Gobierno contra estos centros educativos. Al igual que sus compañeros de otras regiones, a lo largo de los años han sufrido hostigamiento permanentemente, así como la criminalización por parte de los diferentes niveles de Gobierno, a raíz de su movimiento social (Malo 2015).

En la última década, dos sucesos de represión han marcado la historia reciente de la escuela normal de Ayotzinapa. La mañana del 12 de diciembre de 2011, un grupo de normalistas fue agredido por la policía federal y la estatal, que intentaban despejar un bloqueo que mantenían los estudiantes en la autopista del Sol, una de las carreteras más importantes del país —conecta Ciudad de México con el puerto de Acapulco en Guerrero—. Ese día, cerca de trecientos normalistas habían llegado a Chilpancingo para demandar nuevamente un diálogo con el entonces gobernador Ángel Aguirre Rivero (del Partido de la Revolución Democrática, PRD); el objetivo era solicitarle la reanudación de clases en su escuela, suspendidas hacía varias semanas por los profesores en demanda de un aumento salarial (Navarro-Gallegos 2015). De acuerdo con el informe de la CNDH (2012), en el desalojo se documentaron al menos 42 casos de detenciones arbitrarias. Además, dos estudiantes murieron al ser impactados por los disparos de los agentes policiales. A pesar de que las pruebas de balística demostraron la ejecución extrajudicial, un año después de ser detenidos, los dos agentes responsables del asesinato de los

normalistas fueron liberados bajo el argumento de que no había pruebas suficientes en su contra (CNDH 2012)⁹.

Tres años después de los sucesos de Chilpancingo, tuvo lugar la serie de acontecimientos violentos ocurridos en Iguala, Guerrero. La noche del 26 al 27 de septiembre de 2014, un grupo de aproximadamente ochenta estudiantes de entre 19 y 21 años de edad, fue agredido por el cuerpo de seguridad del municipio de Iguala. En esta ocasión, la violencia policial dejó como saldo la muerte de seis personas; entre ellas tres estudiantes, uno de ellos encontrado con visibles signos de tortura (CNDH 2016)¹⁰. Más de veinte estudiantes resultaron heridos y 43 más fueron detenidos y posteriormente entregados, según testimonios, a miembros del cártel local Guerreros Unidos (CNDH 2015). Este caso da cuenta de que ha aumentado, de manera siniestra, la agresión hacia los normalistas rurales (Coll 2015). Igualmente, refleja el incremento en los niveles de inseguridad pública en el país (Martiny y Orozco 2016).

A pesar del peligro que las movilizaciones conllevan para sus vidas, las y los normalistas rurales continúan con sus actos de protesta por considerarlos una vía legítima para defender sus derechos (Balladares-Gómez 2015). Este movimiento no solo está integrado por estudiantes: lo componen también los profesores formados en estas escuelas, los grupos de campesinos a quienes se asiste en las prácticas escolares y las comunidades a donde van a laborar sus egresados (Hernández-Navarro 2015). Las madres y padres de los 43 estudiantes desaparecidos también se han sumado a esta causa. Además de exigir la localización de sus hijos, han demandado al Gobierno mexicano un programa de dignificación de los espacios de las ENR del país, así como un plan de atención integral que proporcione educación de calidad en estas escuelas (Aboites-Aguilar 2015).

⁹ El informe de la Comisión Nacional de Derechos Humanos sobre la investigación de los hechos ocurridos el 12 de diciembre de 2011 hace una descripción detallada de los acotamientos, puede ser consultado en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Recomendaciones/ViolacionesGraves/RecVG_001.pdf | Último acceso: 29-05-2021.

¹⁰ De acuerdo con el peritaje de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) sobre el «Caso Iguala», la causa de muerte del estudiante Julio César Mondragón Fontes fue un traumatismo craneoencefálico producido por objeto de tipo contundente; «víctima de tortura física, golpeado brutalmente con saña y crueldad por acción conjunta de la delincuencia organizada y servidores públicos del Municipio de Iguala» (CNDH 2016, 95-105). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/caso-especial/1642/caso-iguala> | Último acceso: 20-05-2021.

2.2. Contexto de la «guerra contra el narcotráfico» en México

Como se ha mencionado al principio de este capítulo, el ataque a los estudiantes normalistas no es un hecho aislado; tampoco se reduce al ámbito local. El caso Ayotzinapa se inscribe a una serie de crímenes que por su brutalidad se han convertido en referentes de la crisis de violencia que enfrenta México desde 2006, tras la declarada «guerra contra el narcotráfico» del entonces presidente Felipe Calderón. Esta política de seguridad tuvo como eje principal combatir a los cárteles del narcotráfico, utilizando primordialmente a las Fuerzas Armadas en las labores de seguridad pública. Una estrategia ampliamente cuestionada, pues, como señala Moloeznik (2014), la militarización ha producido una creciente vulneración a los derechos humanos y un aumento de los índices de violencia, afectando a la sociedad mexicana en su conjunto.

El tráfico de drogas ha sido un tema de preocupación política en México desde principios del siglo XX. Aunque no fue hasta después de la Segunda Guerra Mundial cuando cobró más notoriedad (Astorga 2015). Los cultivos de amapola y marihuana, que se concentraban en estados como Sinaloa, Michoacán y Guerrero, aumentaron significativamente en la década de los setenta (Grillo 2012). Y para mediados de los ochenta, la producción y la venta de sustancias psicoactivas ilegales era un problema de primer orden en la agenda pública mexicana (Oyarvide 2011).

A pesar del conflicto, el Gobierno mexicano no desarrolló una estrategia de contención del problema en esta época (Watt y Zepeda 2012). Algunos investigadores del tema, como Chabat (2010), Astorga (2006) y Pimentel (2000), señalan que las autoridades mexicanas decidieron tolerarlo debido a la existencia de una especie de acuerdo con el narco. No obstante, en la década de los noventa los cárteles mexicanos fueron ganando autonomía, por lo que el Gobierno federal comenzaría a recurrir de manera creciente a las Fuerzas Armadas para apoyar en operativos de captura de narcotraficantes (Chabat 2010, 8).

Esta tendencia fue aún más evidente tras el desplazamiento del Partido Revolucionario Institucional del poder ejecutivo, que gobernó durante 71 años consecutivos hasta que perdió por primera vez una elección presidencial en el 2000 (Oyarvide 2011). El Gobierno de Vicente Fox (2000-2006) continuó utilizando al ejército para combatir al narcotráfico

e implementó nuevas reformas en el tema de seguridad (Chabat 2010). Sin embargo, las bandas del narco siguieron operando por igual. El sociólogo Luis Astorga (2016) señala que en esta etapa comenzó la fragmentación del poder político para enfrentar los desafíos de los grupos criminales, que en muchos casos pasaron de la supeditación política a la confrontación directa y la expansión territorial de sus actividades.

En este contexto, Felipe Calderón Hinojosa inició su Gobierno en diciembre de 2006, lanzando una campaña de combate frontal contra el crimen organizado (Carpenter 2012). La estrategia fue la militarización de la «guerra contra el narcotráfico». La lucha contra los cárteles de la droga se convirtió en el principal objetivo de la Administración de Calderón (Bagley, 2011). No obstante, esta política dio como resultado un aumento inédito de violencia e inseguridad en el país. No solo se fortalecieron los cárteles existentes; también surgieron nuevos grupos criminales que, además de dedicarse al tráfico de estupefacientes, recurrían a otras actividades ilícitas como el secuestro y la extorsión (Rosen y Zepeda-Martínez 2015).

De acuerdo con Jorge Chabat, investigador del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), la estrategia para combatir al narcotráfico deterioró las condiciones de seguridad en el país. El especialista del CIDE advierte que la intervención de los cuerpos de seguridad federales ha derivado en la detención o muerte de importantes líderes criminales, pero esto, lejos de frenar las actividades de los grupos delictivos, ha generado su multiplicación. El académico explica que el incremento de la «narcoviolenca» se debe, principalmente, a que las acciones gubernamentales rompieron los equilibrios entre las bandas del narco, las cuales comenzaron a disputarse el control de territorios o mercados, a extenderse en nuevas zonas del país y a infiltrarse en corporaciones municipales de seguridad (Chabat 2010, 15).

La «guerra contra el narco» no solo ha afectado a los miembros de los cárteles, sino a la sociedad mexicana entera: personas inocentes han padecido los estragos de estas luchas violentas (Rosen y Zepeda-Martínez 2015). Las confrontaciones entre los cárteles, o entre miembros de los cárteles y las Fuerzas Armadas, han dejado un gran número de víctimas inocentes, ajenas a la comisión de delitos o a los propios operativos (Carpenter, 2012).

Entre los sucesos más críticos que registra la primera década de esta política de seguridad se encuentran: el atentado con granadas a una multitud que celebraba el Día de la Independencia en la céntrica ciudad de Morelia, Michoacán, el cual dejó ocho muertos y más de cien heridos, en 2008¹¹; el asesinato de 72 migrantes en San Fernando, Tamaulipas, a poco más de cien kilómetros de la frontera con Estados Unidos, perpetrado por el grupo criminal Los Zetas en 2010¹²; el incendio a un casino en la norteña ciudad de Monterrey, Nuevo León, que cobró la vida de 52 personas, también a cargo de Los Zetas en 2011¹³; o la ejecución extrajudicial de veintidós civiles por soldados del 102º Batallón de Infantería de Tlatlaya, en el Estado de México, en 2014¹⁴; por citar algunos de los casos que más connotación social y mediática han cobrado en los últimos años.

Desde el inicio de la guerra frontal contra los cárteles de la droga, y hasta finales de la Administración del presidente Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012) se contabilizan al menos 132.065 homicidios en el país, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2015). La mayoría de los asesinatos están relacionados con el crimen organizado, pero también se registra un gran número de víctimas de las fuerzas de seguridad del Estado, periodistas, activistas y civiles (CNDH 2014).

En 2012, luego de doce años de Gobiernos del Partido Acción Nacional (PAN), regresó a la presidencia de la república el Partido Revolucionario Institucional (PRI). El Gobierno de Enrique Peña Nieto (2012-2018) continuó con la militarización en el país: durante los primeros dos años de su Administración se registra un aumento en la cantidad de

¹¹ La Jornada: Gustavo Castillo García (27-09-2008). «Confesos de atentados en Morelia, tres presuntas zetas, según PGR». Periódico La Jornada, p. 2. La noticia puede consultarse en el sitio web del diario: <https://www.jornada.com.mx/2008/09/27/index.php?section=politica&article=003n1pol> | Último acceso: 10-05-2021.

¹² La Jornada: Jesús Aranda (26-08-2010). «Zetas ejecutaron por la espalda a los 72 migrantes; no pudieron pagar rescate». Periódico La Jornada, p. 2. La noticia puede consultarse en el sitio web del diario: <https://www.jornada.com.mx/2010/08/26/index.php?section=politica&article=002n1pol> | Último acceso: 10-05-2021.

¹³ Excélsior: Aurora Vega (26-08-2011). «Terror en el Casino Royale de Monterrey; Los Zetas, detrás del atentado». Periódico Excélsior, p. 2. La noticia puede consultarse en el sitio web del diario: <https://www.excelsior.com.mx/2011/08/26/nacional/763911#view-1> | Último acceso: 10-10-2020.

¹⁴ Proceso: Jorge Carrasco (27-09-2014). «Caso Tlatlaya: la “indisciplina” militar que mató a 22 personas». Sitio web de la revista Proceso: <https://www.proceso.com.mx/reportajes/2014/9/27/caso-tlatlaya-la-indisciplina-militar-que-mato-22-personas-137765.html> | Último acceso: 10-10-2020.

homicidios dolosos. El INEGI documenta, del 1 de diciembre de 2012 al 31 de octubre de 2014, un total de 41.015 asesinatos, cometidos principalmente con arma de fuego.

En cuanto al caso particular del estado de Guerrero, donde sucedieron los hechos de Ayotzinapa, se registra como una de las entidades más violentas de México. En 2014, Guerrero tuvo la mayor tasa de homicidios reportada en el país, que llegó a 48 homicidios por cada 100.000 habitantes. Esta cifra fue tres veces más alta que el promedio nacional (16/100.000), según los resultados del *Índice de Paz México 2015* publicado por el Instituto para la Economía y la Paz (IEP). Además, Guerrero es la entidad con más grupos criminales luchando por el control del territorio que en cualquier otra parte de México. El informe del International Crisis Group registra que en el año 2014 al menos cuarenta grupos delincuenciales se disputaban el dominio de la producción y el tráfico de drogas de la región.

La entidad también se posiciona como uno de los estados con la tasa más alta de impunidad por delitos graves, el reporte del Crisis Group expone que tanto jueces como policías de alto rango están acusados de complicidad en actividades delictivas. En consecuencia, el ejército ha tomado el control de la seguridad pública de algunos municipios, como es el caso de Acapulco (el destino turístico más importante de Guerrero), que ha disuelto sus fuerzas policiales debido a la infiltración criminal. En respuesta, cada vez más comunidades guerrerenses han intentado defenderse de la delincuencia organizada con grupos armados denominados «autodefensas», sin que esta acción mejore las posibilidades de mitigar el conflicto. Por el contrario, los niveles de violencia han crecido continuamente en la entidad, dejando una estela de homicidios dolosos, personas desaparecidas, o el desplazamiento forzado de pueblos enteros que fueron tomados por los grupos criminales (International Crisis Group 2020)¹⁵.

Es en este marco de violencia generalizada en el que se produjo la agresión y la posterior desaparición forzada de los jóvenes de Ayotzinapa. Un suceso que sacó a la superficie, por un lado, las técnicas de represión política del Estado mexicano y, por otro, el alto

¹⁵ International Crisis Group: «Mexico's Everyday War: Guerrero and the Trials of Peace», el informe completo puede consultarse en: <https://www.crisisgroup.org/es/latin-america-caribbean/mexico/80-mexicos-everyday-war-guerrero-and-trials-peace> | Último acceso: 15-05-2021.

grado de interpenetración entre el crimen organizado, funcionarios de los Gobiernos en sus distintos niveles (especialmente en el ámbito municipal) y los cuerpos de seguridad del Estado.

2.3. La desaparición de personas en México

A raíz de la crisis de violencia y seguridad que atraviesa México desde hace más de una década, tras la declarada «guerra contra el narcotráfico» iniciada el 11 de diciembre de 2006, el país pasa por una crisis de derechos humanos por las más de 89.000 personas desaparecidas (CNB 2021)¹⁶. Diversos organismos internacionales, tales como la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ONU-DH), la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Amnistía Internacional y Human Rights Watch, han expuesto constantemente su preocupación sobre la actual situación de violencia que ha propiciado la crisis de desaparecidos en México.

El 2014 es el año con más casos de desapariciones registrados en el país. El Registro Nacional de Personas Extraviadas o Desaparecidas (RNPED) —registro oficial, presentado por la Secretaría de Gobernación [Ministerio del Interior]— documentó 7.000 denuncias de personas desaparecidas o no localizadas. Y de 2006 a 2014 registra la desaparición de 24.288 personas, de las cuales el 71 % son hombres y el 29 % son mujeres. Los más afectados por esta problemática son los jóvenes: casi la mitad (43 %) de las personas desaparecidas tienen entre 14 y 29 años. No se sabe con certeza cuántos de los casos registrados oficialmente son de desaparición forzada, puesto que muchos de éstos son manejados como secuestro, extravío o privación ilegal de la libertad (Morbiato 2017). De acuerdo con Tamara Taraciuk (2018), subdirectora interina para las Américas de Human Rights Watch, la falta de investigaciones adecuadas no permite saber exactamente en cuántos casos estuvieron implicadas las fuerzas de seguridad directa o indirectamente, o cuántos están vinculados con la delincuencia organizada.

¹⁶ Al día 07 de julio de 2021, el Gobierno de México registraba oficialmente la desaparición de 89,650 personas. El registro oficial muestra el contexto general y hace una descripción detallada del total de personas desaparecidas, no localizadas y localizadas. Disponible en el siguiente enlace: <https://versionpublicarncpdno.segob.gob.mx/Dashboard/ContextoGeneral> | Último acceso: 15-05-2021.

Ante este panorama, organismos internacionales y asociaciones civiles nacionales de derechos humanos no han dejado de insistir en que la desaparición de personas es un problema central en México. Continuamente han formulado al Estado mexicano una serie de recomendaciones para la creación de protocolos de búsqueda y mecanismos especializados de investigación para determinar quiénes son los responsables de la desaparición, y establecer cómo y por qué suceden los hechos (Serrano y Vázquez, 2013).

Sin embargo, estas acciones no han dado los resultados esperados, principalmente porque las labores de búsqueda no inician de inmediato (CIDH 2016). El Consejo Nacional Ciudadano ha expuesto una serie de cuestiones que dificultan la búsqueda inmediata, entre las que destaca la carencia de recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos que padecen las instancias encargadas de la búsqueda de personas desaparecidas (CNC 2018). Además, los especialistas de las Naciones Unidas han señalado que los familiares de las víctimas tienen que enfrentar una serie de obstáculos en los trámites burocráticos para obtener ayuda, sin que haya búsquedas efectivas en el terreno (ONU 2016).

Ante la falta de compromiso de las autoridades, las familias de las víctimas utilizan diferentes estrategias para exigir la localización de sus seres queridos (Franco-Migues 2016). Entre las actividades que suelen emprender destacan la organización de protestas en espacios públicos, manifestaciones en las principales ciudades del país, ruedas de prensa, difusión de casos en las redes sociales, renombrar monumentos históricos en donde colocan imágenes de las personas que buscan, o la creación de colectivos con la finalidad de incidir en la atención integral del problema (Villarreal-Martínez 2014). Igualmente, han asumido una serie de tareas en el proceso de las investigaciones. Llevan a cabo búsquedas comunitarias sobre el terreno, o incluso excavaciones en presuntas fosas clandestinas (Ruiz-Reyes 2019).

El hallazgo de fosas clandestinas se ha convertido en otro fenómeno recurrente durante los últimos años, dentro del mismo marco de violencia que se ha extendido en todo el país. La aparición de fosas ilícitas representa en sí «una práctica donde se materializan diversos delitos y/o violaciones hacia las personas que han sido inhumadas de manera clandestina, empezando claramente por el derecho a la vida» (González-Núñez *et al.* 2019, 15). Entre 2006 y 2016 se hallaron 855 fosas con 1.548 cuerpos en 24 de los 32

estados de México. Guerrero es la entidad que encabezan el número casos con 195, seguida por Nuevo León (con 191) y Veracruz (con 191), según documenta la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH 2016, 455).

El fenómeno de las desapariciones no ha dejado de crecer, ya que el número de personas desaparecidas en México está relacionado con el incremento de la violencia, los homicidios y las fosas clandestinas (Chimiak 2020). La Comisión Nacional de Búsqueda (CNB 2019) ha informado de la existencia de 36.708 personas fallecidas sin identificar en los servicios periciales de los diferentes estados del país. De acuerdo con Birngruber, Holz y Murck (2020), especialistas en medicina legal, el problema es que en la mayoría de los casos no se identifican los cuerpos debido a que los Servicios Médicos Forenses (SEMEFO) se encuentran rebasados. Los autores señalan que es necesario un consenso técnico y político sobre cómo llevar a cabo este proceso de identificación de cuerpos, pues es indispensable para dar certeza a sus familias y contribuir a una pacificación social del país a largo plazo (2020, 1).

Para Franco-Migues este panorama desolador alrededor de las desapariciones en México, precisa las múltiples razones por las cuales los familiares de las víctimas, principalmente las madres, se articulan en la búsqueda. Las acciones que diariamente realizan en colectivo se hacen por la búsqueda de los desaparecidos, pero también por la lucha jurídico-política y político-social para que se reconozca: i) la existencia del delito; ii) la inocencia de su familiar desaparecido —muchas veces objeto de actos que generan una victimización adicional a la que ya enfrentan—; y iii) la incapacidad del Estado para hacer frente a esta crisis de derechos humanos (Franco-Migues 2016, 6-9).

Las acciones de las familias de personas desaparecidas han hecho notar en distintos espacios la falta de resultados respecto a la localización de sus seres queridos. Aunque esto también las ha llevado a un trabajo en conjunto con las instituciones del Estado, encaminado a fortalecer sus capacidades de respuesta a las necesidades humanitarias generadas por las desapariciones (Raich-Curcó 2019, 1). La Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 2017, es uno de los resultados de esos esfuerzos.

La asociación civil IDHEAS (2019) indica que, si bien esta ley general es un avance en tanto unifica criterios y establece responsabilidades en materia de búsqueda, investigación e identificación, el fenómeno de las desapariciones es un problema estructural, que requiere acciones de los distintos niveles de Gobierno desde una política pública integral que atienda sus causas. En este sentido, la crisis de derechos humanos por la desaparición de personas aún supone grandes retos para el Estado mexicano. Las organizaciones no gubernamentales continúan pronunciándose para que las autoridades de los ámbitos de gobierno estatal y local apliquen los protocolos que establece Ley General en Materia de Desaparición de Personas y la nutran con el dinero público necesario para su adecuado funcionamiento (ONU-DH 2019).

2.4. El impacto de la violencia contra periodistas en México

Dentro de la crisis de violencia y seguridad que atraviesa México, ejercer el periodismo se ha convertido en una actividad de alto riesgo. De acuerdo con la *Clasificación Mundial de la Libertad de Prensa*¹⁷, que cada año evalúa la situación para ejercer el periodismo, México ocupa el lugar 143 de 180 en el *ranking* de los países más peligrosos para llevar a cabo esta labor (Reporteros sin Fronteras 2021). Igualmente, diferentes informes de organismos nacionales e internacionales, entre las que destacan Article 19, Committee to Protect Journalists (CPJ), Freedom House y Open Society Foundations (OSF), han señalado consistentemente que México es uno de los países más peligrosos del mundo para realizar labores periodísticas. De 2000 a 2020, Article 19 ha documentado 137 asesinatos de periodistas en México, en posible relación con el ejercicio de su profesión. El mayor número de víctimas se registra tras el despliegue de la «guerra contra el narcotráfico» en 2006. Del total, 48 casos se documentaron durante el mandato del presidente Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012) y 47 en la Administración de Enrique Peña Nieto (2012-2018)¹⁸.

¹⁷ La *Clasificación Mundial de la Libertad de Prensa* es una fotografía de la situación de la libertad de prensa, basada en una valoración del pluralismo, la independencia de los medios de comunicación, la calidad del marco legal y la seguridad de los periodistas en 180 países y regiones. El mapa puede consultarse en el siguiente enlace: <https://rsf.org/es/clasificación> | Consultado: 15-06-2021.

¹⁸ El informe *Periodistas asesinadas/os en México, en relación con su labor informativa*, de Article 19, hace una descripción detallada de las víctimas mortales, por fecha, entidad federativa, sexenio presidencial, entre otros datos. Disponible en: <https://articulo19.org/periodistasasesinados/> | Consultado: 15-06-2021.

González-Macías *et al.* (2019) en su investigación sobre la actividad informativa bajo amenaza, exponen que la violencia contra las y los periodistas mexicanos se ha transformado en un fenómeno cada vez más complejo, en el que intervienen diferentes actores —crimen organizado, Gobierno, grupos de interés, cacicazgos locales, etc.— que ejercen diversas formas de agresiones, que van desde amenazas hasta golpes, secuestros y asesinatos. El estudio señala que, dada su naturaleza multifacética, el análisis de los ataques contra los informadores es complicado. Sin embargo, los reportes de los organismos de derechos humanos coinciden en al menos tres aspectos: i) el número de agresiones es considerablemente alto si se compara con cualquier otro Estado democrático; ii) muchas de las víctimas cubren temas relacionados con la delincuencia organizada o corrupción entre la clase política; y iii) la gran mayoría de los ataques quedan impunes (González-Macías *et al.* 2019, 11).

Los estudios académicos que centran su atención en las características profesionales de los periodistas amenazados o agredidos coinciden con los reportes de las organizaciones no gubernamentales, señalan ciertos temas informativos o posiciones del medio de comunicación que pueden exponer a los periodistas a un mayor riesgo (Hughes y Márquez-Ramírez 2018). Por ejemplo, Edmonds-Poli (2016) encontró que de los 65 casos de periodistas asesinados que estudió, el 49 % habían cubierto temas relacionados con el crimen, mientras que el 37 % habían cubierto política. Una conclusión similar alcanza Brambila (2017) al descubrir que la violencia criminal es el predictor más fuerte, aunque destaca que no todos los periodistas mexicanos asesinados han sido víctimas de los cárteles; también algunos han sido objeto de la violencia política. De hecho, tanto el CPJ (2012) como Article 19 (2015) han documentado casos en que los presuntos responsables de las agresiones a periodistas eran miembros del crimen organizado o funcionarios del Gobierno y fuerzas policiales locales. No obstante, existe una impunidad casi total con respecto a esos crímenes. De acuerdo con el informe *Protocolo de la impunidad en delitos contra periodistas* de Article 19 (2020), el 99.13 % de los casos quedan sin resolverse.

En este sentido, el CPJ (2020) señala que la corrupción, la debilidad institucional y la ausencia de voluntad política para adelantar investigaciones serias sobre los casos de asesinatos de periodistas en México, son factores que incentivan la impunidad. Y como

consecuencia, cada vez se suman más actores a la lista de agresores: Fuerzas Armadas, empresarios, políticos, sindicatos, entre otros.

Frente a este escenario, uno de los principales impactos de la violencia contra periodistas es la censura y la autocensura (Cepeda-Robledo 2017). Es decir: como resultado de alguna amenaza o ataque, los periodistas se ven obligados a eliminar cierta información de sus notas o, incluso, a no difundir un tema que los pueda poner en una situación de peligro (González-Macías *et al.* 2019, 19). En estas condiciones, el resultado es la práctica de un periodismo menos profesional, debido a que el riesgo potencial de una respuesta violenta por parte de algún involucrado en la noticia, inhibe la investigación periodística sobre ciertos temas sensibles, tales como las actividades de los grupos delictivos o los casos de corrupción de servidores públicos (*Ibid.* 20). Sin garantías para realizar su trabajo, la prensa ha tenido que ceder libertad en favor de su seguridad (Article 19 2020).

Aunque, por otro lado, las y los periodistas también han implementado una serie de medidas en sus rutinas de trabajo para cumplir con su labor informativa; entre ellas destacan: impulsar el periodismo de investigación y el reporte de datos, planear con antelación la cobertura de temas potencialmente riesgosos, evitar hacer entrevistas vía telefónica y procurar que sean siempre cara a cara, mejorar la selección de las fuentes según la calidad de la información que puedan ofrecer, almacenar información sensible en diferentes dispositivos digitales y físicos pero no compartirla por correo o en la nube, y trabajar en colectivo con periodistas de otros medios de comunicación. Además, en las localidades del interior del país se han agrupado reporteros, fotógrafos y camarógrafos de diferentes medios para protegerse entre sí, monitoreando constantemente sus propios movimientos (González-Macías *et al.* 2019, 16).

En los municipios del interior del país es precisamente donde se registra el mayor índice de agresiones contra periodistas (Article 19 2020). Holland y Ríos (2015, 3) explican que esto se debe a que en las localidades suelen cohabitar organizaciones criminales rivales que, además de disputarse el territorio, compiten por el control de la información pública. Por otro lado, Hughes *et al.* (2016) exponen que la conexión entre la corrupción de los Gobiernos locales y el acoso a los periodistas fuera del alcance de los sistemas de justicia federales más fuertes, entre otros factores, puede explicar el hallazgo de que los periodistas de las comunidades o municipios enfrenten más riesgos.

Además de las amenazas directas contra los periodistas, Frida Rodelo (2009, 105) señala que ocurren situaciones al margen de lo registrable en los reportes de los organismos internacionales, en las que los límites de la libertad de prensa se manifiestan de forma más sutil, como es el caso de la autocensura y la disminución de periodismo crítico y de denuncia ocasionadas por temor a represalias y presiones institucionales. Desde la década de 1990, Raúl Trejo-Delarbre (1995) daba cuenta de que, a pesar de contar con un periodo de apertura a la libertad de prensa —pues durante las anteriores décadas había dominado en el sistema de comunicación un modelo cerrado, vertical y autoritario—, aún existían circunstancias que podían considerarse factores de limitación del ejercicio periodístico; entre ellas, la discrecionalidad oficial en el otorgamiento de publicidad y las presiones políticas y económicas. Investigaciones recientes sobre el periodismo en México (González-Quñones y Machin-Mastromatteo 2019; Hincapié y López 2018; Hughes y Márquez-Ramírez 2018) demuestran que los problemas señalados por Trejo-Delarbre (1995) continúan afectando la labor periodística.

En su estudio sobre los riesgos del periodismo en México, González-Quñones y Machin-Mastromatteo, exponen que, además de los actos de violencia contra quienes difunden información, ideas y opiniones, existen otros obstáculos de diversa índole que limitan la libertad de prensa en el país. Entre ellos reconocen la censura administrativa, aquella en la que el Estado influye en los consejos de administración de las empresas de comunicación para dictar una línea editorial afín a una posición política. Por otro lado, la censura por dinero, cuando las empresas de comunicación reciben una remuneración económica a cambio de establecer una línea editorial progubernamental (2019, 667).

González-Quñones y Machin-Mastromatteo (2019) explican que el Estado mexicano ha desarrollado un doble estándar: asume públicamente su responsabilidad de respetar los derechos humanos, la libertad de expresión y proteger a los periodistas, pero al mismo tiempo ejerce otros mecanismos que reprimen el tipo de periodismo que se enfrenta a las líneas editoriales dominantes. En este contexto, «el ejercicio del periodismo vigilante como rendición social de cuentas de las acciones gubernamentales se constituye una práctica peligrosa, ya que amenaza el orden establecido *de facto*, siendo objeto de persecución y violencia» (Hincapié y López 2018, 145).

Ante este panorama, las observaciones y recomendaciones de los organismos internacionales a México han derivado en sugerencias para que el Estado brinde garantías oficiales para la protección de los profesionales de la información, y lleve a cabo investigaciones adecuadas para dar con los responsables de los ataques a los periodistas (Article 19, 2019; CPJ, 2019). Igualmente, existen asociaciones civiles nacionales que también promueven iniciativas de ley para la protección de las y los periodistas, especialmente en regiones de alto riesgo. Estas asociaciones formales también promueven la profesionalización, la seguridad del gremio y el trabajo colaborativo (González-Macías *et al.* 2019).

Por otro lado, en los últimos años ha aumentado el número de medios de comunicación independientes que buscan realizar trabajos de investigación que atienden la agenda social con perspectiva de derechos humanos, como *Animal Político*, *Quinto Elemento Lab*, *Periodistas de a Pie*, *Perimetral*, *Zona Docs*, *Pie de Página*, *Amapola*, *Radar Sonoro*, entre otros. A través del trabajo del periodismo independiente también se ha logrado generar solidaridades de diversos organismos e instituciones a nivel nacional e internacional, que defienden al pluralismo como el pilar fundamental de una construcción democrática (Hincapié y López 2018, 145).

Teniendo en cuenta la creciente importancia de un periodismo ético, con pluralidad e independencia; que fortalezca la rendición de cuentas y contribuya a que se respeten los derechos humanos, adquiere relevancia examinar críticamente el papel de Televisa, el medio de comunicación con más alcance y penetración en México, en el proceso de construcción social de la realidad informativa.

Capítulo 3. Marco teórico

3.1. La construcción de la realidad social por parte de los medios de comunicación

Los procesos de construcción de la realidad por parte de los medios de comunicación han sido estudiados desde la teoría de la comunicación y desde la sociología fenomenológica, iniciada por Alfred Schutz (1967), que ve la realidad como un producto que se construye a partir de las múltiples acciones protagonizadas por los seres humanos. El proceso de construcción de la realidad se define como social porque solo puede llevarse a cabo mediante la interacción social, sea real o simbólica. Se trata de un proceso dialéctico en el que los seres humanos actúan como creadores, pero también como productos de su mundo social (Adoni y Mane 1984).

Siguiendo la teoría de Schutz, Peter Berger y Thomas Luckmann (1997) definen que la construcción de la realidad se sitúa en la vida cotidiana, en la que se da un proceso de institucionalización de las prácticas. La institucionalización aparece cada vez que se da una tipificación recíproca de acciones habitualizadas por tipos de actores. Dicho de otra forma, toda tipificación de esa clase es una institución, con acciones o roles habitualizados (Berger y Luckmann 1997, 74). Entre estos roles se encuentra la actividad periodística, socialmente reconocida y legitimada para producir construcciones de la realidad públicamente relevantes. Estos autores consideran que los medios de comunicación son instituciones que ofrecen una interpretación determinada de la realidad:

Estas instituciones cumplen en la época moderna una función esencial en la orientación dotada de sentido, o más precisamente en la comunicación de sentido. Ellas actúan como mediadoras entre la experiencia colectiva y la individual al proporcionar interpretaciones típicas para problemas que son definidos como típicos. Lo que sea que otras instituciones ofrecen a modo de interpretación de la realidad o de valores, los medios de comunicación lo seleccionan y envasan, lo transforman gradualmente y deciden sobre la forma en que lo difundirán (Berger y Luckmann 1997, 98).

Esta tesis es compatible con la noción de Grossi (1985), que indica que las acciones llevadas a cabo por los medios de comunicación adquieren una importancia fundamental por su posición central en la mediación simbólica de las experiencias y por su rol, socialmente legitimado, de proveedores de esquemas públicos de referencia. Esta posición convierte a los medios en una de las instituciones que más influye en nuestra formación de la percepción del mundo, puesto que otorgan visibilidad pública a los diferentes acontecimientos que suceden en la vida cotidiana, ofreciéndonos una representación simbólica de ellos (Thompson 1998).

Uno de los primeros investigadores en abordar esta cuestión fue Walter Lippmann en su obra *Public Opinion*, publicada en 1922. La tesis del autor se centra en que «los medios informativos, esas ventanas abiertas al inmenso mundo que queda más allá de nuestra experiencia directa, determinan los mapas cognitivos que nos hacemos de él» (Lippmann 2003, 4). El autor sostiene que la opinión pública responde no al entorno sino a un pseudoentorno construido por los medios informativos. Para Lippmann, los medios de comunicación son una fuente primaria, aunque no única, de las imágenes que los seres humanos tienen en sus mentes y con las que se llega a formar la opinión pública.

En línea con lo expuesto, McQuail (2000) apunta que los medios de comunicación de masas suponen un recurso de poder, un instrumento potencial de influencia e innovación en la sociedad, debido a que logran elaborar gran parte de nuestro entorno simbólico, forjando elementos que tenemos en común con los demás actores de la sociedad. En tal sentido, el autor define «entorno simbólico» como un mundo en sí, coherente y prácticamente completo, del que emanan normas de comportamiento y creencias sobre una amplia gama de situaciones reales. Es decir, los medios de comunicación son «una fuente importante de definiciones e imágenes de la realidad social; y así mismo, un lugar donde se construye, almacena y expresa de manera más visible la cultura y los valores cambiantes de las sociedades y grupos humanos» (McQuail 2000, 28).

Rodrigo-Alsina (2005) explica que la relación entre los medios de comunicación y sus destinatarios está establecida por un «contrato fiduciario» social e históricamente definido. Este contrato se basa en unas actitudes epistémicas colectivas que se han ido forjando por la implementación del uso de los medios de comunicación como transmisores de la realidad social de importancia pública. Por este motivo, los públicos depositan la confianza

en los medios de comunicación y «a los periodistas se les atribuye la competencia de recoger los acontecimientos y temas importantes y atribuirles un sentido» (Rodrigo-Alsina 2005, 54).

Para que este contrato sea aceptado, el discurso informativo debe construirse de tal forma que posea, sobre todo, un elemento: credibilidad (Meyen y Schwer 2007). Según Balsebre, la credibilidad se sostiene en los diferentes niveles del rigor periodístico, así como en la eficacia comunicativa que sepan traducir los profesionales en el proceso de producción de las noticias, tales como: la exactitud de los hechos que se narran, la exposición clara de los datos en el relato, el buen tratamiento de las fuentes o la correcta disposición jerárquica de las noticias más importantes respecto a las menos importantes (Balsebre 2013).

En la misma línea, Rodrigo-Alsina (2005) recoge una serie de elementos fundamentales para que la construcción del discurso periodístico aporte credibilidad. Entre estos componentes, el autor hace énfasis en las fuentes informativas que el periodista ha consultado, puesto que las fuentes proporcionan contenidos, referencias o argumentos esenciales para fundamentar y certificar la información. Igualmente, destaca la difusión de datos relevantes sobre el acontecimiento de forma que no se pueda dudar de su veracidad. En este sentido, el autor explica que «la relación entre acontecimiento-fuente-noticia es esencial para la comprensión de la construcción social de la realidad informativa» (Rodrigo-Alsina 2005, 57).

Por otro lado, en el contexto de esta tesis es relevante la teoría que propone Giorgio Grossi (1984), respecto a la construcción de la noticia en casos excepcionales. El autor establece un modelo en el que describe que en primer lugar se dan unos hechos primarios —por ejemplo, un atentado—, pero en los días sucesivos van apareciendo una serie de acontecimientos secundarios. Los hechos secundarios no son necesariamente excepcionales, pero sí se inscriben dentro del mismo clima de opinión suscitado por el caso crítico. Es decir, los hechos secundarios se producen a causa de los hechos primarios y, paulatinamente, los van sustituyendo en el tratamiento que se hace del caso.

Según Grossi (1985), se producen dos niveles de realidad en el trabajo periodístico. El primero es imprevisible y anómalo, por lo que los periodistas intentan recontextualizar el

acontecimiento lo más rápido posible, buscando describir el valor político y cultural del mismo. El autor señala que la función periodística no consiste en la capacidad de comprender y/o seleccionar el hecho sensacional, sino en la competencia contextualizante del mismo (Grossi 1985, 75). El segundo acontecimiento se produce voluntariamente, está preestructurado de modo funcional de acuerdo con el caso excepcional. Por tanto, al paso de los días, desde que se produjo el caso excepcional, es el sistema político el que va recuperando su capacidad de control de la situación imponiéndose como fuente periodística principal (*Ibid.* 78). En este sentido, Grossi constata que el sistema político es siempre el sujeto productor de los «hechos secundarios», actuando así bajo la condición de fuente vicaria. Por tanto, el poder político tiene la capacidad de influir en la información mediante la producción de una serie de acontecimientos artificiales dotados de sentido, con la finalidad de recuperar el control de la situación y mediante una nueva definición de la realidad (*Ibid.* 75).

De esta manera, el sistema político se incorpora a la definición del acontecimiento. Casero-Ripollés (2006) señala que los hechos secundarios son la expresión informativa del proceso de negociación que se establece entre el sistema político y la profesión periodística en la definición del suceso. De acuerdo con el autor, las reacciones de las diferentes fuerzas políticas, las consecuencias de la crisis para la gobernabilidad del país o los posibles escenarios de futuro son ejemplos de esta modalidad de acontecimientos colaterales, que complementan a los hechos primarios introduciendo nuevos datos, matices o detalles. En la búsqueda de «dominar la situación», las noticias de hechos secundarios minimizan la ruptura propia de la atipicidad de los hechos primarios, suponiendo la estabilización de la cobertura mediática que, en los días siguientes, camina hacia la recuperación de la normalidad institucional (Casero-Ripollés 2006, 189).

En la actualidad, los conflictos siguen configurándose como uno de los principios básicos que gobiernan las leyes de la atención periodística (Luhmann 2000). En este sentido, más que señalar regularidades, los medios de comunicación se fijan en aquellos acontecimientos que rompen la dinámica rutinaria, entre los cuales se incluyen los episodios de crisis (Casero-Ripollés 2006). Por tanto, se considera que las crisis se convierten en un objeto de estudio clave para entender el papel de los medios de comunicación en el proceso de construcción social de la realidad informativa.

3.2. La producción de la noticia y los episodios de crisis

El estudio de la producción de la noticia o *newsmaking* se ha abordado desde múltiples perspectivas mediante las aportaciones clave de autores como Tuchman (1983), Fishman (1983), Grossi (1985), Martini (2000), Rodrigo-Alsina (2005) o Casero-Ripollés (2006). Los trabajos de estos autores aportan herramientas útiles para analizar la relación entre la imagen de la realidad social que construyen los medios de comunicación, la organización y producción rutinaria de los aparatos periodísticos y los sentidos sociales (Martini 2000). Este apartado centra la atención en las aportaciones teóricas que hacen referencia directa a la producción de la información y su análisis en episodios de crisis: caso excepcional (Grossi 1985) y noticias de crímenes en entornos de violencia (Martini 2000).

La primera aportación teórica es la noción del caso excepcional (Grossi 1985). A principio de los años ochenta, a partir del secuestro y posterior asesinato del político italiano Aldo Moro a manos de las Brigadas Rojas, Giorgio Grossi desarrolló este concepto con la intención de explicar el papel que desempeñan los medios de comunicación en situaciones dotadas de una gran crisis política y social. A saber, se considera «caso excepcional» a aquel acontecimiento que tiene una fuerte incidencia política en la dinámica social, debido a que tanto su gravedad como su trascendencia implican el problema del control social, de la lucha política, de la legitimación de las instituciones, de la identidad y de las imágenes colectivas (Grossi 1985, 49).

A casi cuatro décadas, el concepto de caso excepcional mantiene plena vigencia teórica, sobre todo si tenemos en cuenta los episodios vividos en todo el mundo en los últimos años, como el ataque al Museo Nacional del Bardo en Túnez (2015), los atentados del 17 de agosto en Barcelona y Cambrils (2017) o el tiroteo en el Instituto Stoneman Douglas de Parkland, en Florida (2018), por nombrar algunos casos que han cobrado atención mediática en los últimos años.

En la construcción del caso excepcional, una de las funciones básicas de los medios de comunicación reside en la recontextualización del «hecho-ruptura» del modo más rápido posible. Esto es, «hacerlo compatible con el mundo cotidiano de los individuos reduciendo la elevada complejidad que conlleva y facilitando su interiorización» (Casero-

Ripollés 2004, 10). En este proceso de construcción de lo atípico, la interacción entre organizaciones mediáticas y actores políticos es un elemento distintivo. Grossi sostiene que en situaciones de crisis la estrategia política realza el papel de los medios de comunicación, que dejan de ser simples canales de reproducción y se convierten en auténticos definidores de la actualidad política. Como apunta el autor, «los medios pasan de instrumentos supletorios a infraestructuras funcionales de la vida política que influyen, de forma determinante, en su representación simbólica» (Grossi 1985, 140).

Siguiendo los fundamentos teóricos de este autor, Casero-Ripollés (2004) señala que, con motivo del caso excepcional, se radicaliza la centralidad que la comunicación asume respecto a la actividad política:

Los medios de comunicación no son espectadores del hecho atípico, sino que participan activamente en su definición simbólica junto con el sistema político. Los aparatos mediáticos, especialmente la televisión, se afirman como variables fundamentales de las situaciones de ruptura, donde juegan, como ya hemos manifestado, un papel esencial estructurando la percepción de la realidad política y social (Casero-Ripollés 2004, 14).

Dado el elevado grado de ruptura que conlleva, durante la evolución del caso excepcional uno de los axiomas que se pone de manifiesto es el que sostiene que la atipicidad de un acontecimiento es proporcional a su relevancia para el control del mercado político (Grossi 1985, 76). Es decir, el acontecimiento insólito se presenta como un medio de expresión de las estrategias políticas.

En este sentido, una de las consecuencias de la multiplicación de la acción política durante la evolución de los hechos excepcionales es que los sujetos de la política, «al conseguir el papel de fuente primaria en las noticias, se benefician de la posibilidad de propagar sus definiciones de la realidad con la voluntad de que sean aceptadas como válidas tanto por los *media* como, en última instancia, por la ciudadanía» (Casero-Ripollés 2004, 13).

Otra aportación que permite profundizar en la contextualización teórica de la producción de la información en momentos de crisis es la noticia de crímenes en entornos de violencia (Martini 2000):

Los hechos imprevisibles operan con fuerza en los imaginarios sociales, propician el surgimiento de significados asociados a la inseguridad y la amenaza. Las explosiones, las catástrofes, los golpes de Estado y los crímenes son altamente noticiables, constituyen el término imprevisto de procesos inesperados y representan la alarma en la sociedad (son una amenaza a la estabilidad). Suponen la irrupción de lo desconocido en los medios: se traducen en noticias que circulan rápidamente y movilizan a la sociedad. Los acontecimientos marcados por la imprevisibilidad no desaparecen fácilmente de las agendas mediáticas, la conmoción que provocan probablemente se resuelva en nuevos acontecimientos (como medidas para paliar la situación o para corregirla) que se constituyen en serie (Martini 2000, 14).

Stella Martini apunta que las noticias sobre crímenes, conflictos sociales o ciertos actos del Gobierno son acontecimientos que necesitan de más noticias sucesivas para obtener un sentido completo, a fin de que la historia tenga su cierre. Sin embargo, la autora señala que en algún momento estas noticias desaparecen del espacio mediático, en muchas ocasiones sin que se haya llegado a la etapa de resolución o explicación definitiva. Cuando «nunca se sabe si el caso (el misterio) se resolvió o no, las historias quedan trucas y fragmentan el conocimiento y la percepción del mundo de lo real» (Martini 2000, 18).

En este sentido, la autora advierte que «las historias que no se cierran, instalan la sensación de una realidad atravesada por la fragmentación y la inconsistencia. Pero fundamentalmente colaboran a la naturalización de una participación reducida e incompleta de la ciudadanía en los asuntos de interés público» (Martini 2000, 18). De ahí que sea imprescindible el trabajo periodístico, ya que la calidad de la noticia permite establecer el circuito de comunicación con y entre la sociedad. Una de las conclusiones a las que llega esta autora es que, a partir de este reconocimiento, la producción de las noticias debería considerarse un trabajo sobre los valores y los significados marcados por la cohesión y la coherencia.

3.3. La configuración de la agenda: teoría de la *agenda setting*

La teoría de la *agenda setting* fue desarrollada originalmente por Maxwell McCombs y Donald Shaw (1972); los teóricos explican que «al elegir y publicar noticias, los editores, el equipo de redacción y las emisoras desempeñan un papel importante en la configuración de la realidad política. Los lectores no solo reciben información a través de los medios sobre determinados temas o asuntos que ocurren en el mundo, sino que también aprenden de ellos la importancia que les deben de dar a partir de la cantidad de información de una noticia y su posición» (McCombs y Shaw 1972, 176). En otras palabras, se define la *agenda setting* como «la capacidad de los *mass-media* de seleccionar y destacar ciertos temas sobre otros, y con ello causar que los asuntos destacados sean percibidos como importantes por el público» (McCombs y Shaw 1972, 36). En este sentido, la importancia de la *agenda setting* es que propone que los medios de comunicación condicionan lo que el público piensa (Entman 2007).

La investigación que dio pie a la teoría del «establecimiento de la agenda» se desarrolló en Chapel Hill, Carolina del Norte, durante la campaña presidencial estadounidense de 1968. El estudio consistió en comparar las principales preocupaciones de un grupo de votantes indecisos con los asuntos públicos destacados en los principales medios de comunicación de esta población. McCombs y Shaw llegaron a la conclusión de que aquellos temas destacados en las noticias se convertían en temas relevantes para el público. Los hallazgos de esta investigación constataron la tesis central que Walter Lippmann dio a conocer en la introducción de su obra *Public Opinion* (1922), la cual sostiene que los medios de comunicación definen el mapa cognitivo de la sociedad sobre su experiencia con el mundo en el que viven. Es decir, los medios crean un pseudoambiente que actúa como puente entre los hechos del mundo y las imágenes de éstos en la audiencia.

La investigación de McCombs y Shaw (1972) también corroboraba la noción postulada por Bernard Cohen en *The press and the foreign policy* (1963). La tesis central de este autor defiende que «los medios frecuentemente no tienen éxito al decirle a la gente qué es lo que tiene que pensar, pero tienen un éxito asombroso al decirle a la gente en qué tiene que pensar» (Cohen 1963, 13).

El establecimiento de la agenda está condicionado por la producción periodística, ya que el tiempo y el espacio limitan la elección de algunos temas sobre otros (Perales-García y Pont-Sorribes 2018). Según Frederick *et al.* (2013, 318), «dentro de los límites de la investigación sobre el establecimiento de la agenda, está definido que los medios de comunicación establecen la agenda pública a través de la cantidad de cobertura que reciben de un tema». Desde esta perspectiva, los medios de comunicación ejercen una influencia cognitiva poderosa debido a que hacen creer al público que determinados objetos —es decir, hechos, personajes u otros temas— son importantes mientras que otros no lo son en la misma medida (Igartua y Humanes 2004).

El proceso del establecimiento de la agenda no es instantáneo, sino que se da a mediano plazo debido a la repetición y redundancia de un mismo tema en los medios de comunicación. De acuerdo con diversos estudios, se necesitan entre cuatro y ocho semanas para transferir la relevancia de la agenda mediática a la agenda pública (McCombs 2006, 94-95). En relación con esto, la importancia de los temas (*salience of issues*) es definida como la «visibilidad de la información a partir de su ubicación, su tamaño, disposición con respecto a otro tipo de información o su mayor frecuencia de cobertura» (Amadeo 2008, 8).

De acuerdo con McCombs (2006), la influencia que ejercen los medios de comunicación sobre los receptores no es premeditada, sino más bien es el resultado de la necesidad que tienen los medios de seleccionar y priorizar determinados asuntos públicos y elevarlos a la categoría de noticias del momento. «De ahí la importancia de que un tema esté presente en la agenda, puesto que su mera presencia marca prioridad de intereses: lo que aparece en la agenda tiene preferencia sobre lo que no está» (Sádaba 2008, 73). En este marco, el proceso de la *agenda setting* se convierte en una competencia continua entre los actores que proponen temas para «ganar la atención de los profesionales de los medios, del público y de las élites políticas» (Dearing y Rogers 1996, 2).

Así pues, el proceso de elaboración de la *agenda setting* se compone por: i) la agenda mediática: conjunto de temas que reciben la atención de los medios de comunicación; ii) la agenda pública: conjunto de temas que un grupo social más o menos amplio considera relevantes para ser debatidos de manera colectiva; y iii) la agenda política: conjunto de

temas que reciben atención o acción política, en parte como respuesta a la agenda mediática y a la agenda pública (Dearing y Rogers 1996, 5-7).

De acuerdo con Gili-Ferré (2017, 57), la teoría de la *agenda setting* está vinculada a dos conceptos principales que permiten entender las razones por las cuales se produce el efecto de la fijación de la agenda. El primero de ellos es la relevancia (*salience*) y el segundo es la necesidad de orientación (*need for orientation*). La relevancia de un tema ha sido definida desde diversas perspectivas; sin embargo, para los efectos de esta investigación, se toma como referencia la aportación conceptual y metodológica propuesta por Spiro Kiouisis (2004), que fijó tres dimensiones para el concepto de relevancia mediática (*media salience*): la atención, la prominencia y la valencia.

La atención, suele medirse por el volumen de historias o el espacio dedicado a los temas en los periódicos, en las noticias de televisión o en otros espacios informativos. Mientras que la prominencia, se refiere al posicionamiento de una noticia dentro de un texto mediático para comunicar su importancia —en virtud de su ubicación, longitud o tratamiento—. Es diferente a la dimensión de la atención porque se fija, más que en el volumen, en la ubicación y el posicionamiento de la noticia. Por último, la valencia se centra en los elementos afectivos de las noticias. Esta dimensión se ha medido, por ejemplo, a través del tono positivo, neutral o negativo empleado en la noticia o por la cantidad de conflicto presente en un tema (Kiouisis 2004, 73-76). Por ende, la valencia está directamente relacionada con el segundo nivel de la *agenda setting*.

En el estudio del establecimiento de la agenda también se debe considerar que cada objeto —hechos, temas, personajes— tiene numerosos atributos que lo describen. El atributo es un término genérico que hace referencia a todo el abanico de características propias de cada objeto (McCombs 2006, 137-139). En consecuencia, su cobertura mediática supondrá enfatizar algunos de estos atributos, prestar atención a otros y no dar interés a los restantes (Aruguete 2009). En este sentido, la selección de los objetos para su atención —primer nivel de la *agenda setting*—, así como la selección de los atributos para la percepción de los objetos —segundo nivel de la *agenda setting*— adquieren un rol poderoso de fijación de la agenda (Hester y Gibson 2003).

Junto a la relevancia, la necesidad de orientación es otro factor clave en el establecimiento de la agenda. Este concepto parte de la premisa de que las personas tienen una curiosidad innata sobre el mundo que les rodea, y se refiere a la tendencia de los individuos a buscar información sobre los asuntos públicos en los medios (McCombs y Weaver 1973). La necesidad de orientación entra en juego cuando el nivel de incertidumbre sobre un asunto es elevado. Por ejemplo, en el caso particular de los episodios de crisis, los medios de comunicación adquieren un papel fundamental al aportar aquellos mapas conceptuales sobre la realidad cuando los hechos son relevantes y adquieren un alto grado de incertidumbre para la opinión pública (Zunino 2018). Según esta lógica, «cuanto mayor es la necesidad de orientación de los individuos en el ámbito de los asuntos públicos, más probable es que presten atención a la agenda de los medios de comunicación» (McCombs 2006, 116).

Entre otros factores, la necesidad de orientación depende de si el público tiene una experiencia directa o indirecta con un tema o asunto. Cuando los temas no son experienciales (*unobstrusive issues*), los medios de comunicación tienen más capacidad de influencia. Wanta, Golan y Lee (2004) sostienen que el establecimiento de la agenda adquiere una importancia aún mayor cuando los individuos no tienen una experiencia directa con los hechos. En conclusión, cuanto más relevancia y necesidad de orientación, más establecimiento de la agenda. Además, Wanta *et al.* (2004), señalan otros aspectos que intervienen al momento de marcar la agenda; entre ellos, la proximidad geográfica, factores demográficos como la edad, los ingresos o el propio conocimiento de un individuo sobre un tema específico.

Por otra parte, un procedimiento informativo perteneciente a la *agenda setting* es la noción del tema o tematización, propuesta inicialmente por Niklas Luhmann (1978). Según Luhmann, el éxito del establecimiento de la agenda está basado en el proceso de tematización, mediante el cual los medios de comunicación simplifican la complejidad del mundo mediante noticias con las que establecen temas importantes sobre los que la gente piensa y se forma una opinión.

El proceso de tematización no supone solo dotar de relevancia un asunto otorgándole visibilidad o estimulando su controversia; para que haya tematización, es fundamental configurar un contexto simbólico a partir del cual una situación adquiere un significado

público relevante (Aruguete 2009, 14). Es decir, la información que surge del proceso de tematización permite ir más allá del propio acontecimiento, al integrarlo en un contexto social, económico y político, y en un marco interpretativo que lo vincula con otros acontecimientos o sucesos (Lang y Lang 1981). De esta manera, las noticias se asocian a temas más generales. Por ejemplo, el ataque contra los estudiantes normalistas de Ayotzinapa supuso una «información tematizada» sobre otra serie de crímenes violentos cometidos por agentes del Estado en colusión con la delincuencia organizada. De acuerdo con Pont-Sorribes (2008, 47), esta propuesta es especialmente sugestiva en episodios de crisis, cuando generalmente a partir de un evento nacen nuevos temas y subtemas que marcan la agenda política.

En la línea expuesta, Marletti (1985, 25) indica que los medios de comunicación tienen la capacidad de definir y establecer el debate público de los grandes temas políticos. De hecho, el autor argumenta que los medios de comunicación y los aparatos políticos son los que desarrollan fundamentalmente los procesos de tematización. En consecuencia, como señala Aruguete (2009, 15), la cobertura informativa «es el resultado de una negociación, un acuerdo entre actores con intereses propios que disputan poder, más que una imposición de las instituciones informativas».

3.4. Segundo nivel de la *agenda setting*: agenda de atributos y *framing*

La teoría de la *agenda setting* ha seguido evolucionando durante más de cincuenta años. A medida que los estudios han ido construyendo un mapa intelectual cada vez más detallado de la influencia de la comunicación en el público, se han incorporado una serie de nuevos conceptos (Ardèvol-Abreu *et al.* 2020). Entre estos conceptos se encuentra la agenda de atributos y el *framing*, que forman parte del llamado «segundo nivel de la *agenda setting*». Tanto la agenda de atributos como el *framing* exploran hasta qué punto el énfasis en ciertos aspectos, detalles o propiedades de los objetos —hechos, personajes u otros temas— influye en el pensamiento y en los sentimientos del público. Mientras el primer nivel de la agenda se centra en determinar cómo los objetos obtienen la atención

del público, el segundo nivel se centra en cómo se presentan los objetos de atención en los mensajes (McCombs *et al.* 2014).

En este sentido, McCombs y Evatt (1995) señalan que los medios de comunicación no solo consiguen transferir la prioridad de determinados temas, sino que también otorgan prioridad a determinadas características o cualidades de los temas. Como se ha mencionado anteriormente, el atributo «es un término genérico que engloba toda la gama de propiedades que caracterizan a un objeto» (McCombs 2006, 138). Cada tema o asunto posee numerosos atributos que lo describen. Por tanto, su cobertura mediática supondrá enfatizar algunos de estos (Aruguete 2009). Al acentuar ciertos elementos sobre otros, se asume que los medios de comunicación influyen tanto en la prominencia de los atributos como en la prominencia de los temas (Kioussis *et al.* 1999). A diferencia de la tesis postulada por Bernard Cohen (1963,13), esta segunda dimensión de la *agenda setting* sugiere que los medios de comunicación además de decirnos «en qué debemos pensar» también podrían decirnos «qué es lo que tenemos que pensar».

Aunque existen una serie de estudios que toman los atributos y los *frames* como conceptos sinónimos, McCombs y Ghanem (2001) consideran que un *frame* es más que un conjunto de atributos descriptivos. Gamson (1989) define *frame* como «una idea organizadora central para dar sentido a los acontecimientos relevantes y sugerir cuál es la cuestión tratada» (Golan y Wanta 2001, 248). El *framing* consiste en la «selección sutil de ciertos aspectos de un tema por parte de los medios de comunicación, para darles más importancia y así enfatizar una causa particular de algunos fenómenos» (Dearing y Rogers 1996, 71). Así que, más allá de seleccionar un tema o de dar relevancia a ciertos atributos del tema, el *framing* implica encuadrar los hechos utilizando un ángulo concreto, una definición particular o una idea organizadora central.

Según Reese (2001), cuando se habla de encuadre o *frame* se habla de «principios organizadores socialmente compartidos y persistentes con el tiempo, que trabajan simbólicamente para estructurar el mundo social de modo significativo» (Reese 2001, 258). De ahí que, autores como Graber (1991) y Entman (1993) indiquen que los *frames* no solo aparecen en la noticia, sino que de algún modo se encuentran también en el emisor, en el receptor y en la cultura donde aparece el mensaje (Sádaba 2001). El proceso

del *framing* es, por ende, el producto de la interacción de todos los actores que intervienen en el proceso de elaboración y conservación de significados (Amadeo 2002).

Dado que «el *framing* contribuye indudablemente a la construcción de la realidad social» (Priest 2010, 59) y la selección de ciertos aspectos y valores por parte de los medios de comunicación «pueden tener efectos sutiles pero poderosos sobre la audiencia» (Tankard 2003, 97), se trata de un concepto esencial a tener en cuenta para la investigación dedicada a estudiar coberturas mediáticas de los episodios de crisis.

3.5. Teoría del *framing* o del encuadre en comunicación

La teoría del *framing* o del encuadre ha ocupado en las últimas décadas un lugar destacado en los estudios de la comunicación (Sádaba 2001; Scheufele 1999; Entman 1993). Tiene su origen en el desarrollo de la denominada «sociología interpretativa», que estudia las significaciones de la realidad para cada individuo a través de un proceso interpretativo, en el que adquiere un papel fundamental la interacción, y que tiene como objeto la definición de las situaciones de la vida cotidiana (Sádaba 2001, 148). En este contexto, la teoría del *framing* se ha convertido en una herramienta para acceder a los significados de la realidad.

A partir de la definición de Gregory Bateson (1972), el sociólogo Erving Goffman (1974) fue el primero en utilizar el concepto *framing* al indicar que «las definiciones de una situación se construyen de acuerdo con principios organizativos que gobiernan los acontecimientos —al menos, los sociales— y nuestra implicación en ellos» (Goffman 1974, 10-11). En su obra *Frame Analysis*, Goffman presenta a los *frame* como «esquemas de interpretación». Pues, «siempre que un individuo enmarca una situación, lo hace utilizando esquemas. La organización de la experiencia pasa así por marcos sociales y esquemas mentales, fusionados en los *frames*» (Sádaba 2001, 151).

En el área del periodismo, los estudios del *framing* comenzaron a desarrollarse a partir de los años ochenta, cuando los analistas de los medios de comunicación, teniendo en cuenta las contribuciones de la sociología interpretativa, comenzaron a profundizar en los

análisis de tipo cognitivo (Koziner 2013). Aunque los investigadores advierten que este concepto admite más de una interpretación; es decir, que existen múltiples concepciones del *framing* o del *frame*, por lo que se habla del *framing* como un paradigma fracturado (Scheufele 1999). En todo caso, el concepto que se utiliza en esta investigación es el comunicativo, en línea con el planteamiento de Druckman (2001), Entman (1993) y Tankard *et al.* (1991).

La concepción comunicativa parte de la base de que el *framing* tiene una función estructuradora del mundo, puesto que los encuadres se presentan como estructuras o esquemas que organizan los acontecimientos (Sádaba 2001). Según Entman, el proceso de encuadrar significa «seleccionar algunos aspectos de la realidad percibida y hacerlos más relevantes en el texto comunicativo, de manera que se promueva una determinada definición del problema, una interpretación causal, una evaluación moral y/o una recomendación de tratamiento para el asunto descrito» (Entman 1993, 52).

En relación con Entman, Tankard, Hendrickson, Silberman y Ghanem (1991) proponen entender el *frame* o el encuadre de los medios de comunicación como «una idea organizadora del contenido de las noticias, una idea que proporciona un contexto y sugiere de qué se trata el tema en cuestión, a través de la selección, el análisis, la exclusión y la elaboración de algunos aspectos concretos» (Tankard *et al.* 1991, 3). Los autores recurren a un análisis del formato y contenido de la información, que detecta los mecanismos en los que se encuentran los *frames* o los enfoques de una determinada noticia, tales como: titulares, antetítulos, subtítulos, imágenes, pies de foto, *lead*, fuentes, citas, logos, estadísticas, tablas y gráficos. A través de cada uno de estos elementos que integran la pieza informativa, los medios de comunicación destacan algunas ideas, enfatizan otras u omiten algunos temas. Por consiguiente, el *framing* es en gran medida selección de información.

Druckman insiste en la idea del énfasis en determinados hechos. Define el término «*frames in communication*» como «las palabras, imágenes, frases y aspectos de estilo que un orador utiliza para transmitir información a otro» (2001, 227). En la misma línea, De Vreese (2003) sostiene que encuadrar una información significa enfatizar la relevancia (*saliencia*) de ciertos aspectos sobre un tema y, por tanto, implica la elección de una o varias alternativas para enfocar un determinado acontecimiento social. Así, al destacar

determinados elementos mediante la elección del lenguaje, la repetición o la vinculación con símbolos culturales significativos, el encuadre de las noticias puede influir en las percepciones del público (Chong y Druckman 2007).

En una investigación sobre el tratamiento informativo de la inmigración en la prensa española, Igartua, Muñiz, Otero, Cheng y Gómez-Isla (2004) aplican la teoría del *framing* e indican que en una misma noticia es posible identificar más de un encuadre, aunque uno de ellos sea el dominante. Por «encuadre periodístico» presentan la siguiente definición:

Un encuadre noticioso remite al ángulo, enfoque, perspectiva o tratamiento de una información que se manifiesta en la elección, énfasis o importancia atribuida a los diferentes elementos (relacionados con los lugares geográficos nombrados, los espacios físicos a los que se alude, los espacios temporales mencionados, los actores protagonistas descritos, los atributos utilizados para referirse a los inmigrantes, las acciones realizadas por los inmigrantes y las acciones realizadas sobre dichos inmigrantes que se destacan) y, en particular, en la forma cómo covarían dichos elementos más o menos enfatizados en un texto (Igartua *et al.* 2004, 158).

De esta manera, un encuadre periodístico ofrece una perspectiva concreta, invitando al sujeto a visionar un tema desde una perspectiva particular, dirigiendo la atención hacia determinados elementos o atributos (Humanes y Igartua 2004). Como resultado, los sujetos adquieren la comprensión de una realidad concreta gracias a los *frames* de referencia (Vliegenthart y Van Zoonen, 2011).

En el caso particular de los sucesos críticos, De Landtsheer y De Vrij indican que los momentos de crisis son «poderosos agentes del encuadre cognitivo» (2004, 166). En la misma línea, Spencer (2017) señala que el encuadre de los medios de comunicación participa en el ciclo del conflicto, influyendo no solo en el público, sino también en la forma en que los Gobiernos responden a la crisis.

De acuerdo con Norris, Just y Kern (2003), los *frames* que utilizan los medios de comunicación en el tratamiento informativo de la crisis permiten al público clasificar, interpretar, categorizar y evaluar rápidamente el conflicto. Aunque también advierte que

los *news frames* en situaciones críticas cumplen múltiples funciones para diferentes actores. Por ejemplo, los líderes políticos pueden responder y comunicar las prioridades políticas de forma sencilla y eficaz adoptando los encuadres culturales predominantes para racionalizar y simplificar su mensaje (Norris *et al.* 2003, 11).

3.5.1. Tipología de *frames* o encuadres

Así como existen diferentes paradigmas sobre la teoría del *framing*, los investigadores también han hecho diferentes propuestas de tipología de encuadres con los que analizar los mensajes comunicativos, así como sus posibles efectos. Para los fines de esta investigación se toma como referencia el trabajo de las profesoras Holli A. Semetko y Patti M. Valkenburg (2000, 93-96), que propone dos enfoques para abordar el análisis de contenido de los encuadres en las noticias: el inductivo y el deductivo.

En primer lugar, la aproximación inductiva consiste en analizar una noticia con una visión abierta para tratar de revelar el conjunto de encuadres posibles, partiendo de unas preconcepciones vagamente definidas de estos encuadres. Es decir, los *frames* surgen del análisis de contenido, no hay categorías predeterminadas. A partir del abordaje inductivo se pueden identificar las muchas formas posibles de enmarcar un tema. En esta vía se identifican *frames* específicos que permiten un profundo nivel de especificidad y de detalles relevantes para el acontecimiento o tema que se investiga (De Vreese 2005, 55).

Por otro lado, el enfoque deductivo consiste en predefinir determinados *frames* como variables del análisis del contenido, para comprobar en qué medida estos encuadres aparecen en las noticias. Es decir, en el abordaje deductivo se definen teóricamente determinados encuadres como variables de análisis de contenido para verificar su presencia y frecuencia en las noticias. En esta vía se identifican *frames* genéricos que pueden ser identificados según diferentes temas, algunos durante el paso del tiempo y, potencialmente, en diferentes contextos culturales (De Vreese 2005, 54).

Existe una gran variedad de clasificaciones de *frames* basados en una aproximación deductiva; teniendo en cuenta el carácter social y político del caso Ayotzinapa, en esta investigación se toman como referencia los *frames* genéricos propuestos por Semetko y

Valkenburg (2000, 95-96), que a su vez toman como base el trabajo de Neuman *et al.* (1992), quienes investigan los diferentes encuadres que se han discutido en la literatura anterior. Así como el trabajo de Iyengar (1991), que midió cómo un grupo de personas enmarcaban quién era responsable de varios problemas sociales después de haber sido expuestos a dos tipos de formatos de noticias: las noticias «episódicas», que se refieren a acontecimientos específicos, y las «temáticas», que se refieren a una cobertura más analítica, contextual o histórica.

Como resultado, Semetko y Valkenburg (2000) identifican cinco *frames* diferentes que son comunes en la cobertura informativa de una serie de temas:

- 1.- *Frame de conflicto*: centra la atención en el conflicto entre individuos, grupos o instituciones como una estrategia para captar el interés de la audiencia.
- 2.- *Frame de interés humano*: aborda la cara humana o el ángulo emocional de un evento, asunto o problema. Se enfatiza en las emociones o se dramatiza la noticia.
- 3.- *Frame de consecuencias económicas*: se enfoca en las consecuencias económicas que genera un evento, problema o cuestión y la repercusión que puede tener sobre un individuo, grupo, región o país.
- 4.- *Frame de moralidad*: hace especial énfasis del contexto moral o religioso de un asunto. Se presentan prescripciones sobre cómo se debería actuar o comportarse de acuerdo con un código de conducta.
- 5.- *Frame de responsabilidad*: se presenta la información centrado la atención en un tema o problema y se atribuye la responsabilidad de su causa o solución a un individuo, grupo, institución, gobierno, región o país.

3.6. Las fuentes de información

Como se ha expuesto anteriormente¹⁹, las fuentes de información ocupan una posición central en el periodismo (Manning 2001). Su función asume un papel fundamental en el proceso de producción de las noticias y, por ende, en la construcción de la realidad (López-Rabadán y Casero-Ripollés 2008). La noción de «fuente» es un término que designa a los individuos, los grupos, los centros de poder y las instituciones que, como actores de la sociedad, tienen la capacidad de comunicar algo y de influir en la agenda de los asuntos públicos que trata la información. La fuente son las instituciones, grupos sociales o sujetos individuales y/o colectivos que proporcionan contenidos, argumentos o datos sobre los hechos y los acontecimientos (Rey *et al.* 2004, 85). De ahí la importancia de un uso adecuado y suficiente de las fuentes informativas (Mayoral 2005). De acuerdo con Borrat (1998), la credibilidad de un medio de comunicación está directamente relacionada con la cantidad, fiabilidad y diversidad de las fuentes que cita en sus informaciones.

En esta línea, Wolf (1997, 253) señala que las fuentes son un factor determinante respecto de la calidad de la información producida por los medios de comunicación. El acceso a fuentes fiables, y la equidad que se establezca entre ellas en cada noticia, constituyen un valor y un factor determinante respecto a la calidad de la información (Teramo 2006). Tuchman (1980, 188) indica que los periodistas establecen una serie de estrategias para sostener la credibilidad de su narración, entre ellas: i) presentar la posibilidad de contrastar la pretendida verdad, señalando claramente las fuentes de información, ii) el uso de pruebas ulteriores que reafirmen un hecho, iii) el empleo de comillas para recoger las declaraciones literales, iv) la descripción del contexto; y v) la difusión de una gran cantidad de datos o argumentos sobre un evento.

La identificación de todas las fuentes informativas es vital porque mejora la transparencia, acción que «indica el respeto del periodista por la audiencia», pero que también «ayuda a establecer que el periodista tiene un motivo de interés público, la clave de la credibilidad» (Kovach y Rosenstiel 2001, 80). El periodista debe hacer todo lo posible por asegurarse

¹⁹ Ver apartado 3.1. «La construcción de la realidad social por parte de los medios de comunicación».

que la audiencia obtenga una buena variedad de información sobre la fuente para que pueda tomar una decisión sobre la confiabilidad de esta (Frost 2011, 135).

No obstante, en ocasiones es necesario utilizar fuentes anónimas o no atribuidas, pero debe tratarse de un caso excepcional, pues una de las normas éticas del periodismo es la identificación específica de las fuentes informativas siempre que sea posible (Christians *et al.* 2017, 79). Por tanto, el uso de fuentes no identificadas debe estar justificado.

Igualmente, el periodista debe hacer constar que se trata de una información obtenida de forma confidencial o extraoficial (Vives 2020). De acuerdo con el periodista Javier Darío Restrepo (2019), el objetivo de esta práctica es proteger la integridad de la fuente y la de sus allegados, sobre todo cuando la información proporcionada compromete seriamente la seguridad —y a veces la vida— de las personas. El uso de fuentes confidenciales se hace, por ejemplo, cuando las fuentes pueden enfrentarse a un peligro, represalias u otros prejuicios, y en caso de que tengan información que no pueda obtenerse en otra parte. Usualmente, esto sucede en temas políticos, corrupción, violación a derechos humanos, negocios ilícitos, abuso de poder, narcotráfico, asuntos militares o policiales (Espinoza 2020). En todo caso, los códigos deontológicos generales aconsejan cuestionar siempre los motivos de las fuentes antes de prometerles el anonimato.

Según Yoon (2005, 283), «la credibilidad de la fuente puede definirse como la fiabilidad de una persona como fuente de información o como el grado en que la información de una fuente es percibida por un periodista como exacta, justa, imparcial y digna de confianza». Pero hace falta más que compartir la identidad de la fuente, presentar sus declaraciones de forma precisa o justificar su anonimato (Franklin *et al.* 2005). Además, las noticias deben contar con un amplio abanico de fuentes representativas, autorizadas y de confianza que proporcionen información genuina (Frost 2011).

Los códigos deontológicos de la profesión destacan la necesidad de ser veraz, de considerar la información como un bien social y de reflejar la pluralidad de opiniones en las coberturas informativas (Rodríguez-Martínez *et al.* 2013, 104). Como explica Grijelmo (2003), una norma elemental de cualquier medio de comunicación de calidad consiste en hablar con todas las partes implicadas en un acontecimiento informativo; el profesional tiene la responsabilidad de contrastar los datos antes de publicar la noticia.

En este sentido, Gómez-Bueno (2014, 463) considera que «el profesional de la información, al hacer uso correcto de las fuentes informativas, hará posible el cumplimiento del principio ético de verdad, objetividad y exactitud en la información y, también, demostrará su independencia profesional y su imparcialidad informativa». La independencia es otra norma fundamental para garantizar la credibilidad de los medios de comunicación (Vultee 2010). De acuerdo con Christians *et al.*, una de las tareas básicas del periodismo en una democracia es «la tarea de participar en la vida pública como actor independiente mediante el comentario críticos, el asesoramiento, la defensa y la expresión de opiniones» (2009, 116).

En la cobertura mediática de un caso excepcional, las fuentes consultadas para elaborar las informaciones se convierten en uno de los puntos clave para poder analizar el tratamiento informativo (Meseguer 2016). En una emergencia, caracterizada por la necesidad de contextualizar con rapidez los hechos, es fundamental el contraste entre diferentes fuentes para garantizar el máximo rigor informativo. En esta línea, Pont-Sorribes (2013, 141) señala que los periodistas y los medios de comunicación tendrán que dar información detallada, probada y contrastada, pues «es más importante retener una información que difundirla incompleta o de manera inexacta».

En sus estudios sobre violencias y medios de comunicación en América Latina, Bonilla y Tamayo (2014; 2007) exponen la necesidad de mostrar en todas las situaciones, especialmente en los conflictos, un contraste de las versiones de las fuentes. Señalan que, por «contraste de fuentes citadas» se entiende que la construcción informativa contenga más de un punto de vista del hecho noticioso, más de una versión (2007, 85). De acuerdo con los autores, las informaciones deben presentar puntos de vista disímiles. Es decir, que al lector/audiencia se le permita tener acceso a las declaraciones de la parte, la contraparte e, incluso, de un tercero en la información.

Si bien la información oficial es fundamental durante la presentación de la emergencia, el tratamiento no debe estar basado exclusivamente en declaraciones de los actores políticos y/o autoridades. Las noticias deben contar con una pluralidad de fuentes, incluyendo la voz de científicos y expertos independientes, ya que estos actores pueden contribuir a una mejor evaluación del suceso. Los medios de comunicación son actores

clave en la gestión y resolución de crisis, pues la mayoría de las veces constituyen la única fuente de información tanto para las poblaciones afectadas como para quienes no viven de cerca el suceso (Toledano y Ardèvol-Abreu 2013).

3.7. La ética periodística en el tratamiento de situaciones de crisis y emergencia social

Los medios de comunicación siguen constituyendo un pilar fundamental de las sociedades democráticas; a través de ellos se configura cada día la esfera pública y el público se provee de información esencial acerca de su entorno (Aznar 2005). Esta responsabilidad frente a la sociedad expone a los medios, y los hace apegar a la práctica ética del periodismo en la elaboración y circulación de contenidos de alta calidad. Esta labor es siempre importante, especialmente ante determinados acontecimientos de gran conmoción social, como las emergencias, el riesgo o las crisis (Toledano y Ardèvol-Abreu 2013; Aznar 2005). La incertidumbre y dificultades que supone una situación de crisis requiere que los periodistas y medios de comunicación sigan parámetros éticos que garanticen la excelencia profesional y la calidad informativa (Ramon-Vegas, Mauri-Ríos, Díaz-Campo 2020).

La responsabilidad social de los medios de comunicación engloba, entre otros factores e indicadores, a la ética de la información que producen, vehiculan y distribuyen (Ferré-Pavia y Tolotti 2010). En situaciones críticas esta responsabilidad versa, fundamentalmente, en presentar las noticias completas y proporcionadas, con una descripción veraz de los acontecimientos, en un contexto que les dé significado y permita al público conocer el alcance real del suceso y superar la incertidumbre (Christians *et al.* 2009; Lowrey 2007; Potter y Ricchiardi 2006). En este marco, cada medio de comunicación «debe tener un sentido personal de ética», es decir, regirse por una «brújula moral» en el cumplimiento de su labor informativa (Kovach y Rosenstiel 2014, 526). El objetivo de este fundamento ético es garantizar que la tarea de los medios de comunicación se lleve a cabo de manera responsable, protegiendo los derechos de las personas a adquirir una imagen completa de la realidad (Frost 2011).

La ética «es la rama de la filosofía que constituye el conjunto de principios, normas, preceptos y valores morales que pretenden orientar las acciones humanas» (Cortina 1996, 21). En el ámbito informativo, la ética de los medios se preocupa por la función del periodismo, así como por el propósito de las noticias (Berry 2008). En este sentido, la ética puede entenderse como «los principios morales, reflejados en reglas, escritas o no escritas, que prescriben cómo deben trabajar los periodistas para evitar dañar o angustiar a otros al recopilar información; al decidir qué publicar o al responder quejas sobre su trabajo» (Franklin *et al.* 2005, 74). Por ende, la ética está entrelazada en cada elemento del periodismo, así como en cada decisión que toman los profesionales de los medios de comunicación (Kovach y Rosenstiel 2014).

Como sostienen Belsey y Chadwick (1992, 10), «la ética es inseparable del periodismo, porque la práctica del periodismo se centra en un conjunto de conceptos esencialmente éticos: libertad, verdad, objetividad, honestidad y privacidad». En el ejercicio periodístico, la función de la ética se centra, esencialmente, en la generación de contenidos de alta calidad informativa y, por tanto, en las obligaciones del periodista en cualquier asignación particular (Restrepo 2017). Esta tesis doctoral centra la atención en la ética deontológica, debido a que es la disciplina que «trata los deberes que hay que cumplir» (Barroso 2011, 142). La deontología es la rama de la ética que tiene como tarea reflexionar sobre la dimensión moral de la profesión periodística, contribuyendo a precisar sus derechos, deberes y responsabilidades (Aznar 1999).

Dado que los medios de comunicación se han convertido en una fuente dominante de definiciones e imágenes de la realidad social (McQuail 2000), se hace necesario su apego a la práctica ética en su desempeño profesional. Ante la sociedad, los medios de comunicación han de cumplir una serie de obligaciones de primer orden, como la presentación de informaciones veraces, precisas, verificadas y diligentemente contrastadas (Masana 2019). Para el cumplimiento de estos deberes, los profesionales de la información deben seguir las consideraciones establecidas en los principios deontológicos de carácter general: verdad, justicia, libertad y responsabilidad (Alsius 2010; Christians *et al.* 2009). Estos principios de la ética profesional son la base para realizar una comunicación orientada a la excelencia y la calidad informativa (Mauri-Ríos y Ramon-Vegas 2015).

La ética profesional debe anclarse en criterios de actuación que permitan dirimir el grado de cumplimiento de una correcta praxis profesional; dichas pautas han sido recogidas tradicionalmente en los códigos deontológicos (Mauri-Ríos, López-Meri, Perales-García 2020). Los códigos de la profesión recogen principios que contienen los valores y principios éticos reconocidos como el ideal periodístico a seguir (Bertrand 2018) y establecen un compromiso entre los medios de comunicación y su audiencia (Mauri-Ríos, Ramon-Vegas, Rodríguez-Martínez 2020). Entre los principales códigos transnacionales de la profesión se encuentran los Principios Internacionales de Ética Profesional del Periodismo (Unesco 1983), la Carta Mundial de Ética para Periodistas (Federación Internacional de Periodistas 2019) y la Resolución 1003 sobre Ética Periodística (Consejo de Europa 1993), que adoptan un conjunto de principios que representan bases comunes, así como disposiciones pertinentes contenidas en diversos instrumentos internacionales de carácter jurídico.

En tal sentido, los códigos son la herramienta de autorregulación más utilizada para sentar las bases de un tratamiento informativo responsable, pues abordan los aspectos más sustanciales del ejercicio periodístico (Aznar 2005). Aun cuando existe una gran variedad de códigos deontológicos e informes con recomendaciones formuladas por organismos reguladores, estos documentos coinciden en que, en el periodismo, la información se comprende como un bien social: el periodista y los medios «deben transmitir noticias de alta calidad a los ciudadanos para que los ciudadanos puedan participar en la democracia de manera informada» (Pihl-Thingvad 2015, 394). Dicho en otras palabras, los códigos deontológicos recogen normas éticas y recomendaciones elaboradas por los propios medios de comunicación o instituciones independientes que velan por garantizar la existencia de un periodismo responsable e información de calidad (Mauri-Ríos *et al.* 2020; Fengler *et al.* 2014).

La ética es primordial para el cumplimiento del objetivo fundamental del periodismo, el cual es brindar a los ciudadanos información sobre asuntos de interés público de una manera justa, oportuna e imparcial (Bertrand 2018). Como se ha mencionado con anterioridad, esta labor es siempre importante, especialmente ante determinados acontecimientos de gran impacto social, como los episodios de crisis. Ante estas situaciones que ponen en cuestión el orden establecido, la actuación de los medios de comunicación es fundamental en la tarea de permitir que una comunidad vuelva a la

normalidad (Puente *et al.* 2013). Sin embargo, no se puede negar que, pese a los criterios establecidos en los códigos de conducta o en las recomendaciones de los organismos reguladores, en eventos extraordinarios las malas prácticas periodísticas suelen ser más recurrentes en los medios de comunicación. Esto debido, principalmente, a que la necesidad de información obliga a los profesionales de las noticias a realizar un esfuerzo humano y logístico fuera de lo común para ayudar a superar la incertidumbre ocasionada por la crisis (Lowrey *et al.* 2007).

Las y los académicos han señalado una serie de áreas problemáticas que se han producido en el tratamiento de eventos excepcionales, que han desafiado los estándares normativos de la profesión, tales como: la dramatización de la información; el sensacionalismo; la invasión a la privacidad de las víctimas; el uso injustificado de escenas de dolor y sufrimiento; la falta de variedad de las fuentes empleadas; la difusión de rumores, conjeturas o especulaciones; la mezcla entre información y opinión; así como la falta de contextualización y profundización en la información (López-Meri, Rodríguez-Martínez y Ramon-Vegas 2020; Díaz-Campo, Chaparro-Domínguez y Rodríguez-Martínez 2018; Marthoz 2017; Bennett 2016; Olsson y Nord 2014; Pont-Sorribes 2013; Tamayo y Bonilla, 2007; Rey, Bonilla, Tamayo y Ruíz 2004).

Teniendo en cuenta estas premisas, diversos organismos independientes internacionales han elaborado una serie de documentos con recomendaciones específicas aplicadas a episodios de emergencia y riesgo, como es el caso del International Center for Journalists (Washington, D.C., EUA), una organización sin fines de lucro que ha trabajado con 170.000 periodistas de más de 180 países promoviendo el periodismo de calidad. En su *Manual para la cobertura de crisis*, el ICFJ sugiere a las organizaciones informativas desarrollar un protocolo profesional para enfrentar emergencias, que establezca criterios éticos de conducta para el tratamiento y la distribución de las noticias. El documento pide a los profesionales mantener la calma mientras cubren el evento trágico. Solicita que sean claros, precisos y condescendientes, a fin de evitar que la situación cause más estrés o pánico. Además, el manual hace hincapié en que se evite la especulación y se atribuya toda la información a las fuentes identificadas, que puedan caracterizarse por su credibilidad. El International Center for Journalists pide al periodista considerar el daño que puede ocurrir si especulan al aire [en antena] sobre lo ocurrido (ICFJ 2006).

De igual manera, el Poynter Institute for Media Studies (St. Petersburg, Florida, EUA), una fundación y escuela de periodistas que destaca por su énfasis en la deontología y verificación de hechos, aconseja contar con una guía básica de mejores prácticas para un adecuado trabajo con víctimas de eventos trágicos. El documento indica la necesidad de escoger bien el material para evitar el alarmismo. También recomienda no abusar de los adjetivos para evitar estigmatizaciones o sensacionalismo. Igualmente aconseja usar fuentes múltiples, consultar expertos, proveer contexto de la situación y mantenerse al tanto del desarrollo de la crisis (Poynter Institute 2011).

Asimismo, el Dart Center for Journalism & Trauma, de la Universidad de Columbia (Alto Manhattan, Nueva York, EUA), un centro de recursos y una red global de periodistas, educadores de periodismo y profesionales de la salud dedicados a mejorar la cobertura mediática de traumas, conflictos y tragedias, ofrece una serie de recomendaciones para la cobertura informativa de sucesos violentos. Los documentos del Dart aconsejan corroborar los datos para garantizar la precisión de la información. Asimismo, enumera algunas recomendaciones para tratar a los afectados con sensibilidad, dignidad y respeto. Al escribir sobre las víctimas sugiere concentrar la atención en la vida de la persona y su efecto en su comunidad, evitando a toda costa una revictimización. Además, remarca que los periodistas deben adaptar sus demandas de información sobre la base que, en episodios trágicos, deben proteger tanto a las víctimas como a ellos mismos (Dart 2012).

Por otro lado, en el caso específico del tratamiento informativo de situaciones de crisis ocasionados por violencia política o conflictos armados, Medios para la Paz (Bogotá, Colombia), una organización compuesta principalmente por profesionales de los medios de comunicación, propende por que periodistas, fuentes, audiencias y empresarios de los medios ejerzan su derecho a la información, con el fin de contribuir a la consecución de la paz y la consolidación de la democracia. De 1998 a 2015, a través de foros, talleres, diplomados y documentos, MPP se ha encargado de propiciar el ejercicio ético y responsable en el cubrimiento periodístico del conflicto armado y los procesos de paz en Colombia. Las propuestas de Medios para la Paz son un llamado a las y los periodistas para que contribuyan a la permanente reflexión sobre la violencia, invitan a analizar sus causas, a estimular la sensibilidad frente a sus consecuencias. Aspiran a desarmar el lenguaje y a romper la pasividad y la indiferencia frente al conflicto.

En la misma línea, la Fundación para la Libertad de Prensa (Bogotá, Colombia), una organización no gubernamental que defiende la libertad de expresión y promueve un clima óptimo para que quienes ejercen el periodismo puedan satisfacer el derecho de la ciudadanía a estar informada, ha desarrollado una gran cantidad de documentos útiles de autoprotección para los periodistas. La FLIP destaca en uno de sus manuales que «una de las medidas de autoprotección más eficaces consiste en ejercer un periodismo ético y de calidad» (FLIP 2013, 9). Además, enumera algunos principios periodísticos básicos que, al aplicarlos, pueden ayudar a disminuir el riesgo, tales como: la búsqueda de la verdad, el tratamiento honesto de la información, el rigor y la precisión en el manejo de datos, la presentación de la información lo más completa posible y el contraste de fuentes, a fin de que el público pueda entender la realidad y formar su propio criterio. Para la FLIP (2013), la búsqueda de la excelencia es una constante en la vida del periodista, cuestión que incluye su capacitación permanente y la mejora de sus prácticas.

Por su parte, la Fundación para el Nuevo Periodismo Iberoamericano (Cartagena de Indias, Colombia) —organización que tiene como misión fomentar ciudadanos activos y mejor informados mediante la formación y estímulo a los periodistas, así como la promoción del uso ético del poder de compartir historias— también ha desarrollado una serie de reflexiones periodísticas sobre los cuidados que se deben tener en cuenta cuando se escriben temas que nacen del conflicto. Los manuales de la FNPI hacen hincapié en la precisión de las palabras empleadas para calificar o describir los hechos relacionados con violencia, guerra o conflictos. De acuerdo con la FNPI, narrar historias que suelen tener un delicado manejo de fuentes, como en el caso de los conflictos, exige una preparación superior y un cuidado más riguroso de las palabras en el momento de desarrollar el relato. Igualmente, las recomendaciones del FNPI destacan la importancia de entregar a la audiencia información veraz, oportuna y con contexto, que ayude a provocar el cambio.

Los manuales coinciden en que «la responsabilidad fundamental de los profesionales de la información es prepararse mejor para entender las causas, los intereses, las transformaciones y las lógicas del conflicto, sus actores y escenarios» (Tamayo y Bonilla 2014, 20). Por lo tanto, la experiencia del caso colombiano subraya que los medios de comunicación deben resguardar su independencia y desarrollar un periodismo de investigación, responsable y de calidad, con el objetivo de proteger el derecho del público a ser informado.

En razón a lo expuesto, resulta fundamental estudiar el trabajo que los medios de comunicación mexicanos han realizado en situaciones de gran complejidad que ponen a prueba su función social. Un acontecimiento de gran relevancia, como la serie de sucesos violentos ocurridos en Iguala, ofrece una oportunidad esencial para el estudio de estas cuestiones.

Criterios para evaluar la calidad del periodismo en situaciones de crisis

Con el fin de sentar las bases para el análisis empírico de la presente tesis doctoral, era necesaria una revisión exhaustiva de la literatura de los criterios éticos del periodismo en situaciones de crisis. Además, era imprescindible articular un marco amplio con las principales pautas deontológicas, es decir, un conjunto de ítems de análisis que permitieran examinar de manera sistemática la calidad de los contenidos informativos de Noticieros Televisa.

Los criterios para analizar la calidad del contenido se basaron, principalmente, en el *Tesaurus sobre Ética Periodística* desarrollado por Salvador Alsus (1999; 2010), que sistematizó los principios deontológicos del periodismo a partir de las aportaciones de Thomas W. Cooper (1989) y Edmund Lambeth (1992). La serie de cuestiones éticas incluidas en el tesaurus²⁰ fueron el punto de referencia a partir del cual se construyó y organizó el marco de análisis de esta investigación, el cual giró en torno a los principios deontológicos de verdad, justicia y responsabilidad. Cada uno de los principios es un «contenedor de una serie de temas que componen un segundo nivel de clasificación y que, considerados conjuntamente, cubren con pretensiones de integridad todos los problemas de la deontología periodística» (Alsus 1999, 30). Adicionalmente, el marco se complementó con consideraciones específicas relativas a la responsabilidad social de los medios de comunicación en el tratamiento de crisis escritas por Marthoz (2017), Franco-Migues (2016), Pont-Sorribes (2013), Potter y Ricchiardi (2006), Rey, Bonilla, Tamayo y Ruíz (2004) y Hazlett (2001).

²⁰ Cabe señalar que no se utilizaron todos los ítems incluidos en cada uno de los niveles de clasificación del *Tesaurus sobre Ética Periodística* de Alsus (1999), debido a que algunos de ellos (como «suicidio», «violencia de género» y «respeto a las creencias») estaban fuera del alcance de esta investigación.

Debido a que México no cuenta con un código de ética a nivel nacional, municipal o regional que haya sido elaborado y aprobado por una organización profesional de periodistas mexicanos, y que el documento autorregulador de Televisa se centra únicamente en las acciones corporativas de sus consejeros, funcionarios y empleados al interior de la empresa y en su relación externa, sin que asuma el compromiso de un código periodístico, se consideraron las prescripciones establecidas en los códigos éticos publicados por organismos internacionales. Estos documentos cubren los principios generales de la ética del periodismo, ya que: i) reflejan las normas morales generales específicas, los ideales, los valores de la profesión y la conciencia ética del periodista; ii) apelan al sentido de responsabilidad social de los medios de comunicación; y iii) promueven la información como un «bien social» (Hanitzch *et al.* 2011).

Los códigos de ética que se tomaron en consideración para identificar los ítems o principios que podrían ser aplicables en una situación de crisis son: los *Principios Internacionales de Ética Profesional en el Periodismo* de la Unesco (1983), el *Código Latinoamericano de Ética Periodística* de la Federación Latinoamericana de Periodistas (FELAP, 1979), la Resolución 1003 sobre la Ética Periodística del Consejo de Europa (1993), la *Carta mundial de Ética para Periodistas* de la Federación Internacional de Periodistas (FIP, 2019), el *Código de Conducta Profesional* de la Unión Nacional de Periodistas (NUJ, 2011), el *Código de Ética* de la Sociedad de Periodistas Profesionales (SJP, 1973) y el Código Deontológico de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE, 2017).

Igualmente, se consideraron manuales de referencia para la correcta cobertura informativa de episodios de crisis: *Recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales* del Consell de l'Audiovisual de Catalunya (2001), *Tragedias & Periodistas* del Dart Center for Journalism & Trauma, de la Universidad de Columbia (2012), *Manual para la cobertura de crisis y tragedias* del International Center for Journalists (2006), *Journalism & Trauma* del Poynter Institute for Media Studies (2011), *Periodismo en tiempos de conflicto social* de la Fundación para el Nuevo Periodismo Iberoamericano (2019).

La siguiente tabla sistematiza el marco que se ha utilizado en la presente tesis doctoral para analizar la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* de Televisa desde la perspectiva de la deontología periodística. En este capítulo, se tratará en detalle cada cuestión ética.

Principios	Elementos específicos utilizados para analizar la ética del periodismo en el tratamiento informativo de situaciones de crisis
Verdad	<ul style="list-style-type: none"> • Rigor informativo <ul style="list-style-type: none"> ○ Evitar conjeturas, especulaciones y rumores ○ Contextualización y profundización de la información ○ Rectificación del contenido ○ Selección, cita y credibilidad de las fuentes • Neutralidad valorativa <ul style="list-style-type: none"> ○ Separación entre información y opinión ○ Formas de presentación de la noticia • Procedimientos discursivos <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación de una amplia gama de géneros periodísticos ○ Evitar el sensacionalismo y la espectacularización
Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Imparcialidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión de todos los puntos de vista pertinentes. Cantidad y calidad de fuentes representativas, equilibradas y fiables • Presunción de inocencia <ul style="list-style-type: none"> ○ Respetar el derecho de presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Respetar la intimidad de las víctimas ○ Respetar el dolor y sufrimiento de las personas afectadas • Materias de especial sensibilidad social <ul style="list-style-type: none"> ○ Evitar el discurso que fomente la violencia o la estigmatización
------------------------	--

Tabla 1. Marco organizativo empleado para estudiar la cobertura del caso Ayotzinapa desde el punto de vista de la ética del periodismo. Elaboración propia, a partir de las aportaciones de Alsius (1999; 2010).

3.7.1. Principio de verdad

El compromiso con la verdad ha sido considerado como uno de los «principios éticos más antiguos, sólidos y universales que rigen las relaciones humanas» (Alsius 2010, 64). Los principales sistemas morales de la civilización han considerado la verdad como uno de los deberes inexcusables (Alsius 1999, 55). En el ámbito informativo, el principio ético más frecuente en los códigos deontológicos es también la verdad, que aparece en cada uno de los documentos como norma central (Aznar 1999). Además, la mayoría de los códigos generales comienzan con el deber del periodista de decir la verdad en todas las condiciones (Christians *et al.* 2017, 64).

Desde el punto de vista profesional, «la primera obligación del periodismo es la verdad» (Kovach y Rosenstiel 2014, 104). Como apunta Frost (2011, 68), el periodismo se trata de buscar la verdad, «de presentar hechos que hayan sido debidamente investigados, verificados, y que se hayan elaborado con el fin de presentar a los lectores o espectadores un relato fáctico coherente sobre un tema o acontecimiento que es de interés». Knowlton *et al.* añaden que «la principal obligación del periodista es decir la verdad, porque la verdad se considera fundamental para el buen funcionamiento de un sistema democrático» (2009, 14).

La verdad es un concepto complicado de precisar; sin embargo, los profesionales de la información coinciden en que el periodista debe buscar la verdad «examinando la evidencia de una variedad de fuentes, probándolas, verificándolas, luego combinándolas con otros elementos de prueba en la producción de historias para su publicación o difusión» (Frost 2011, 69). En la misma línea, Kieran (1998, 34) apunta que «el buen periodismo tiene por objetivo descubrir y promover la comprensión de un acontecimiento por parte del público mediante métodos que promuevan la verdad». El carácter esencial de la verdad en la práctica periodística ha sido ampliamente documentado en los códigos, declaraciones, manuales, y en las recomendaciones éticas (Alsus 2010; Aznar 2005; Sanders 2003; Christians *et al.* 1991). En los códigos de conducta, «el sentido más aceptado para la palabra “verdad” es la fidelidad a los hechos. También se encuentra la palabra “exactitud”. La verdad del periodista, en consecuencia, es la exactitud en la versión de los hechos diarios» (Herrán y Restrepo 2005, 173).

La Federación Internacional de Periodistas (FIP), en su *Carta Mundial de Ética para Periodistas*, defiende en el primer artículo que el: «Respetar la verdad de los hechos y el derecho del público a conocerla constituye el deber primordial del periodista». Este principio también queda recogido en los *Principios Internacionales de Ética Profesional en el Periodismo* de la Unesco (arts. 1-2), en la Resolución 1003 sobre Ética del Periodismo del Consejo de Europa (art. 4), en el *Código de Latinoamericano de Ética Periodística* de la FEPAL (art. 4), en el *Código de Conducta Profesional* de la NUJ (art. 2), en el *Código de Ética* de la SPJ (art. 1), en la *Declaración de Principios* de la ASNE (art. 4) y en la *Declaración de Principios del Periodismo Centroamericano* de la CELAP (art. 4), entre otros documentos.

De acuerdo con Alsus (1999, 60), la adhesión al principio de verdad tiene en la actividad periodística dos procesos: la investigación de la información y la difusión de la información. La protección de la verdad comienza con el manejo técnico de las fuentes, continua con el uso de los medios legítimos para obtener los datos y finaliza con la utilización de las técnicas para comunicarla y hacerla entender (Herrán y Restrepo 2005, 174). El ideal tradicional de este principio destaca que el contenido periodístico no debe tener inexactitudes, mentiras o información errónea cuando la información se presenta a la audiencia, pues esto indicaría fallas en el escrutinio periodístico (Karlsson 2011, 290).

En general, el periodismo tiene el deber de informar sobre la verdad que encierran los hechos. Para el correcto funcionamiento de la sociedad, es necesario un relato fidedigno de lo que acontece en el mundo, narrado meticulosamente, en un contexto que le dé significado, con la finalidad de que la ciudadanía cuente con el material adecuado que le permita reflexionar y formarse una imagen completa de los acontecimientos que le rodean (Christians *et al.* 2020).

En esta investigación, el principio de verdad se ha desglosado en tres áreas principales: i) el análisis del rigor informativo; ii) el análisis de la neutralidad; y iii) el análisis de los procedimientos discursivos audiovisuales. El primer ámbito hace referencia al principio tradicional de rigor periodístico, concepto que se define como la recopilación y difusión de información que describa la realidad con la mayor precisión y exactitud posible, sin incluir ningún punto de vista personal, especulación u opinión (Alsius 1999). Así como «la investigación exhaustiva y la adecuada verificación de los datos» (Rey *et al.* 2004, 69). Es decir, el rigor informativo hace referencia a una serie de parámetros que se requieren en la búsqueda de la verdad, tales como la precisión de los datos, evitar conjeturas, especulaciones y rumores, la profundización y contextualización de la información, la rectificación de los errores que se hayan cometido y la selección, cita y credibilidad de las fuentes.

En cuanto a la segunda cuestión, una de las normas clásicas del periodismo es preservar la neutralidad. Se deben distinguir los géneros periodísticos sobre la base de que «las opiniones del periodista no deben afectar, al menos de manera explícita, el contenido de la noticia» (Alsius 1999, 92). En el caso de los medios audiovisuales, donde cobra especial relevancia la presencia del conductor o presentador de los programas informativos, se deben evitar los puntos de vista u opiniones que condicionen la interpretación de los contenidos (Alsius 2011).

En el último ámbito del principio de verdad se analizan los procedimientos discursivos audiovisuales, ya que en todas las situaciones, especialmente en determinados acontecimientos de gran conmoción social, los medios de comunicación deben ser especialmente cuidadosos con la dramatización de la información, sobre todo en las imágenes que difunden (Pont-Sorribes 2013).

3.7.1.1. Evitar conjeturas, especulaciones y rumores

No han de ser propagados como noticias ciertas todos aquellos hechos o acontecimientos que no hayan sido debidamente comprobados, fundamentados y contrastados (Alsius 2010). En el ámbito periodístico, el rumor se define como «una información falsa o tendenciosa que, además de impersonal, es itinerante, crece y se esparce porque es fácil de diseminar, e imprevisible en su recorrido» (Benito 2011, 131). En los medios digitales, el rumor es altamente peligroso, por la velocidad, la amplitud y la universalidad que adquiere su propagación y la dificultad para borrar su rastro (Fernández-Barrero 2014, 20). El papel del periodista en la cadena del rumor no siempre es intencional, aunque no por ello está exento a cierto grado de responsabilidad. En cualquier situación, los profesionales de los medios están obligados a verificar la información que les llega.

Por su parte, la especulación hace referencia a la publicación de una idea, suposición o hipótesis, sin conocimiento suficiente, que, aunque no sea cierta ni calumniosa, podría obstaculizar las relaciones reales de los hechos (Franklin *et al.* 2005). En el ámbito periodístico, es habitual esta práctica cuando se busca encontrar las causas que dispararon un hecho. Generalmente prevalece la especulación hasta que una fuente fiable certifica o invalida la información (Ucha 2014). Mientras que «conjeturar», muchas veces utilizada como equivalente a «especular», hacen referencia al «juicio probable que se forma de algo por indicios u observaciones» (Hurtado-González 2021). En todo caso, ninguna conjetura, especulación o rumor merece cobertura.

La complejidad del actual ecosistema comunicativo, marcado por la aceleración de los ciclos informativos, la competencia creciente entre medios de comunicación y la multiplicación de canales y soportes de circulación informativa (Ramon-Vegas, Mauri-Ríos, Díaz-Campo 2020), requiere que los profesionales de la información preserven los estándares éticos y la orientación a la rendición de cuentas (*media accountability*)²¹ como

²¹ El concepto «*media accountability*» se refiere a los principios de transparencia de la información, participación pública y voluntad de mejorar su autorregulación profesional (Puppis 2009). Por tanto, la *accountability* contribuye al proceso de «monitorizar, controlar, criticar y analizar la calidad de la información periodística» (Ramon-Vegas *et al.* 2016, 102). Dicho de otra manera, la rendición de cuentas de los medios de comunicación implica tanto la conciencia de responsabilidad del periodista como la voluntad de las organizaciones de aceptar las críticas y entablar diálogo con los ciudadanos sobre la producción de las noticias (Chaparro-Domínguez *et al.* 2020; Porlezza y Splendore 2016).

principio rector (Christians *et al.* 2020). Es fundamental que los profesionales de los medios de comunicación tomen responsabilidad por la calidad de la información y las consecuencias de su publicación (McQuail 2003). En este sentido, la responsabilidad de los periodistas es tratar los hechos escrupulosamente, evitando a toda costa la propagación de datos imprecisos o la desinformación (Marthoz 2017).

Hay artículos específicos en los códigos deontológicos de referencia que hacen hincapié en la necesidad de evitar la difusión de conjeturas, especulaciones y rumores, como en los documentos promovidos por la FIP (art. 3), la FELAP (art. 7) y el Consejo de Europa (art. 4). Así como en el *Manual para la cobertura de crisis* del International Center for Journalists (ICFJ). El manual del ICFJ, elaborado por las profesoras de Periodismo Deborah Potter y Sherry Ricchiardi (2006), establece que «se debe atribuir toda información a fuentes identificadas o fuentes que puedan caracterizarse por su credibilidad. Debe considerarse el daño que puede ocurrir si los reporteros especulan al aire [en antena] o por internet sobre lo que ha ocurrido, donde esos errores se mantienen frescos o incluso después de que se hayan corregido» (Potter y Ricchiardi 2006, 33). Transmitir especulaciones o rumores tiene efectos que pueden ser graves, pues «pueden incentivar el miedo y el pánico, estigmatizar comunidades, difamar individuos y presentar una imagen falsa de la realidad» (Marthoz 2017, 77).

Ramon-Vegas (2016, 24) apunta que la especulación y el rumor no solo pueden detectarse en presencia de términos o expresiones indicadoras que insinúan o confiesan que la información se basa en un rumor —por ejemplo, «se dice que», «se rumora que», «todo apunta a que»— o en el uso de tiempos verbales condicionales. En algunos casos, el uso de rumores puede implicar sembrar dudas sobre la naturaleza de un asunto, una acción que sin duda puede influir en la percepción del público.

En el caso particular de la desaparición forzada de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa, que se desarrollará en detalle más adelante (ver capítulo de resultados «5.4. Análisis de los criterios deontológicos»), el uso de conjeturas, especulaciones y rumores puede implicar generar dudas en torno a su posible paradero, situación que puede influir negativamente en la toma de decisiones durante el estado de la emergencia.

3.7.1.2. Contextualización y profundización en la información

El derecho a recibir la información completa mediante una dedicación honesta a la realidad, en su debido contexto y señalando sus conexiones esenciales, queda plasmado en un gran número de códigos deontológicos, entre ellos los promovidos por la Unesco (art. 2), la ASNE (art. 4), la SPJ (Preámbulo) y el Consejo de Europa (art. 17). Estos documentos centrales establecen que cada una de las noticias debe explicar con precisión los hechos básicos del suceso (quién, qué, dónde, cuándo, cómo y por qué), pero además deben profundizar en los hechos, presentarlos en su contexto, de manera que permita entender el marco más amplio del evento.

De acuerdo con Rey *et al.*, la contextualización «es el proceso por el cual los acontecimientos se ubican en su desarrollo histórico, dentro de coordenadas geográficas rigurosas y determinando causas y consecuencias de los fenómenos» (2004, 69). En la misma línea, Hazlett (2001) advierte que es importante referirse a situaciones históricas que permitan ver la crisis en su contexto porque esto permite al público valorar el suceso de forma adecuada, al mismo tiempo que reduce el alarmismo o la incertidumbre provocada intrínsecamente por la situación. Es igualmente importante, cuando sea posible, presentar un contexto de lo que es verdad, lo que es fiable y lo que no lo es (Frost 2011). Por ejemplo, en el caso Ayotzinapa, se espera que se presente información que contextualice este caso de desaparición forzada y que se compare con otras situaciones similares, pues como señala Finkel (2001), la contextualización es un buen recurso para que los ciudadanos puedan evaluar el alcance real del problema.

Dicho esto, es necesario que se dé visibilidad pública a las problemáticas más graves, como es el caso de la desaparición de personas, pero también a las causas sociales que la provocan. Como destaca Franco-Migues, «cuando hablamos de desapariciones, no podemos ni debemos obviar el contexto (estético, psico-clínico, político-social y social-histórico) en el que la persona desapareció» (2019, 31). El autor señala que es fundamental que «se sitúen a las desapariciones y a los desaparecidos en marcos contextuales que permitan entender por qué las personas, especialmente los jóvenes, están desapareciendo en México, y cuál es su paradero» (Franco-Migues 2019, 29).

Los profesionales de los medios de comunicación «tienen la responsabilidad de informar al público sobre todos los acontecimientos que puedan ser significativos y de proporcionar todos los puntos de vista que permitan a los ciudadanos conocer los fenómenos sociales» (Alsus 1999, 50). El cumplimiento de este deber es esencial, ya que la circulación de contenidos informativos completos y proporcionados, en un contexto que les dé significado, contribuye al entendimiento de los asuntos públicos y facilita la participación de los ciudadanos en el debate público democrático (Hanitzsch y Vos 2018).

3.7.1.3. Rectificación del contenido

Por una razón u otra, la falsedad informativa puede producirse (Alsus 2010). En todos los casos, los códigos deontológicos piden corregir la información tan pronto se descubra el error involuntariamente cometido (Blázquez 2005). De igual forma, los documentos aconsejan respetar el derecho a la rectificación o aclaración de la información, cuando la o las personas citadas en las notas periodísticas así lo soliciten (Calvo 2020). El cumplimiento de estos deberes es fundamental para garantizar la calidad de la información, porque «la rectificación es, como norma general, una manera de decir la verdad» (Alsus 1999, 88). Entre los códigos éticos que hacen referencia explícita a esta norma se encuentran los promovidos por la Unesco (art. 5), la FIP (art. 6), el Consejo de Europa (art. 26), la NUJ (art. 3), la SPJ (art. 4) y la CELAP (art. 7). Rectificar los contenidos implica autorreflexión y, en cierta medida, autocrítica sobre las prácticas periodísticas y los contenidos publicados (Ramon-Vegas 2016).

Además, la corrección de errores es una práctica que, más allá de las motivaciones éticas, está contemplada en la legislación de la mayoría de los países como una obligación que tienen los medios de comunicación en determinadas circunstancias (Alsus 1999). Se reconoce, pues, internacionalmente que los medios tienen la obligación de corregir, de forma automática, cualquier noticia transmitida que sea falsa o errónea. Y que, paralelamente, deben garantizar el derecho de réplica, que consiste en que toda persona que se sienta afectada por una información, noticia o comentario pueda aclarar o contestar esa información, noticia o comentario (Ballesteros 1981).

En situaciones de emergencia, como el caso Ayotzinapa, la rectificación rápida de datos o información es fundamental para garantizar la calidad y la confianza, pero igualmente para prevenir o mitigar el alarmismo que pueda ocasionar la información falsa, más aún si las personas afectadas por el suceso pueden sentirse lastimadas.

3.7.1.4. Separación entre información y opinión

La separación entre noticias y opinión es uno de los principios clásicos de preservación de la neutralidad en los medios de comunicación (Alsius 1999). La norma de mantener una separación clara entre la información, el contenido editorial, la publicidad o los intereses comerciales del medio es fundamental para la integridad de las noticias (Christians *et al.* 2017). Este principio está considerado en los códigos promovidos por el Consejo de Europa (art. 3), la ASNE (art. 5), la NUJ (art. 4), la SPJ (art. 1) y la CELAP (art. 5). El artículo 3 de la Resolución 1003 del Consejo de Europa, por ejemplo, prescribe: «El principio básico de toda consideración ética del periodismo es que debe establecerse una clara distinción entre las noticias y las opiniones, de modo que sea imposible confundirlas».

Los contenidos deben estar ampliamente identificados para que el público distinga si lo que observa es el relato de unos hechos comprobables o si, por el contrario, se trata de las opiniones, ideas, creencias o juicios de valor de los mismos periodistas, editores o personas expertas en la materia. La confianza del público depende, entre otras cosas, de este reconocimiento. De manera similar, el periodista Javier Darío Restrepo (2017) indica que el respeto al público requiere una estricta separación de géneros, en donde el lector/espectador consiga una información útil, fidedigna, clara y que respete los hechos.

En el caso específico de los medios audiovisuales, donde adquiere una particular relevancia la presencia de los conductores de los programas informativos, se debe prestar una especial atención a la separación entre la información y las expresiones del presentador. Los titulares, los resúmenes, así como la presentación de las noticias deben reflejar lo más fielmente posible la esencia de los hechos, pues como explica Alsius, «la personalidad o el estilo de los conductores y otros periodistas que actúan ante los

micrófonos o las cámaras puede condicionar decisivamente la interpretación de los contenidos informativos» (2011, 40).

En la línea expuesta, Casals (2005, 433) puntualiza que la separación del «relato de los hechos» de los «asuntos de opinión» no solo es un objetivo fundamental en la función informativa, sino que es también «la primera norma ética exigible al periodismo». Teniendo en cuenta este principio, se ha examinado la muestra a fin de detectar evaluativos, apreciativos, frases o expresiones que denotan una confusión entre información, opiniones o interpretaciones personales del conductor de *El Noticiero* de Televisa o de sus periodistas.

3.7.1.5. Evitar el sensacionalismo en la presentación de la información

El sensacionalismo en el periodismo tiene una serie de matices negativos que a lo largo del tiempo se han intensificado. Las principales preocupaciones se centran en que el periodismo sensacionalista exagera la realidad, desplaza las historias socialmente significativas y favorece la construcción dramática de la noticia por encima de su componente informativo (Wang 2012). Grabe *et al.* (2001) pone énfasis en que el sensacionalismo estimula algunas respuestas emocionales con el fin de producir impresiones conmovedoras en la audiencia. Los medios de comunicación pueden —y a veces lo hacen— explotar una situación trágica para sus propios propósitos, principalmente para aumentar la circulación o la audiencia (Fortner 2020, 484).

Por otro lado, Herrero (2003, 179) apunta que los relatos no son sensacionalistas ni por apelación a la emoción ni por los temas, sino por emplear una forma que impide la reflexión, por utilizar el estilo de la espectacularización. Carrasosa (2015) añade que el sensacionalismo se caracteriza por una inclinación a la exageración, donde tiende a seleccionarse la información en función de la espectacularidad de las imágenes. Las noticias sensacionalistas se caracterizan también por ir acompañadas de un lenguaje dramático a través de figuras retóricas, por ejemplo, hipérboles (Thussu 2007). También por el uso de títulos llamativos, elementos gráficos, música de fondo, cámara lenta o movimientos acelerados (Wang 2012), así como por la repetición constante de la misma información (Hendriks *et al.* 2005). Además de estas características formales, Knight

(1989) define que el contenido sensacionalista de una historia consiste básicamente en escándalos, desastres, crímenes o conflictos.

Los sucesos de crisis o emergencias captan el interés del público por tratarse de hechos que interrumpen la normalidad. Debido a su condición para despertar el miedo o la emoción del público, el sensacionalismo se ha convertido en un fenómeno frecuente en el tratamiento de estos acontecimientos (Thussu 2007). Carter y Kodrich (2012) advierten que los reportajes sensacionalistas muestran una representación incompleta de los acontecimientos, acción que da como resultado una falta de atención a la naturaleza integral de cualquier conflicto. En estas situaciones, el dilema de las y los periodistas radica en encontrar un equilibrio entre el interés informativo y el sensacionalismo que supone convertir los actos violentos en dramas personales (Yarchi, Galily y Tamir 2015).

En este ámbito, trabajos como los de Díaz-Campo, Chaparro-Domínguez y Rodríguez-Martínez (2018), Alaluf-Castillo (2017), Bonilla y Tamayo (2007), Barón y Valencia (2001), aportan reflexiones interesantes sobre las representaciones periodísticas de las violencias, atentados o conflictos. A partir de sus estudios se puede deducir que «la fascinación que producen estos acontecimientos en las agendas mediáticas obedece a que estos eventos están asociados a valores-noticias que privilegian el drama, la tragedia, la novedad, la espectacularidad, el antagonismo y el heroísmo» (Bonilla y Tamayo 2007, 28). Narrativas que tienden a presentar el conflicto o las violencias de manera simplificadora, ausentes de perspectiva histórica y de contextos políticos (Barón y Valencia 2001). En este sentido, las y los investigadores coinciden en la necesidad de evitar la espectacularización de los contenidos, sobre todo cuando estos hieren la sensibilidad de las personas y vulneran el derecho a la privacidad de las víctimas y menores. Asimismo, concuerdan en que es imprescindible dejar de lado estas prácticas cuestionables y centrar la atención en la información que es fundamental para entender los hechos.

En relación con lo expuesto, los principales códigos deontológicos de la profesión (como el artículo 30 de la Resolución 1003 sobre la *Ética del Periodismo* del Consejo de Europa, el artículo 7 del *Código Latinoamericano de Ética Periodística* de la FELAP y el artículo 2 del *Código de Ética* de la SPJ) hacen especial énfasis en que las y los periodistas deben evitar confundir los temas controversiales con temas sobre los que es fundamental

proporcionar la información completa. Desde la perspectiva de la ética del Periodismo, los medios de comunicación deben tener cuidado con la inclusión de historias sensacionalistas, así como de ciertos estilos de presentación que comprometan la calidad informativa (Ramon-Vegas 2016), que —como se ha expuesto anteriormente— depende no solo de las técnicas, sino sobre todo de la aproximación a los problemas (Rey *et al.* 2004).

En el caso específico del tratamiento periodístico de crímenes de lesa humanidad —o contra la humanidad—, la Fundación para el Nuevo Periodismo Iberoamericano (2018) subraya la necesidad de dejar de lado los relatos de sensación que responden a la curiosidad del momento, para seguir las nobles metas de exactitud, comprensión, claridad e independencia en la información, pues en situaciones complejas es indispensable la documentación de las circunstancias objetivas. En otras palabras, el periodista debe dejar de servir al curioso o morbo y concentrarse en el impacto social y duradero de la información. En sus recomendaciones sobre cómo evitar el sensacionalismo en el cubrimiento de estos temas, la Fundación Gabriel García Márquez expone que se debe informar para acercar a los receptores a la realidad de cada día, de modo que no solo vean y oigan, sino que entiendan el acontecimiento, lo interpreten y ubiquen dentro de un proceso y lo utilicen para sus decisiones políticas y sociales (FNPI 2018).

En cuanto al tratamiento informativo de las víctimas de sucesos trágicos existen un conjunto de recomendaciones para garantizar la profesionalidad de las noticias. El Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC), aconseja «evitar hasta donde sea posible, y como norma general, el recurso de imágenes de víctimas muertas, de féretros o de personas heridas»²². Igualmente, el CAC prevé de forma explícita que «no deberían obtenerse ni deberían ser emitidos primeros planos o planos cortos de personas heridas, en estado de shock o en situación de sufrimiento. En cualquier caso, nunca sin el consentimiento explícito»²³.

²² Consell Audiovisual de Catalunya (CAC), 2001. «Recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales». Disponible en: <https://www.cac.cat/es/documentacio/tractament-informatiu-les-tragedies-personals> | Último acceso: 10-05-2021.

²³ Consell Audiovisual de Catalunya (CAC), 2001. «Recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales». Disponible en: <https://www.cac.cat/es/documentacio/tractament-informatiu-les-tragedies-personals> | Último acceso: 10-05-2021.

Además de la necesidad de evitar la espectacularización de las imágenes, Pont-Sorribes subraya que los periodistas deben cuidar el léxico y evitar las frases y los adjetivos que dramaticen, pues «la precisión en el lenguaje es imprescindible para una cobertura ética y deontológicamente correcta, respondiendo al principio de verdad, y más específicamente a la exactitud de las informaciones» (2013, 140).

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, en la presente investigación se han codificado los casos destacados de dramatización de la información, la espectacularización de los contenidos y el sensacionalismo en la narrativa del caso Ayotzinapa, así como en los titulares y las imágenes de las noticias que componen la muestra.

3.7.2. Principio de justicia

El principio de justicia, como sucede con la verdad, figura entre los rasgos morales más asumidos universalmente (Alsius 1999, 171). La concepción clásica de justicia más utilizada en la ética periodística es la de Edmund Lambeth (1986), la cual hace referencia a las ideas de equidad e imparcialidad en el tratamiento informativo. Esta definición de justicia implica que los medios de comunicación deben acercarse y cubrir de manera neutral y ecuaníme el objeto de sus noticias. Al paso del tiempo se han incorporado más valores a este principio, como la igualdad, con el objetivo de cubrir la ausencia de atención o el tratamiento estereotipado que reciben los grupos socialmente desfavorecidos (Alsius 2010).

Las principales declaraciones éticas (Unesco, art. 9; FELAP, art. 2; Consejo de Europa, arts. 4 y 33; FIP, art. 9; NUJ, art. 9; ASNE, art. 6; y el SPJ, art. 1) hacen énfasis al término «imparcialidad», el cual se asocia generalmente al rigor periodístico, la veracidad y la independencia. Por ejemplo, la Resolución 1003 sobre Ética del Periodismo del Consejo de Europa (1993) establece que «en la sociedad, a veces surgen situaciones de tensión y conflicto bajo la presión de factores como el terrorismo, la discriminación de las minorías, la xenofobia o la guerra. En tales circunstancias, los medios de comunicación tienen la obligación moral de defender los valores democráticos: el respeto a la dignidad humana,

la resolución de los problemas por medios pacíficos y tolerantes, y en consecuencia, oponerse a la violencia y al lenguaje de odio y la confrontación». En la misma línea, el artículo 9 de la *Carta Mundial de Ética para Periodistas* de la FIP, dicta que la o el periodista deberá «velar por que la difusión de información o de opiniones no contribuya al odio o a los prejuicios y hará todo lo posible por no facilitar la propagación de la discriminación por motivos de origen geográfico, social, racial o étnico, género, orientación sexual, idioma, discapacidad, religión y opiniones políticas».

En cuanto a la igualdad de trato de los diversos grupos sociales, «muchos periodistas están preocupados por eliminar la discriminación por motivos de género, orientación sexual, raza, discapacidad, edad, salud mental, etc.» (Keeble 2009, 174). No obstante, hay medios de comunicación que han tendido a generar o reproducir estereotipos que contribuyen a la «construcción social de las diferencias» (Alsius 2010, 115). Esta situación es preocupante, por un lado, porque estos colectivos experimentan más dificultades que otros a la hora de acceder a los medios, y, por otro, porque el tratamiento informativo que reciben puede contribuir a su posterior estigmatización o incidir negativamente en su consideración pública (Alsius 2010). De ahí la importancia de que los medios de comunicación cumplan con el derecho de acceso a todos los colectivos, así como a desarrollar una representación adecuada, equitativa y justa de ellos.

En esta investigación, el principio de justicia se ha desglosado en dos áreas fundamentales: i) la imparcialidad e inclusión de los diferentes puntos de vista; y ii) el respeto al derecho de presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos.

En cuanto al primer ámbito, Matthew Kieran (1998, 34) sostiene que la imparcialidad es un método necesario para cumplir el objetivo del «buen periodismo»: llegar a la verdad del asunto. En concreto señala que «un periodista debe aspirar a ser imparcial tanto en sus propios juicios como en la evaluación adecuada de eventos particulares, las intenciones de los agentes, el por qué sucedieron y su significado real o potencial» (Kieran 1998, 43).

No obstante, Wilson señala que la consecución de una completa imparcialidad es inalcanzable, ya que los juicios periodísticos se ven inevitablemente afectados por

percepciones personales, ignorancia o perspicacia, sea de forma intencionada o no. Pero describe a la imparcialidad como «un ideal al que aspirar» (1996, 43).

Por otro lado, Franklin *et al.* (2005, 110) mencionan que en los códigos de ética del periodismo la imparcialidad es interpretada como algo que debe lograrse durante un periodo tiempo sobre un tema en particular y no en un solo programa o boletín de noticias. Señala que, en la entrevista, la imparcialidad significa editar las palabras para que la versión final represente fielmente las opiniones del entrevistado.

Teniendo en cuenta el compromiso que tienen con el público de presentar información veraz, los profesionales de la información deben esforzarse por ser justos —por ser imparciales en el sentido de no tomar partido— en sus reportajes, presentando al público una representación fiel de lo que ha sucedido (Frost 2011, 79). Dicho esto, no queda duda de que una condición necesaria para que la información sea justa es que sea completa. En cualquier situación, la información debe incluir todos los puntos de vista pertinentes y también debe mantener un equilibrio razonable entre todas las partes cuando existe un conflicto (Alsus 2011). De manera similar, Wilson comenta que «para el desarrollo adecuado de la información periodística, el tratamiento equilibrado significa ser imparcial, sin prestar una atención desmedida a una de las partes del argumento en su beneficio o desventaja» (1996, 44).

Finalmente, para completar el sentido del principio de justicia en el ámbito periodístico es necesario incluir el derecho a la presunción de inocencia, según el cual toda persona procesada es inocente mientras que no se demuestre lo contrario —y, más precisamente, hasta que no se declare su responsabilidad mediante una sentencia emitida por el órgano jurisdiccional—²⁴. Los códigos de ética generales también abordan esta norma, por ejemplo, el artículo el artículo 22 de la Resolución 1003 sobre la Ética del Periodismo del Consejo de Europa (1993) establece que: «en el periodismo, las informaciones y opiniones deben respetar la presunción de inocencia, en particular en los casos que aún están *sub judice*, y deben abstenerse a emitir juicios». Este principio es básico para la correcta administración de la justicia. Como Alsus señala, «la cobertura periodística de

²⁴ Código Nacional de Procedimientos Penales de México (CNPP, art. 13), última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 12 de enero de 2016.

un acto delictivo tiene efectos sobre quienes parecen estar implicados y gracias a este principio legal se intenta evitar la sentencia criminal prematura de los sospechosos a través de los medios de comunicación» (2010, 108).

3.7.2.1. Imparcialidad: inclusión de los diferentes puntos de vista

La imparcialidad tiene que ver con el «estar libres de prejuicios, proceder de manera justa, con amplitud de criterio y respeto por la verdad, buscando informar de manera equilibrada, con gran diversidad de opiniones y sin sesgos» (Rey *et al.* 2004, 69). Sin embargo, en situaciones de crisis, los periodistas tienden a abusar de las fuentes de información oficiales y/o políticas a expensas de fuentes expertas (Pont-Sorribes y Cortiñas-Rovira 2011; Rey *et al.* 2004). Si bien la información oficial es fundamental durante la presentación de la emergencia, el tratamiento informativo no debe centrarse en las declaraciones de los actores políticos. Los periodistas tienen que ejercer una mayor capacidad crítica a la hora de elegir sus fuentes. Las noticias deben presentar cada materia de actualidad a partir de las aportaciones de todas las fuentes que tengan alguna contribución relevante a los hechos (Alsius 1999, 182).

Si los medios de comunicación no tienen suficiente cuidado en equilibrar las informaciones que ofrecen, sectores importantes del público pueden quedarse con impresiones sesgadas sobre ciertos temas o asuntos (Alsius 1999). En el caso particular de los episodios de crisis, es fundamental contrastar la información con fuentes no oficiales. Los periodistas deben dar voz a científicos y expertos independientes, pues la opinión de estos actores puede contribuir a una mejor comprensión del evento y, por ende, a la toma de decisiones correctas (Puente *et al.* 2013).

El *Manual para la cobertura de crisis* del International Center for Journalists (ICFJ) señala que las noticias sobre riesgos que dependen únicamente de fuentes gubernamentales son vistas con menos credibilidad que las noticias que incluyen múltiples fuentes. En este sentido, el manual recomienda «consultar expertos porque ayudan a contestar preguntas técnicas y al mismo tiempo sugerir más preguntas que valen la pena investigar» (Potter y Ricchiardi 2006, 37). Además, menciona que incluir en las

noticias la opinión de expertos, científicos o técnicos en la materia es un buen recurso para que las personas puedan entender mejor el suceso.

Los periodistas también deben incluir la voz de los afectados por las situaciones trágicas, a fin de que las noticias cuenten con una representación más exacta sobre las víctimas (Rentschler 2009). En este sentido, el manual *Tragedies & Journalists* del Dart Center for Journalism & Trauma, de la Universidad de Columbia, resalta la importancia de generar «perfiles de vida», es decir, informaciones sobre las vidas de las víctimas y sus efectos en la comunidad. El Dart recomienda utilizar citas y anécdotas de familiares y amigos de la víctima para describir lo más fielmente posible vida de la persona.

Ante una situación de conflicto, los periodistas deben ofrecer la versión de todos los involucrados y/o afectados. Herrán y Restrepo (2005, 175) sostienen que la inclusión de puntos de vista distintos sobre un mismo hecho supone una independencia del periodista respecto a sus fuentes, acción imprescindible para fundamentar y proteger la verdad de una información y para asumir la responsabilidad de su difusión.

Para seguir explorando esta cuestión, en esta investigación se ha codificado la inclusión de los diferentes puntos de vista en cada noticia relacionada con el suceso de Ayotzinapa. Como se explicará en los resultados, las fuentes se han dividido en subcategorías que se diseñaron en función de una primera observación, se identifican y clasifican a partir de un listado de cinco grupos sociales: oficiales/políticas, técnicas, sociedad civil, víctimas y presuntos responsables. Además, el análisis se complementó con otro indicador de calidad asociado a la gestión de fuentes informativas; se registra la cantidad de fuentes diferentes incluidas por noticia. Esta información es esencial para determinar el equilibrio en el uso de fuentes durante la cobertura del caso, un aspecto central dentro del principio deontológico de la justicia.

3.7.2.2. Protección del derecho a la presunción de inocencia

Los medios de comunicación tienen la responsabilidad de respetar aquellos derechos que protegen el honor y la reputación de las personas, como la presunción de inocencia (Alsius 2010). Este principio democrático está recogido en el artículo 20 de la Constitución

Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual dicta explícitamente que «toda persona se presume inocente y deberá ser tratada como tal en todas las etapas del procedimiento, mientras no se declare su responsabilidad mediante una sentencia emitida por el juez de causa». Igualmente, este derecho queda recogido en el Código Nacional de Procedimientos Penales de México, en el artículo 13.

Según Soria (1997, 97), el derecho a la presunción de inocencia resguarda cuatro valores fundamentales: i) protege la dignidad personal, dignidad que está unida inseparablemente al derecho a la libertad en su dimensión social; ii) protege el honor personal y familiar, el honor como crédito moral; iii) preserva también la autoridad necesaria para poder administrar la justicia con la imparcialidad requerida, con la independencia que reclama la realización de la justicia; y iv) este principio existe precisamente para que pueda realizarse la justicia.

Ya que la información sobre un delito y las circunstancias en las que se ha cometido puede resultar extraordinariamente delicada (Alsius 1999), el derecho de presunción de inocencia tiene una considerable presencia en los códigos deontológicos y las guías de estilo. Los documentos hacen eco de la importancia que tiene este principio para la sociedad; esto se refleja en el artículo 22 de las recomendaciones de la Resolución 1003 sobre la Ética del Periodismo del Consejo de Europa, que prescribe que «en el periodismo, la información y las opiniones deben respetar la presunción de inocencia, en particular en los casos aún *sub judice*, y deben abstenerse de emitir juicios». En el *Código de Ética* de la Society of Professional Journalists (SPJ), este principio queda recogido en el artículo 2: «Equilibrar el derecho de un sospechoso a un juicio justo con el derecho del público a la información. Se deben tener en cuenta las implicaciones al identificar presuntos criminales antes de que cargos legales hayan sido impuestos».

En el manual de uso de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) queda igualmente de detallado: «Elaboramos los contenidos relacionados con el ámbito criminal, policial y judicial respetando el principio de presunción de inocencia, que nos

obliga a tratar a toda persona como inocente si no hay una sentencia que la declare culpable»²⁵.

En cuanto a la cobertura televisiva, el CCMA establece los siguientes criterios: «Evitamos, con nuestra cobertura audiovisual, construir un discurso incriminador: no abusamos de los planos cortos que se recrean en el rostro de las personas acusadas, nos esforzamos por ser fieles a lo que pasa en la sala y en los pasillos de las sedes judiciales, y no seleccionamos ni tratamos las imágenes en función de estereotipos asociados a los hechos que se juzgan, como miradas, expresiones o gestos»²⁶. En esta misma línea, el Dart Center for Journalism & Trauma aconseja no mostrar el nombre ni la imagen de las personas sospechosas de un delito durante la cobertura mediática de tales actos, a menos de que el presunto autor del hecho se encuentre prófugo.

Teniendo en cuenta la importancia de proteger este principio, y debido a que en la cobertura informativa del caso Ayotzinapa la búsqueda y detención de los presuntos responsables de la desaparición de los 43 estudiantes normalistas fue un tema central, esta investigación explora en el tratamiento del caso el respeto al derecho de presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos, un principio «básico para una correcta administración de la justicia» (Alsius 1999, 220).

3.7.3. Principio de responsabilidad

La responsabilidad podría definirse como «el cumplimiento general de todos los principios éticos, así como la actitud general que muestran los medios de comunicación y los periodistas, según la cual se pone en juego un proceso de reflexión, así como un comportamiento adecuado y una conciencia aplicada a la hora de realizar determinadas tareas profesionales» (Alsius 2010, 172). Wilkins y Brennen (2004) señalan que los «cánones del periodismo» se enmarcan en una perspectiva de responsabilidad social que sostiene que el bienestar público es una preocupación fundamental del periodismo diario.

²⁵ Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA), 2002. «Principios de actuación de los medios de comunicación». Disponible en: <https://www.ccma.cat/llibredestil/presumpcio-dinnocencia/3100035/> Último acceso: 10-05-2021.

²⁶ *Ibid.*

Las autoras añaden que al considerarse un «derecho vital» de interés público, la libertad de prensa debe ser vigilada y protegida (Wilkins y Brennen 2004, 299).

Por su parte, Kovach y Rosenstiel (2014, 526) señalan que todo periodista debe tener un sentido personal de ética y responsabilidad, es decir, regirse por una «brújula moral» en el cumplimiento de su labor informativa. Aunque también sostienen que el compromiso individual del periodista no es suficiente; el ejercicio de esta conciencia requiere que los directores y propietarios creen una sala de redacción abierta, pues un entorno en donde todos puedan expresar sus diversos puntos de vista puede contribuir a garantizar una información con los máximos estándares de calidad. Los autores añaden que quienes dirigen organización de noticias «deben alentar y permitir que el personal ejerza esta obligación personal» (Kovach y Rosenstiel 2014, 528).

El principio de responsabilidad queda claramente recogido en los códigos deontológicos de reconocimiento mundial, como es el caso de la Resolución 1003 sobre la Ética del Periodismo del Consejo de Europa (art. 1). El documento resalta que «los medios de comunicación tienen una responsabilidad ética hacia los ciudadanos y la sociedad que debe ser subrayada en la actualidad, cuando la información y la comunicación desempeñan un papel muy importante en la formación de las actitudes personales de los ciudadanos y en el desarrollo de la sociedad y la vida democrática». Este principio también queda establecido en los *Principios Internacionales de Ética Profesional en el Periodismo* de la Unesco (art. 3), en la *Declaración de Principios* de la ASNE (art. 1), en la *Carta Mundial de Ética para Periodistas* de la FIP (Preámbulo) y en el *Código de Ética* de la SPJ (art. 4), por mencionar algunos documentos de autorregulación relevantes.

En el caso particular de la cobertura periodística de episodios de crisis, el principio de responsabilidad hace hincapié en que se debe priorizar la seguridad de las personas y la ayuda humanitaria: «los periodistas deben adecuar sus demandas de información sobre la base de que, cuando ocurre un desastre, se debe dar prioridad a las personas y la atención a las víctimas» (Pont-Sorribes y Cortiñas-Rovira 2011, 1057).

Otro aspecto relevante para una cobertura responsable es el respeto a la intimidad, así como el derecho a la propia imagen; es fundamental el respeto a la vida privada de las personas, especialmente cuando atraviesan momentos de dolor. Estas recomendaciones

prescriben que las víctimas deben ser tratadas con sensibilidad, dignidad y «de manera respetuosa tanto en las imágenes mostradas como en el lenguaje empleado» en las piezas informativas (Alsius 2010, 209).

Es igualmente importante la protección de los menores. Los medios deben tratar con especial cuidado las informaciones sobre este colectivo, sobre todo cuando los menores están involucrados directa o indirectamente en sucesos críticos o actos delictivos. Los medios evitarán difundir el nombre, la voz, la imagen o los datos que permitan la identificación de los menores (Aznar 2005, 239).

Teniendo en cuenta la privacidad de las víctimas y los afectados por el suceso y el tratamiento de la imagen de las personas, en esta tesis se han analizado tres ítems clave del principio de responsabilidad: i) el respeto a la privacidad de las víctimas; ii) el respeto al dolor y sufrimiento de las personas afectadas; y iii) la presencia de expresiones e imágenes que fomenten la violencia o la estigmatización.

3.7.3.1. Respeto a la privacidad

La privacidad se refiere a la condición para estar protegido contra el acceso injustificado por parte de otros, ya sea acceso físico, información personal o atención (Bok 1999). La privacidad es un derecho fundamental reflejado en el artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, el cual establece: «Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su vida familiar, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques». El derecho a la privacidad está inscrito como uno de los derechos básicos; tanto así que está resguardado en numerosos estatutos, decisiones judiciales y otras legislaciones de varios países de todo el mundo, como en la Constitución Mexicana en vigor (art. 16).

En el ámbito periodístico, la privacidad es una de las cuestiones éticas que más ha preocupado al público en los últimos años (Frost 2011). La intrusión periodística en la privacidad de una persona se relaciona con «la invasión del espacio físico y personal para

recopilar información o imágenes», «la publicación de hechos privados, por ejemplo, sobre relaciones, orientación sexual, hábitos sexuales, finanzas, salud» o «la publicación de especulaciones sobre los pensamientos o sentimientos privados de un individuo» (Franklin *et al.* 2005, 199-200). Sin embargo, uno de los problemas que señalan los estudiosos es que con frecuencia se utiliza el derecho a saber cómo excusa para publicar noticias que aumentan la circulación y, por ende, las ventas (Frost 2011).

Por tanto, no es de extrañar que el derecho a la privacidad esté considerado específicamente en los principales códigos y prescripciones éticas del periodismo, como en los *Principios Internacionales de Ética Profesional en el Periodismo* de la Unesco (art. 6): «Una parte fundamental de los valores profesionales de los periodistas es el respeto al derecho del individuo a la intimidad y a la dignidad humana, de conformidad con las provisiones del derecho internacional y nacional referente a la protección de los derechos y de la reputación de los demás, prohibiendo la difamación y la calumnia».

Esta norma es compartida por la Resolución 1003 sobre la Ética del Periodismo del Consejo de Europa (art. 23), la *Carta Mundial de Ética para Periodistas* de la FIP (art. 8), el *Código de Conducta Profesional* de la NUJ (art. 6) y el *Código Deontológico* de la SPJ (art. 2). El respeto a la privacidad en contextos de dolor y sufrimiento también queda recogido en el documento *Tragedias & Periodistas: Guía para una cobertura más efectiva* del Dart Center For Journalism & Trauma (art. 5), así como en las *Recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales* del Consell de l'Audiovisual de Catalunya (art. 5).

En este marco de los eventos trágicos, el Dart recomienda a los profesionales de la información hacer todo lo posible para evitar violar el duelo privado de las personas, «no se inmiscuya en la propiedad privada de las personas ni moleste a las víctimas durante el proceso de duelo». El Dart pide a los periodistas considerar «cubrir los actos conmemorativos públicos de las víctimas, en lugar de los funerales privados»²⁷.

²⁷ Dart Center for Journalism & Trauma (Dart), 2009. «Tragedias y Periodistas: Guía para una cobertura más efectiva». Disponible en: <https://dartcenter.org/content/tragedies-journalists-6?section=all> | Último acceso: 10-05-2021.

La Fundación para el Nuevo Periodismo Iberoamericano coincide en que los profesionales deben evitar las intrusiones en la esfera íntima de las víctimas y de sus familiares, si algunas imágenes se consideran imprescindibles para la noticia se deberá pedir autorización a quien corresponda para transmitir actos relacionados con las víctimas (FNPI 2018). El Consell de l'Audiovisual de Catalunya en su manual de *Recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales* indica que, en cualquier circunstancia, y especialmente en situaciones dolorosas, «las personas tienen derecho de rechazar las solicitudes que formulen los medios de comunicación y ampararse en el derecho a la intimidad y la privacidad»²⁸.

La literatura escrita en torno a la privacidad en la cobertura de las tragedias coincide con las consideraciones generales sobre este principio. Simpson y Coté (2006) explican que, para un tratamiento de calidad, los profesionales de los medios de comunicación deben seguir los valores tradicionales del periodismo. Entre estos valores se encuentran: «la búsqueda responsable de la verdad, teniendo en cuenta el interés del público, cuidando a las personas de la historia y a otras cercanas a ellas, respetando las voces de las personas que se encuentran en el centro del evento y sin hacer daño» (Simpson y Coté 2006, 4).

Hodges añade que, al hablar de víctimas de tragedias, los periodistas solo deben presentar la información que estas han dado permiso de publicar. Al informar sobre las personas, «los periodistas deben moderar las invasiones de la privacidad en casos particulares aplicando la prueba de la necesidad real del público a saber» (Hodges 2009, 287). En general, «el periodismo de calidad debería omitir de las noticias los datos personales que no son relevantes para su comprensión» (Alsius 1999, 384).

Teniendo en cuenta estos antecedentes, en esta tesis se identifican y codifican los casos relevantes en los que se destacan innecesariamente aspectos íntimos de las víctimas y sus familiares, a fin de evaluar el cumplimiento de Televisa con los aspectos éticos relacionados al respeto de la privacidad de las víctimas y al derecho a la propia imagen.

²⁸ Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC), 2001. «Recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales». Disponible en: <https://www.cac.cat/es/documentacio/tractament-informatiu-les-tragedies-personals> | Último acceso: 10-05-2021.

3.7.3.2. Respetar el dolor y sufrimiento

Como se ha mencionado anteriormente, la invasión a la intimidad puede darse por una intrusión en espacios físicos de carácter privado o también por la divulgación inadecuada de la imagen de las personas. Respecto a este último punto, Alsius (1999) señala que existen circunstancias que pueden hacer especialmente conflictiva la intrusión en la vida de las personas o el uso de su imagen, como las circunstancias en las que se sienten afligidas. Como explica el autor, «la noticiabilidad de los accidentes o las catástrofes crean a menudo situaciones en que los reporteros deben sopesar el interés que pueda tener el público en conocer los hechos y el respeto a la aflicción de las víctimas o sus familiares» (Alsius 1999, 397).

Este es un tema que tratan los códigos y manuales de estilo y en el que se dan significativas coincidencias. El código de actuación de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) aconseja: «evitemos reiterar exageradamente la difusión de unos mismos hechos o de un mismo material cuando se trata de tragedias, por no profundizar en el dolor de las víctimas o de su entorno afectivo»²⁹. El dolor, el sufrimiento y la aflicción son sentimientos profundos e íntimos, por tanto, forman parte de la privacidad de las personas. Los profesionales de la información deben «tener siempre presente a la hora de informar de un hecho trágico que el valor de una vida humana es siempre el mismo» (Alcalá 2010, 245).

El Consultorio Ético de la Fundación Gabriel García Márquez para el Nuevo Periodismo Iberoamericano (FNPI) prescribe que el dolor de las víctimas es parte de su intimidad; por tanto, previenen contra el uso de imágenes de personas que manifiestan su dolor. El FNPI considera que los códigos de conducta «ven en el despliegue exagerado que les dan los medios a estas imágenes, una espectacularización de la noticia y una clara voluntad de explotar comercialmente los hechos dolorosos»³⁰. En cualquier caso, desaconsejan el

²⁹ Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA), 2002. «Principios de actuación de los medios». Disponible en: <https://www.ccma.cat/lilibredestil/guia-editorial/informacio-0> | Último acceso: 10-05-2021.

³⁰ Consultorio Ético de la Fundación para el Nuevo Periodismo Iberoamericano (FNPI), 2016. «Preguntas que debe hacerse antes de tomar y publicar imágenes». Disponible en: <https://fundaciongabo.org/es/etica-periodistica/etica-de-la-imagen/es-etico-publicar-imagenes-dolorosas-para-llamar-la-atencion> | Último acceso: 10-05-2021.

uso de primeros planos de cadáveres y de personas heridas; o los que muestran el dolor de los afectados.

En esta misma línea, el Poynter Institute for Media Studies ha ideado una lista de verificación para la toma de decisiones éticas antes de tomar una foto, grabar o videograbar. En el cubrimiento de situaciones trágicas, sugiere a los periodistas hacerse las siguientes preguntas: ¿Cuál es el valor informativo de la imagen?; ¿Hay alguna forma alternativa de presentar la información para minimizar el daño sin dejar de contar la historia de manera clara?; ¿Seremos capaces de justificar nuestras acciones?³¹ El Poynter Institute hace hincapié en la importancia de servir al interés público al documentar los eventos de manera completa y precisa, respetando siempre la dignidad de la víctima y los sentimientos de sus familiares.

Por su parte, el Dart Center for Journalism & Trauma, de la Universidad de Columbia también ofrece una serie de recomendaciones para la cobertura informativa de sucesos trágicos. Los documentos del Dart aconsejan verificar los datos para garantizar la precisión de la información relacionada con las personas afectadas. Asimismo, enumera una serie de recomendaciones para tratar a las víctimas con sensibilidad, dignidad y respeto. Al escribir sobre las víctimas sugieren concentrar la atención en la vida de la persona, evitando a toda costa una estigmatización o revictimización³².

3.7.3.3. Tratamiento informativo en situaciones violentas

El último punto relacionado con el principio de responsabilidad es el tratamiento de la violencia. Este tema es una de las principales preocupaciones entre una lista de cuestiones éticas relacionadas con los medios de comunicación (Lind y Rarick 1992; Carter, 2003). Bonilla y Tamayo (2007), en su revisión y análisis crítico de los estudios sobre medios de comunicación y violencia en América Latina, indican que la televisión sobresale como

³¹ Poynter Institute for Media Studies, 2016. «Lenguaje de la imagen: ética de los medios visuales». Disponible en: <https://www.poynter.org/educators-students/2016/language-of-the-image-ethics-for-visual-media/> | Último acceso: 10-05-2021.

³² Dart Center for Journalism & Trauma (Dart), 2009. «Tragedias y Periodistas: Guía para una cobertura más efectiva». Disponible en: <https://dartcenter.org/content/tragedies-journalists-6?section=all> | Último acceso: 10-05-2021.

el medio de comunicación que más atención adquiere y el que mayor análisis concentra. De acuerdo con su investigación, una buena parte de los estudios centra la atención en dos temas básicos: el papel que cumplen los medios en el establecimiento de la agenda pública sobre la violencia; y en los posibles efectos que tienen los contenidos de violencia sobre el público, especialmente sobre los menores.

Dammert (2005) y Dowler (2003), por ejemplo, exponen que los medios de comunicación juegan un rol importante en la construcción de la criminalidad y del sistema de justicia criminal, pues la percepción del público sobre las víctimas, los criminales y los encargados del orden está ampliamente determinada por su presentación en los medios. En este sentido, asumiendo el papel de los medios de comunicación, los autores ven cada vez más importante definir la necesidad de desarrollar y presentar noticias informadas e imágenes que permitan al ciudadano conocer la problemática y avanzar en la construcción de una sociedad menos violenta e insegura.

Una posición similar sostiene Varenik (2004), que expone la necesidad de utilizar a los medios para motivar reformas estructurales en función de una mejora social. Según este autor, los escándalos mediáticos sobre violencia, abuso o corrupción deben aprovecharse para impulsar cambios, encausar debates y dar seguimiento al desempeño institucional. Para Varenik, insistir en la cobertura de estas problemáticas puede llevar al trabajo colectivo (sociedad-medios), con el objetivo de lograr un cambio. El autor señala que, en este camino, los periodistas y los activistas de derechos humanos podrían ser aliados en la misión de alentar políticas públicas que, además de abatir la incidencia delictiva, resguarden la dignidad de las personas.

En cuanto a los posibles efectos que tienen los contenidos de violencia sobre el público, estudios como los de Casas-Pérez (2011) y Dammert (2005) exponen que la investigación científica no ha encontrado elementos de gran peso para establecer una relación causal directa entre la exposición a contenidos violentos en los medios de comunicación y el ejercicio de comportamientos violentos. Sin embargo, reconocen que es una preocupación constante, un tema que está aún en debate, especialmente en la medida en que surgen nuevos canales de circulación informativa.

En este sentido, Alsius (2011) explica que, a pesar de que se pueden establecer varias reservas sobre estos supuestos efectos, no hay duda de que los medios pueden contribuir eficazmente a modificar las actitudes o las conductas de amplios sectores del público. Indica que, en la medida que esto sea cierto —y que lo sea para la difusión de pautas de comportamiento que se consideran negativas, como en el caso de la violencia—, «los periodistas que preparan la información deben ser conscientes de la responsabilidad que contraen cuando divulgan acciones o hechos que pueden prestarse a ser imitados» (Alsius 2011, 48). En la misma línea, Carter (2003) advierte que, de no cubrirse con profesionalismo, existe el riesgo de que las informaciones no contribuyan a que el público entienda las complejidades de las situaciones violentas.

En sus investigaciones sobre la paz y los conflictos sociales, Johan Galtung (1969; 1990) plantea que la violencia puede ser vista como una privación de los derechos humanos fundamentales, en general, a la vida; reduciendo el nivel real de satisfacción de las necesidades básicas, como: la necesidad de supervivencia, bienestar, identidad y libertad (Galtung 1990, 292). En este sentido, el sociólogo noruego plantea un modelo triangular que esquematiza las relaciones entre tres tipos de violencia: violencia directa, violencia estructural y violencia cultural.

La violencia cultural se define como cualquier aspecto de una cultura —ejemplificada por la religión y la ideología, en el lenguaje y el arte, en la ciencia empírica y la ciencia formal (la lógica, las matemáticas)— que pueda ser utilizada para justificar o legitimar la violencia en su forma directa o estructural (Galtung 1990, 291). En otras palabras, la violencia cultural se manifiesta en una sociedad o grupo determinado en el que existen rasgos culturales como el fanatismo religioso, las relaciones de género, el patriotismo, entre otros, que pueden ser utilizados para justificar conductas violentas.

Por otro lado, la violencia directa es un suceso, es aquella relacionada con la violencia física y/o verbal, visible en forma de conductas. Se visibiliza mediante las consecuencias sobre las personas (muertos, heridos, daños psicológicos) o aspectos materiales (destrucción). Por su parte, la violencia estructural hace referencia a situaciones de explotación, discriminación o marginación. Esto significa que la clase dominante obtiene mucho más de la interacción en la estructura que el resto (Galtung 1990, 294). En suma,

Galtung considera que la violencia es un insulto evitable a las necesidades humanas básicas y, en general, a la vida.

En este sentido, Galtung (1990) ha identificado una serie de puntos de preocupación o problemas periodísticos comunes en el tratamiento informativo sobre el fenómeno de la violencia, que implícitamente funcionan como punto de partida para mejorar el tratamiento informativo de los sucesos de esta modalidad. Galtung observa que los medios de comunicación tienden a: i) descontextualizar la violencia, enfocándose en sus elementos irracionales, pasando por alto las razones del conflicto o la polarización; ii) se reduce el número de partes del conflicto a dos, cuando a menudo hay muchas más partes involucradas; iii) luego se divide a esas dos partes en el «bien» y el «mal»; iv) presentan la violencia como inevitable, omitiendo posibles alternativas; v) se centran en actos de violencia individuales sin presentar las causas estructurales o los factores más amplios que influyen en la violencia; vi) excluyen u omiten a los afligidos y víctimas; vii) no se exploran las causas de la escalada de la violencia; viii) tampoco se exploran propuestas de paz; ix) ni se informa sobre posibles resultados pacíficos o posibles soluciones. Ante este marco, Galtung advierte que, si no se hace un esfuerzo suficiente para curar sociedades fracturadas, los conflictos generalmente resurgen, a menudo en forma intensificada (Galtung 1990).

Teniendo en cuenta la influencia muy específica de los medios de comunicación, especialmente de la televisión, la Resolución 1003 sobre Ética del Periodismo del Consejo de Europa establece que se debe tener cuidado de no difundir programas, mensajes o imágenes que fomenten la violencia, el lenguaje de odio y la confrontación (art. 35). Además, los *Principios Internacionales de Ética Profesional en el Periodismo* de la Unesco (Preámbulo) destacan que los medios de comunicación deben contribuir al fortalecimiento de la paz, así como a la promoción de los derechos humanos.

Con base en las premisas mencionadas, esta investigación examina el tratamiento informativo en torno a la serie de sucesos violentos en contra de los estudiantes normalistas de Ayotzinapa, así como la cobertura de los acontecimientos relacionados con las protestas posteriores.

Capítulo 4. Metodología

Una vez presentado el marco teórico en el capítulo anterior, el diseño metodológico de la investigación comienza con la presentación de los objetivos que guían la presente tesis doctoral. Esta investigación se construye en torno a un objetivo principal y cuatro objetivos específicos, que han sido abordados a través del trabajo de campo empírico.

4.1. Objetivos de la investigación

La investigación tiene como objetivo general analizar el tratamiento informativo llevado a cabo en Noticieros Televisa sobre el caso Ayotzinapa, a través de los fundamentos teóricos de la ética del periodismo. De manera detallada, los cuatro objetivos principales de la investigación son los siguientes:

OE1. Examinar críticamente si Televisa cumplió con los tres principios fundamentales de la deontología periodística —verdad, justicia y responsabilidad— en la producción y divulgación de las noticias sobre los sucesos de Ayotzinapa.

Para dar respuesta a este objetivo se ha empleado el análisis del contenido, combinando sus aproximaciones cualitativa y cuantitativa. El sistema de categorías que se ha utilizado para el análisis de las cuestiones deontológicas del periodismo se fundamenta, principalmente, en el *Tesaurus sobre Ética Periodística* desarrollado por Alsius (1999; 2010). Para lograr este objetivo, la investigadora también ha comparado y contrastado los resultados obtenidos con las prescripciones establecidas en los códigos deontológicos de referencia, manuales de estilo, recomendaciones nacionales e internacionales orientadas a garantizar una cobertura responsable de las crisis, como la Resolución 1003 sobre Ética del Periodismo del Consejo de Europa, la *Carta Mundial de Ética para Periodistas* de la Federación Internacional de Periodistas (FIP), los *Principios Internacionales de Ética Profesional de los Periodistas* (Unesco), el *Código de Ética* de la Society of Professional Journalists (SJP), el *Código Latinoamericano de Ética Periodística* de la Federación Latinoamericana de Periodistas (FELAP), entre otros documentos relevantes de rendición

de cuentas (*accountability*). Este enfoque combinado ha permitido examinar críticamente en qué medida la televisión mexicana cumplió con los principios fundamentales de la ética periodística —responsabilidad, verdad y justicia— en la cobertura informativa del caso de los estudiantes normalistas de Ayotzinapa desaparecidos de manera forzada.

OE2. Identificar y discutir los *frames* de las noticias utilizados para representar los eventos sociales y políticos que marcaron la agenda del caso Ayotzinapa.

El análisis de los *frames* se realizó desde una perspectiva comunicativa, tomando como base una clasificación genérica de encuadres elaborada inicialmente por Neuman *et al.* (1992) y que posteriormente adoptaron Semetko y Valkenburg (2000). El propósito es detectar los *frames* —así como la jerarquía de encuadre— que utilizó Televisa para informar de los acontecimientos en torno al caso Ayotzinapa.

OE3. Estudiar la percepción de los familiares de las víctimas sobre el tratamiento informativo de la desaparición forzada de los 43 estudiantes normalistas en Televisa.

A partir de la realización de diez entrevistas cualitativas semiestructuradas a familiares de los estudiantes desaparecidos y a su representante legal, portavoces de las madres y los padres de los jóvenes desaparecidos ante los medios de comunicación, se estudia cómo perciben la cobertura informativa del caso en Noticieros Televisa. Igualmente, se pretende conocer qué criterios éticos consideran que deben cumplir los profesionales de los medios al informar sobre casos de desapariciones y víctimas, así como los factores que influyen en la credibilidad y confianza que otorgan a los medios de comunicación.

OE4. Elaborar un protocolo de comunicación que contribuya a una mejor confección y difusión de información en situaciones de crisis.

Una vez realizado el trabajo de campo, se elabora una propuesta de recomendaciones para mejorar la difusión de información en episodios críticos, haciendo especial referencia a temas de desaparición y violencia. Estas recomendaciones se argumentan a partir de las conclusiones específicas del estudio de caso de esta tesis y del conocimiento de iniciativas nacionales e internacionales para la cobertura adecuada de las emergencias. El propósito

es que las propuestas puedan contribuir a una mejor confección y difusión de la información que generan los medios de comunicación en situaciones de crisis.

4.2. Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación, estrechamente relacionadas con los objetivos anteriormente presentados, han guiado todo el proceso del estudio de caso; desde la revisión de la literatura y el diseño metodológico hasta la presentación de los resultados (Bryman 2016). Esta investigación se construye en torno a una pregunta principal de investigación y ocho subpreguntas asociadas, que han sido respondidas a través del trabajo de campo empírico. Se postularon las siguientes preguntas:

Pregunta principal de la investigación:

- ¿En qué medida la televisión mexicana cumplió con los principios de la ética periodística —verdad, justicia y responsabilidad— en la producción y divulgación de las noticias sobre el caso Ayotzinapa?

Subpreguntas de investigación:

- **PI1:** ¿Cumplió Televisa con las consideraciones esenciales incluidas en el principio de verdad: evitar conjeturas, rumores y especulaciones; proporcionar la información en su contexto; ser exhaustivo en el suministro de la información; rectificar o aclarar malentendidos; separar información y opinión; y evitar el sensacionalismo y la espectacularización de la noticia?
- **PI2:** ¿La cadena de televisión incluye todos los puntos de vista pertinentes en la cobertura del caso; proporciona una amplia gama de fuentes representativas y mantiene un equilibrio razonable entre todas las partes del conflicto?
- **PI3:** ¿El tratamiento informativo respeta la presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos?

- **PI4:** ¿La cadena de televisión incurre en algún error que falte al respeto a la intimidad y privacidad de las víctimas? ¿en el tratamiento del caso se utilizaron expresiones, imágenes o información que fomente la violencia o la confrontación?
- **PI5:** ¿Cuáles son los principales encuadres que utiliza Televisa para hablar de los acontecimientos en torno al caso Ayotzinapa?
- **PI6:** ¿Cómo perciben los familiares de los estudiantes desaparecidos el tratamiento informativo en los medios de comunicación tradicionales, particularmente, en Noticieros Televisa del caso Ayotzinapa?
- **PI7:** ¿Qué criterios éticos consideran que deben cumplir los medios de comunicación en el tratamiento informativo de desapariciones y desaparecidos?
- **PI8:** ¿Qué factores influyen en la confianza que otorgan a la información sobre el caso Ayotzinapa publicada en los medios de comunicación?

Tabla 2. Relación entre objetivos, preguntas de investigación y método de análisis. Fuente: Elaboración propia.

Objetivos	Preguntas de investigación	Método de análisis
<p>Objetivo general: Analizar la cobertura informativa llevada a cabo en Noticieros Televisa sobre el caso Ayotzinapa, a través de los fundamentos teóricos de la ética del periodismo.</p> <p>OE1: Examinar críticamente si Televisa cumplió con los tres principios fundamentales de la deontología periodística: verdad, justicia y responsabilidad, en la producción y divulgación de las noticias sobre los sucesos de Ayotzinapa.</p>	<p>PI1: ¿Cumplió Televisa con las consideraciones esenciales incluidas en el principio de verdad: evitar especulaciones, ser exhaustivo en el suministro de la información; presentar la información en su contexto; rectificar o aclarar malentendidos; separar información y opinión; evitar el sensacionalismo y la espectacularización?</p> <p>PI2: En cuanto al principio de justicia, ¿Televisa incluye de manera proporcional todas las partes implicadas en el conflicto?</p> <p>PI3: ¿En el tratamiento informativo del caso se respeta el derecho a la presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos?</p> <p>PI4: Con relación al principio de responsabilidad, ¿la cadena de televisión respeta el derecho de las víctimas a su intimidad, privacidad e imagen?</p>	<p>Análisis de contenido cualitativo de los programas informativos</p>

<p>Objetivo general: Analizar la cobertura informativa llevada a cabo en Noticieros Televisa sobre el caso Ayotzinapa, a través de los fundamentos teóricos de la ética del periodismo.</p>	<p>OE2: Identificar y discutir los <i>frames</i> de las noticias utilizados para representar los eventos sociales y políticos que marcaron la agenda del caso Ayotzinapa.</p>	<p>P15: ¿Cuáles son los principales encuadres que utiliza Televisa para hablar de los acontecimientos en torno al caso Ayotzinapa?</p>	<p>Análisis de contenido cualitativo de los programas informativos</p>
<p>OE3: Estudiar la percepción de los familiares de las víctimas sobre la cobertura informativa de la desaparición de los 43 estudiantes normalistas en Noticieros Televisa.</p>	<p>P16: ¿Cómo perciben los familiares de los estudiantes desaparecidos la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en Noticieros Televisa?</p>	<p>P17: ¿Qué criterios éticos consideran que deben cumplir los medios al informar sobre casos de desapariciones y víctimas?</p> <p>P18: ¿Qué factores influyen en la credibilidad y confianza que otorgan a los medios de comunicación?</p>	<p>Análisis de texto de las entrevistas cualitativas semiestructuradas</p>
<p>OE4: Elaborar un protocolo de comunicación que contribuya a una mejor confección y difusión de información en situaciones de crisis.</p>			

4.3. Diseño de la metodología de la investigación

El objetivo general que se plantea en este estudio de caso, el análisis del tratamiento informativo del suceso de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa desaparecidos de manera forzada en septiembre de 2014, propone tratar la investigación desde dos vertientes metodológicas.

El primer método consiste en el análisis de los contenidos informativos de Televisa, la principal cadena de televisión en México. El segundo método, es de carácter etnográfico, consiste en la observación participante y en entrevistas en profundidad a familiares de los estudiantes desaparecidos y a su representante legal, voceros de las madres y padres de los 43 estudiantes normalistas ante los medios de comunicación.

Para dar respuesta a los objetivos planteados se ha llevado a cabo el análisis de contenido, atendiendo a sus aproximaciones cualitativa y cuantitativa (Bryman 2016). Esta técnica permite describir, categorizar e interpretar mensajes de una forma sistemática y objetiva, con la finalidad de realizar inferencias del contenido manifiesto de los mensajes comunicativos (Wimmer y Dominick 1994; Kerlinger 1986). Se ha elegido este método de investigación porque está «destinado a registrar las características más destacadas de los textos mediante un sistema uniforme de categorías» (Franklin *et al.* 2005, 46). En la actualidad, el análisis de contenido es una de las técnicas más utilizadas en los estudios relativos a los medios de comunicación de masas (Bryman 2016; Krippendorff 2004; Schutt 2001).

La investigación también ha hecho uso de entrevistas en profundidad. Este método es uno de los más utilizados en la investigación cualitativa social (Bryman 2016), debido a que las reuniones entre el investigador y los informantes están orientadas a «comprender las perspectivas de los participantes sobre sus vidas, motivaciones, experiencias o situaciones» (Taylor y Bogdan 1990, 101). Como expone Seidman (2013, 9), «en la raíz de las entrevistas en profundidad hay un interés en entender la experiencia vivida de otras personas y el significado que hacen de esa experiencia». Por tanto, las entrevistas son un valioso procedimiento empírico para la obtención de información que permite a los investigadores conocer las percepciones de las personas entrevistadas sobre un tema o

fenómeno en específico. A la par de las entrevistas se ha llevado a cabo la observación participante, una técnica útil para la recogida de datos que brinda la oportunidad de una inspección directa de la actividad o grupo sometido a análisis y que, por ende, permite obtener una información rica en detalles y matices (Wimmer y Dominick 1994, 148). Igualmente, la observación directa permite a los investigadores verificar definiciones de los términos que los informantes usan en las entrevistas, y observar situaciones que han descrito, lo que conduce a un entendimiento más rico del contexto social y los participantes involucrados (Kawulich 2006; Breuer y Roth 2003).

En los siguientes apartados se desarrollarán cada uno de los métodos y las técnicas empleadas en esta investigación. Asimismo, se justifica la selección de la muestra analizada, así como el marco temporal del estudio. Además, se detalla el sistema de categorías que se ha utilizado para el análisis del tratamiento informativo del suceso de Ayotzinapa en la televisión mexicana. Igualmente, se detallan los procesos que se han seguido durante el desarrollo de las entrevistas en profundidad, las cuales tienen como propósito la recogida de información que permita conocer la percepción de los familiares de las víctimas en torno al tratamiento de la desaparición de los estudiantes cubierta por los medios de comunicación y, específicamente, en Televisa.

4.4. Justificación de la muestra, volumen y unidades de análisis

4.4.1. Televisa

Esta investigación consiste en un estudio de la información emitida en la cadena de televisión con más penetración en México, Televisa, durante los primeros cuatro meses tras los acontecimientos violentos de Iguala (de septiembre de 2014 a enero de 2015). Se ha elegido este medio de comunicación por su alcance a nivel nacional, por sus índices de audiencia y, también, por su trayectoria en la historia de la televisión mexicana.

Televisa es el consorcio líder de televisión en México en términos del potencial de audiencia que puede recibir su señal. A través de su principal cadena, el Canal 2 o Canal Las Estrellas, llega aproximadamente a 28,6 millones de los 30 millones de telehogares

del país. Es decir, el Grupo Televisa cuenta con infraestructura capaz de llegar al 93,3 % de los hogares mexicanos, de acuerdo con información de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV 2014). El Canal 2 es la cadena de mayor audiencia en el territorio mexicano, tanto en la televisión abierta (65 %), como en la de pago (64 %), según la Encuesta Nacional de Consumo de Contenidos Audiovisuales realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT 2014)³³.

La televisión en México ha estado definida desde sus inicios, en los años cincuenta, por un modelo comercial, en el que las políticas de comunicación han favorecido a dos grupos mediáticos, Televisa y Televisión Azteca, permitiendo una clara concentración en las distintas ramas de la industria audiovisual (Gómez-García 2008). En diciembre de 2014, el IFT registraba un total de 460 estaciones de televisión a nivel nacional, de las cuales 225 pertenecían a Televisa y 179 a TV Azteca. Las dos emisoras, en conjunto, acaparaban el 87,8 % de las estaciones concesionadas para el servicio de televisión abierta en México.

En 2014, Televisa operaba una red de cuatro cadenas de televisión: Canal 2 o Canal Las Estrellas, Canal 5, Nueve y FORO TV, a través de 225 estaciones de las 460 frecuencias de carácter comercial afiliadas en todo el país. Es decir, Televisa tenía el control sobre el contenido que se transmitía mediante el 48,9 % de las concesiones de la televisión abierta en México (IFT 2014). En la actualidad, los datos no han variado mucho; en diciembre de 2020 el Instituto Federal de Telecomunicación registra un total de 607 concesiones para servicio de televisión, y el Grupo Televisa encabeza la lista de proveedores con 249 canales de transmisión (IFT 2020).

El servicio de televisión ha dominado el panorama de los medios de comunicación, alcanzando los niveles más altos de *rating* en sus programas de noticias (Gómez y Sosa-Plata 2012). A pesar de la existencia de una amplia gama de medios informativos, en el 2014 el 72 % de los mexicanos prefería informarse diariamente a través de la televisión, según datos del IFT (2014). Aunque la cifra ha disminuido, en la actualidad la televisión

³³ El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado mediante decreto presidencial, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013. El IFT fue creado para sustituir las labores de la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL). El Instituto tiene por objeto regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en México.

sigue siendo el medio prioritario para informarse. Los noticiarios que se transmiten por televisión siguen siendo, para más de la mitad de los mexicanos (64 %), la fuente principal para seguir los acontecimientos actuales (INEGI 2020).

Ante este contexto, se ha optado por analizar el programa informativo estelar de Televisa, *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*, transmitido de lunes a viernes a las 22:30 horas (*prime time*) en el Canal Las Estrellas. La elección responde al hecho de que durante su tiempo en antena (2000-2016) fue el noticiero más consumido por los mexicanos; registraba una media de 15.3 puntos de *rating* a nivel nacional, frente a los 9.5 puntos de *Hechos con Javier Alatorre* de TV Azteca, el segundo informativo más visto en el país (IBOPE- AGB, 2016).



Figura 2. El presentador Joaquín López-Dóriga en el programa informativo *El Noticiero* de Televisa

Estas características le dan a los contenidos informativos que se emiten por Televisa un lugar privilegiado, pues tienen una alta exposición e influencia en la definición de temas de interés público, en la instauración de la agenda mediática, política y pública, así como en la forma en que se entienden y significan los problemas sociales de México.

No es de extrañar que la televisión sea el medio de comunicación que más ha concentrado el mercado de la publicidad, especialmente el gasto de publicidad oficial del Gobierno de México. Durante la Administración de Enrique Peña Nieto (2012-2018) el gasto de

comunicación social se centró en la televisión y, de entre todas las emisoras, Televisa fue la más beneficiada. Un informe elaborado por la organización civil Fundar-Centro de Análisis e Investigación registra que, de 2013 a 2016, el proveedor que más dinero recibió para publicidad oficial fue el Grupo Televisa, con el 17,07 % total del presupuesto gastado en ese periodo, que asciende aproximadamente a 347.000.000 \$³⁴. Pero esta adjudicación no es exclusiva del Gobierno priísta; debido a su alcance, a lo largo del tiempo Televisa ha sido el medio de comunicación más favorecido por la publicidad oficial, sin importar el partido político en el poder (Trejo-Delarbre 2014).

De acuerdo con Trejo-Delarbre, Televisa no solo ha sacado provecho de las necesidades comunicativas del Estado a través de la publicidad oficial. Durante un prolongado tiempo, la emisora de televisión también ha sido beneficiada con concesiones de más canales, autorizaciones para nuevos negocios o, incluso, con reformas legales a medida de los requerimientos del consorcio, entre ellos la Ley Televisa (2014, 1). «Ley Televisa» es el nombre no oficial con el que se le conocen a una serie de reformas a la Ley Federal de Telecomunicaciones, aprobadas en 2006, que inhibían la competencia y privilegiaban las necesidades de expansión de las grandes empresas informativas, especialmente al duopolio televisivo (Esteinou 2008). Hasta 2013, una nueva reforma constitucional garantizó una regulación más equitativa para los medios de comunicación, que establece normas para evitar, o al menos atenuar, el poder de los monopolios. No obstante, en la actualidad, el Grupo Televisa sigue acaparando el 42 % de los canales de transmisión en el país (IFT 2020).

Frente a este escenario, adquiere relevancia examinar el papel de Televisa en la construcción de la realidad social, dada su condición de actor clave en la configuración de la agenda pública. Una condición que recae en la importancia cultural y política que la emisora ha alcanzado debido al dominio que ha ejercido, durante más de medio siglo, en las frecuencias de televisión en México (Trejo-Delarbre 2005).

³⁴ Fundar-Centro de Análisis e Investigación, 2017: «Contar “lo bueno” cuesta mucho. El gasto en publicidad oficial del Gobierno federal de México de 2013 a 2016», pág. 17. Disponible en: <https://fundar.org.mx/mexico/pdf/P.O.2013-2016oK2.pdf> | Último acceso: 18-06-2021.

4.4.2. Marco temporal del estudio

Se ha seleccionado para el análisis el periodo de mayor actividad en la investigación del caso Ayotzinapa: desde la desaparición de los 43 estudiantes normalistas hasta la publicación del informe oficial de los hechos, denominado por el procurador general de la República (fiscal) como la «verdad histórica». Es decir, el marco temporal de estudio comprende del 26 de septiembre de 2014 al 31 de enero de 2015.

A continuación, se detallan los acontecimientos más relevantes que han marcado la agenda del caso Ayotzinapa³⁵ durante los primeros cuatro meses tras la serie de sucesos violentos de Iguala:

- 1. 26 de septiembre de 2014**, un grupo amplio de estudiantes de la Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos, de Ayotzinapa, fue atacado por la policía municipal de Iguala, en el estado mexicano de Guerrero (a 190 kilómetros de la capital del país). Los estudiantes de magisterio habían llegado a Iguala con el propósito de tomar autobuses del transporte privado y dirigirse a Ciudad de México para participar en los actos de memoria de la matanza estudiantil de Tlatelolco del 2 de octubre de 1968. Pero, en un hecho inesperado, la caravana de los estudiantes fue interceptada por los agentes municipales.
- 2. 29 de septiembre de 2014**, la fiscalía de Guerrero reconoce que fueron policías municipales los que dispararon a los normalistas por órdenes del alcalde de Iguala, José Luis Abarca. Además, dan a conocer que en la agresión murieron seis personas, entre ellas tres estudiantes, más de veinte resultaron heridas y 43 fueron detenidas en los separos [calabozos] municipales de Iguala y posteriormente desaparecidas.

³⁵ Para la descripción de los momentos clave en torno al caso Ayotzinapa se toma como referencia la *Cronología de Ayotzinapa* de la organización civil Gobierno Fácil, que tiene como objetivo facilitar el acceso a los datos públicos a través de servicios digitales. El portal puede consultarse en el siguiente enlace: <http://ayotzinapa.desaparecidos.mx/> Último acceso: 18-06-2021.

- 3. 2 de octubre de 2014**, la Procuraduría General de la República (fiscalía), por indicaciones del presidente de México, Enrique Peña Nieto, se hace cargo de la investigación del caso Ayotzinapa.
- 4. 4 de octubre de 2014**, la Procuraduría General encuentra seis fosas clandestinas, con 28 cadáveres, a las afueras de Iguala. La población local reacciona con protestas que exigen la dimisión del gobernador de Guerrero, Ángel Aguirre.
- 5. 5 de octubre de 2014**, la Procuraduría General informa que los primeros detenidos por los hechos de Iguala confiesan que, tras ser detenidos por los agentes municipales, 43 jóvenes fueron entregados a miembros del grupo criminal Guerreros Unidos.
- 6. 8 de octubre de 2014**, diversas organizaciones internacionales, tales como la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Amnistía Internacional, Human Rights Watch, y de los Centros de Derechos Humanos mexicanos denuncian una crisis de derechos humanos en México, así como la falta de compromiso y la negligencia del Gobierno en la resolución del caso.
- 7. 13 de octubre de 2014**, continúan las protestas en Guerrero. Los manifestantes incendian las oficinas del Palacio de Gobierno y las del Congreso del Estado.
- 8. 14 de octubre de 2014**, la Procuraduría General informa que los restos encontrados en las fosas clandestinas de Iguala no pertenecen a los 43 jóvenes de Ayotzinapa desaparecidos.
- 9. 15 de octubre de 2014**, estudiantes de 32 universidades de todo el país se manifiestan en protesta por la desaparición de los normalistas. La mayoría declara paro de actividades durante 48 horas.
- 10. 17 de octubre de 2014**, en Acapulco, la ciudad más turística de Guerrero, se llevó a cabo una manifestación multitudinaria. Los familiares de los 43 estudiantes desaparecidos encabezan la marcha para exigir el esclarecimiento de los hechos.

- 11. 19 de octubre de 2014**, el Gobierno Federal de México asume la seguridad de 14 municipios de Guerrero, por la posible colusión del narcotráfico en los cuerpos de seguridad pública.
- 12. 20 de octubre de 2014**, tras veinticinco días de los acontecimientos de Iguala, el fiscal general, Jesús Murillo Karam, y el secretario de Gobernación, Miguel Ángel Osorio Chong, se reúnen con familiares de los estudiantes desaparecidos.
- 13. 22 de octubre de 2014**, en Ciudad de México se lleva a cabo una manifestación multitudinaria para exigir el esclarecimiento del caso Ayotzinapa. La protesta es liderada por las familias de los 43 jóvenes desaparecidos.
- 14. 24 de octubre de 2014**, el gobernador de Guerrero, Ángel Aguirre Rivero, pide licencia al Congreso del Estado para separarse de su cargo tras las múltiples protestas de grupos políticos y sociales que exigían su dimisión.
- 15. 29 de octubre de 2014**, el presidente del Gobierno de México, Enrique Peña Nieto, se reúne por primera vez con los familiares de los 43 estudiantes desaparecidos. Tras cinco horas de reunión, las autoridades firman 10 compromisos para profundizar la búsqueda de los jóvenes.
- 16. 4 de noviembre de 2014**, son detenidos el alcalde de Iguala, José Luis Abarca, y su esposa, María de los Ángeles Pineda, autores intelectuales del ataque a los estudiantes normalistas, de acuerdo con las investigaciones de la Procuraduría General.
- 17. 7 de noviembre de 2014**, el fiscal general, Jesús Murillo Karam, anuncia ante los medios de comunicación los primeros resultados de la investigación. En el informe expone que los estudiantes detenidos por los policías fueron entregados a sicarios de Guerreros Unidos, el cártel que controlaba la región, y que éstos los condujeron al basurero de Cocula (a diez kilómetros de Iguala), donde fueron asesinados, incinerados y sus restos arrojados en el cercano río San Juan. El mismo día, los familiares de las víctimas y la sociedad civil rechazaron la versión

oficial, debido a numerosas inconsistencias de la narrativa y la nula transparencia en el desarrollo de la investigación.

18. 8 de noviembre de 2014, ante el informe oficial de los hechos comienzan una serie de protestas en diferentes ciudades del país. En esta ocasión, las manifestaciones derivan en enfrentamientos violentos con la policía antidisturbios de las diferentes localidades.

19. 4 de diciembre de 2014, en su primera visita a Guerrero después de la desaparición de los 43 estudiantes normalistas, Enrique Peña Nieto llama a «hacer un esfuerzo colectivo para superar el dolor del caso Ayotzinapa», al inaugurar una obra pública en el municipio de Coyuca de Benítez.

20. 8 de diciembre de 2014, la Fiscalía General de la República (FGR) identifica a uno de los 43 normalistas desaparecidos; los restos fueron encontrados en el basurero de Cocula.

21. 15 de diciembre de 2014, continúan las manifestaciones multitudinarias y las acciones colectivas en protesta por la desaparición de los jóvenes de Ayotzinapa.

22. 27 de enero de 2015, el fiscal general, Jesús Murillo Karam, da a conocer las conclusiones de la investigación, refiriéndose al informe oficial como la «verdad histórica». El fiscal sostiene en rueda de prensa que los 43 jóvenes fueron asesinados e incinerados por el cártel Guerreros Unidos. El mismo día, los familiares de los desaparecidos mantienen su rechazo a la versión oficial, argumentando que el Gobierno de México quiere cerrar la investigación del caso sin esclarecer el paradero de los estudiantes, los motivos concretos de la agresión y los responsables de la desaparición.

4.4.3. Unidades de análisis

Para dar respuesta al objetivo principal y específicos de esta investigación, se han examinado un total de 90 programas informativos de *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*, de una duración aproximada de 50 minutos cada uno, que, en conjunto, conforman más de 75 horas de emisión.

Se define como unidad de análisis toda aquella noticia emitida dentro del periodo del 26 de septiembre de 2014 al 31 de enero de 2015 y que tiene relación directa o indirecta con el caso Ayotzinapa. El corpus de análisis ha incluido todo tipo de géneros periodísticos —noticias, crónicas, reportajes, entrevistas, comentarios, opinión, etc.—. Tras la exhaustiva exploración, se han encontrado 405 piezas informativas, que suman un total de 15 horas 33 minutos y 13 segundos de cobertura periodística del caso Ayotzinapa.

En primer lugar, se han obtenido una serie de datos identificativos sobre las unidades de análisis, tales como la fecha de emisión, la duración total de la pieza informativa, el género de la noticia, el tema que trata, la procedencia de las fuentes periodísticas, la presencia de las informaciones en los titulares y su orden de aparición dentro del telenoticiero.

Medio de comunicación	Duración de los programas informativos de la muestra	Duración de las noticias sobre el caso Ayotzinapa	Número de noticias sobre el caso Ayotzinapa	% tiempo destinado al caso Ayotzinapa sobre el total
Televisa: <i>El Noticiero con Joaquín López-Dóriga</i>	75:16:23	15:33:13	405	20,6 %

Tabla 3. Tiempo total de duración de los programas informativos de la muestra y volumen de cobertura informativa sobre el caso Ayotzinapa (en horas, minutos y segundos). Fuente: Elaboración propia.

En relación con la obtención de la muestra de análisis, en primera instancia el 10 de enero de 2018 se solicitó el material a la Videoteca de Televisa News, el departamento encargado de los archivos periodísticos de la cadena de televisión, pero nuestra solicitud

fue denegada. Ante la respuesta de la emisora, el 10 de febrero de 2018 se procedió a contratar a la empresa MOST (Monitoring Systems Technology), una compañía en monitoreo de publicidad exterior en México, que de entre sus archivos realizó la labor de extracción y recopilación de la muestra entre septiembre de 2014 y enero de 2015. El material audiovisual se ha analizado individualmente y se ha codificado manualmente en una base de datos construida *ad hoc* mediante dos *software* ofimáticos (Microsoft Excel y Google Forms).

A continuación, se explica de manera profusa el método y las técnicas de análisis, así como cada una de las categorías e ítems empleados para registrar de forma pormenorizada las cuestiones que aborda cada una de las unidades informativas.

4.5. Método, técnicas de análisis y muestreo

La investigación se fundamenta en técnicas de investigación cualitativa. Se eligió el método cualitativo porque el estudio perseguía una «comprensión sólida del tema, basada en la descripción de datos ricos y profundos del fenómeno investigado» (Leavy 2017, 124). Además, porque este enfoque sugiere que «los datos cualitativos pueden recopilarse, organizarse, interpretarse, analizarse y comunicarse sistemáticamente para abordar preocupaciones urgentes» (Tracy 2019, 7).

Esta perspectiva metodológica, sea de categoría inductiva o interpretativa, tiene claras ventajas: permite la comprensión e interpretación en profundidad de la realidad, al mismo tiempo que toma en cuenta los contextos sociales, culturales, políticos, económicos, comunicativos e históricos (Brennen 2013; Tracy 2010; Silverman 2000). Asimismo, permite una gran flexibilidad en el diseño, la recopilación y el análisis de los datos (Wimmer y Dominick 2011).

Si bien el análisis, la interpretación, la cuantificación y la presentación de datos numéricos son las características clave comunes del método cuantitativo (Jason y Glenwick 2016), el método cualitativo también permite «utilizar números para contar y comunicar la frecuencia con que se han encontrado determinados temas» (Priest 2010, 40). En este

trabajo se han cuantificado y analizado porcentajes y datos numéricos. Las expresiones numéricas se utilizan, por ejemplo, para describir hallazgos significativos del espacio dedicado a cada información relacionada con el suceso de Ayotzinapa, o el porcentaje de espacio otorgado a los diferentes grupos de fuentes que utilizaron los periodistas de Televisa para confeccionar sus informaciones.

En esta investigación se han utilizado técnicas cualitativas que se complementan entre sí: el análisis del contenido cualitativo y las entrevistas semiestructuradas con afectados por la serie de sucesos violentos de Iguala. La triangulación de estas dos técnicas, así como la observación directa simple, ha permitido una visión más completa de la realidad social estudiada (Lawrence 2014; Wimmer y Dominick 1994). Enseguida, se procederá a explicar las áreas del análisis en mayor profundidad.

4.5.1. Análisis de contenido

Como apunta Bardin (1991), el análisis de contenido es un método de investigación que usa un conjunto de técnicas de análisis de comunicación mediante procedimientos sistemáticos, exhaustivos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes, informaciones televisivas en nuestro caso. En esta línea, Piñuel (2002) define el análisis de contenido como:

Un conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos —mensajes, textos o discursos— que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas —estadísticas basadas en el recuento de unidades—, a veces cualitativas —lógicas basadas en la combinación de categorías— tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior (Piñuel 2002, 2).

Para Franklin *et al.* (2005, 46), el análisis de contenido es un método de investigación «destinado a registrar las características más destacadas de los mensajes mediante un

sistema uniforme de categorías». En este contexto, se podría decir que es una técnica de investigación que «permite descubrir el ADN de los mensajes, dado que dicho análisis permite reconstruir su arquitectura, conocer su estructura, sus componentes básicos y el funcionamiento de estos» (Igartua-Perosanz 2006, 180). Por tanto, el análisis de contenido se considera como una de las metodologías más importantes de la investigación sobre comunicación (Igartua y Humanes 2004; Krippendorff 2000).

Esta investigación ha hecho uso de la técnica del análisis de contenido cualitativo con la finalidad de describir, interpretar y hacer inferencias válidas de manera sistemática del contenido manifiesto en los mensajes (Wimmer y Dominick 2011). También, porque es de nuestro interés proporcionar un análisis detallado de lo que sucede en el entorno que se está investigando, es decir, hacer hincapié en el contexto en el que se generan estos mensajes (Bryman 2016).

Para llevar a cabo el análisis de contenido se diseñaron dos herramientas: un libro de códigos y una base de datos.

En primer lugar, el libro de códigos daba instrucciones detalladas de los criterios utilizados para evaluar cada categoría del estudio, de tal modo que se pudiera registrar la información siguiendo un enfoque uniforme. El diseño del libro de códigos o guía de codificación se basa en los fundamentos teóricos sobre la ética periodística y sirve para evaluar la calidad de la información de situaciones de crisis (ver capítulo teórico «3.7. La ética periodística en el tratamiento de situaciones de crisis»).

En segundo lugar, se diseñó una base de datos construida *ad hoc* mediante dos *softwares ofimáticos* (Microsoft Excel y Google Forms), los cuales permitían registrar, organizar y gestionar de forma pormenorizada el contenido de cada una de las unidades de análisis, permitiendo la recopilación y el análisis de los resultados. La plantilla de codificación se articuló en cuatro grandes áreas: 1) agenda mediática; 2) elección de fuentes informativas; 3) *frames* de la noticia; y 4) los criterios deontológicos del periodismo. En los siguientes apartados se explican en detalle cada una de estas áreas.

4.5.1.1. Análisis de la agenda mediática

El análisis de agendas del caso Ayotzinapa en el noticiero estelar de Televisa toma como base la teoría de la *agenda setting* (ver capítulo teórico «3.5. Teoría del framing o del encuadre en comunicación»). Se consideran en esta investigación dos conceptos fundamentales en el establecimiento de la agenda: atención —la relevancia de un tema en un medio de comunicación— y prominencia —la jerarquía de un tema en un medio de comunicación—. En este sentido, la identificación de la relevancia en Televisa del suceso de Ayotzinapa se hace a partir de los criterios fijados por Kiousis (2004, 74). La información gira en torno a dos indicadores:

1. Nivel de atención: Las variables de análisis de este indicador son tres:

- El volumen de la cobertura, es decir, el total de piezas que el telediario ha dedicado a las informaciones relacionadas, directa o indirectamente, con el suceso de Ayotzinapa durante el marco temporal de estudio.
- La proporción de tiempo destinado a las unidades informativas, la duración cada una de las noticias, así como la duración en su conjunto.
- El género de las piezas periodísticas: se identifica el género informativo-interpretativo: noticia, crónica, entrevista o reportaje; así como, el género de opinión: comentarios o columnas de opinión.

2. Nivel de prominencia: Las variables de análisis de este indicador son dos:

- Presentación de la pieza informativa en el sumario de *El Noticiero*, espacio emitido al inicio del programa informativo. Recoge los contenidos más relevantes de la jornada, se compone de diez titulares y ocupa los primeros dos minutos del telenoticiero. De tal modo que, se indica cuando la información relativa al caso Ayotzinapa aparece en este espacio, así como la jerarquía que ocupa.

- Posición de la pieza informativa dentro del telenoticiero. Indica si: i) aparece en el primer bloque, como tema principal del día; ii) si está ubicada en el segundo bloque, como tema secundario de la agenda nacional; iii) si se sitúa en el tercer bloque, que corresponde a temas relacionados con el ámbito internacional; o iv) si se presenta en el cuarto bloque, el espacio destinado exclusivamente a los artículos de opinión.

4.5.1.2. Encuadres noticiosos o *frames*

Como se ha explicado en el apartado teórico de este trabajo, el encuadre o *frame* se define como una «idea organizadora central del contenido informativo que provee un contexto y sugiere cuál es el tema mediante el uso de la selección, el énfasis, la exclusión y la elaboración» (Tankard *et al.* 2001, 3).

Para identificar los *frames* en los medios de comunicación y su posible impacto en la interpretación de las audiencias, se han creado diversos tipos de encuadres noticiosos. Una primera diferenciación se establece en la manera de abordar el análisis de contenido de los encuadres en las noticias: vía inductiva o vía deductiva. La primera aproximación consiste en analizar una noticia desde una mirada más abierta, tendiente a revelar los posibles encuadres existentes en la noticia, partiendo de preconcepciones poco definidas sobre estos. El segundo abordaje parte de plantear un listado de ítems preestablecidos para luego verificar el grado de apariciones de los encuadres en las noticias (Semetko y Valkenburg 2000, 95).

El análisis de los *frames* de esta investigación se hace desde la vía deductiva, que permite otorgar evidencias generales sobre los asuntos (Iyengar 1991). Existe una gran variedad de clasificaciones de encuadres basados en la aproximación deductiva; teniendo en cuenta el carácter social y político del caso Ayotzinapa, se ha tomado como base una clasificación de *frames* genéricos elaborada inicialmente por Neuman *et al.* (1992), que posteriormente adoptaron Semetko y Valkenburg (2000, 95). Las autoras definen teóricamente determinados encuadres como variables de análisis, la tipificación de *frames* noticiables incluye cinco categorías:

- **Frame de responsabilidad:** se presenta la información centrando la atención en un tema o problema y se atribuye la responsabilidad de su causa o solución a un individuo, grupo, institución, Gobierno, región o país.
- **Frame de interés humano:** se aborda la cara humana o el ángulo emocional de un evento, asunto o problema. Se enfatiza en las emociones o la dramatización de las noticias para captar el interés de la audiencia.
- **Frame de conflicto:** este encuadre centra la atención en el conflicto entre individuos, grupos o instituciones.
- **Frame de moralidad:** este encuadre hace especial énfasis del contexto moral o religioso de un asunto. Se presentan prescripciones sobre cómo se debería actuar o comportarse de acuerdo con un código de conducta.
- **Frame de consecuencias económicas:** se enfoca la noticia en términos de las consecuencias que un evento, problema o cuestión pueda representar económicamente para un individuo, grupo, región o país.

Para identificar y clasificar los *frames* se utilizará un modelo desarrollado por las mismas autoras, Semetko y Valkenburg (2000, 100). Se trata de una escala de preguntas que se deben realizar ante cada unidad audiovisual analizada (ver tabla 4). De modo que cada *frame* está asociado a un grupo de ítems que conducen al investigador en el proceso de detección y clasificación de los encuadres.

En el capítulo de resultados se mostrará el número de veces que aparecen los diferentes encuadres que Televisa utilizó para representar los eventos sociales y políticos que marcaron la agenda del caso Ayotzinapa, y se utilizarán citar literales que expliquen y justifiquen su clasificación.

Correspondencia entre encuadres

Encuadre de Atribución de responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿La información sugiere que algún nivel de gobierno tiene responsabilidad en el asunto o problema? ▪ ¿La información sugiere que algún nivel del gobierno tiene la habilidad de resolver el problema? ▪ ¿La información sugiere soluciones al tema o problema abordado? ▪ ¿La información sugiere que un individuo o grupo social tiene responsabilidad en el asunto? ▪ ¿La información sugiere que el problema requiere una acción urgente?
Encuadre Interés humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿La información muestra la cara humana de un tema o problema; con un ejemplo concreto del problema se presenta su lado más emocional? ▪ ¿La información emplea adjetivos o descripciones personales que generan sentimientos de agravio, empatía, simpatía o compasión? ▪ ¿La información enfatiza que los individuos o grupos se ven afectados por el asunto o problema? ▪ ¿La información se introduce en la vida privada o personal de los actores? ▪ ¿La información contiene información visual que podría generar sentimientos de agravio, empatía, simpatía o compasión?
Encuadre de Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿La información refleja desacuerdo entre partidos políticos, individuos, grupos, instituciones o países? ▪ ¿Algún partido político, individuo, institución o país realiza algún tipo de crítica o reclama a otro partido político, individuo, institución o país? ▪ ¿La información se refiere a dos o más posturas alrededor de un asunto o problema? ▪ ¿La información alude a ganadores o perdedores?

Encuadre de Moralidad	▪ ¿La información contiene algún tipo de mensaje moral?
	▪ ¿La información hace referencia a la moralidad, a Dios o a otros principios religiosos?
	▪ ¿La historia ofrece prescripciones sociales específicas que indican cómo se debería actuar?
Encuadre de Consecuencias Económicas	▪ ¿Se mencionan ganancia o pérdidas financieras que puedan producirse en el momento del relato o en el futuro?
	▪ ¿Se alude a costes asociados al asunto o problema narrado?
	▪ ¿Se hace referencia a las consecuencias económicas que puedan emerger si se sigue o no una determinada acción?

Tabla 4. Correspondencia entre encuadres. Fuente: Escala desarrollada por Semetko y Valkenburg (2000) y adaptada al castellano por Igartua y Muñiz (2004).

4.5.1.3. Fuentes informativas

La tercera parte de la categorización corresponde al campo de las fuentes. Como se ha expuesto en el apartado teórico, la gestión de fuentes informativas asume un papel esencial en el proceso de producción de las noticias y, por ende, en la construcción de la realidad (López-Rabadán y Casero-Ripollés 2008; Manning 2001). Por tanto, los medios de comunicación deben contar con un amplio abanico de fuentes representativas, fiables, autorizadas y de confianza que proporcionen información genuina. En consecuencia, este apartado propone identificar las fuentes que utilizaron los periodistas de Televisa para confeccionar las informaciones en torno al caso Ayotzinapa.

En función de una primera observación, la cual se llevó a cabo en la primera fase del análisis, se identificaron las fuentes informativas según su procedencia y se subdividieron a partir de un listado de cinco grupos sociales: fuentes oficiales y políticas; fuentes técnicas; fuentes de la sociedad civil; fuentes víctimas; y fuentes presuntos responsables de los hechos. De tal modo que las fuentes se identifican y clasifican a partir de las siguientes tipologías:

- **Fuentes oficiales y políticas** son aquellas que hace referencia a las personas relacionadas directamente con la Administración pública o con los propios partidos políticos. Es decir, miembros de los distintos ámbitos del Gobierno (local,

estatal o federal), del Congreso de la Unión (Cámara de Senadores o Cámara de Diputados) e integrantes de los diferentes partidos que conforman el sistema político mexicano (PRI, PRD, PAN, MC, PT, PANAL, PVRM, Morena o Encuentro Social).

- **Fuentes técnicas**, aquellas fuentes no gubernamentales que representan a los organismos internacionales de derechos humanos, así como los expertos independientes del Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF) y del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI): juristas, antropólogos forenses, criminalistas y peritos en dinámica de fuego, balística y genética, especialistas asignados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) para realizar una investigación paralela a la del Gobierno de México sobre el caso Ayotzinapa. Es importante considerar esta tipología de fuentes para compararla con el uso de las fuentes oficiales.
- **Fuentes víctimas directas e indirectas:** se trata de los testimonios de las personas afectadas por la serie de acontecimientos violentos de Iguala. En esta tipología se integran los testigos directos del suceso, estudiantes normalistas de Ayotzinapa, familiares de las víctimas de desaparición, así como vecinos de las comunidades de Iguala y Cocula.
- **Fuentes de la sociedad civil:** en este grupo se engloban, fundamentalmente, activistas y asociaciones civiles de derechos humanos que participaron en el proceso de búsqueda de los estudiantes o en el acompañamiento a los familiares de las víctimas.
- **Fuentes presuntos responsables** del ataque o la posterior desaparición de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa. Esta tipología es fundamental para monitorizar, también, si alguna noticia incurrió en errores vinculados a la presunción de inocencia, aspecto que contravendría a los principales códigos internacionales de la profesión (Resolución 1003 del Consejo de Europa, art. 22; FAPE, art. 5), pero también, al Código Nacional de Procesos Penales de México (CNPP, art. 13).

Además de la identificación y clasificación de las fuentes a partir de este listado de grupos sociales, el análisis de este campo se complementó con otros indicadores de calidad periodística asociados a la gestión de fuentes informativas.

Para ello, se han tomado como referencia las categorías propuestas por Casero-Ripollés y López-Rabadán (2014, 460-461), sobre la cantidad de fuentes diferentes incluidas por noticia: «escasez de fuentes» (0-1 fuente), «estándar profesional» (2-3 fuentes) y «riqueza en el empleo de fuentes» (4 fuentes o más de 4 fuentes).

4.5.1.4. Criterios deontológicos del periodismo

La última área de la plantilla de análisis de contenidos corresponde a los criterios deontológicos de las informaciones. El sistema de categorías que se utilizó para el análisis de las cuestiones éticas del periodismo se fundamenta, principalmente, en el *Tesaurus sobre Ética Periodística* desarrollado por Salvador Alsius (2010, 240-243). Este tesaurus, construido a partir de las aportaciones de Thomas W. Cooper (1989) y Edmund Lambeth (1992), sistematiza cuatro grandes principios éticos de carácter general: verdad o veracidad, justicia, libertad y responsabilidad.

Cada uno de los principios es un «contenedor de una serie de temas que componen un segundo nivel de clasificación y que, considerados conjuntamente, cubren con pretensiones de integridad todos los problemas de la deontología periodística» (Alsius 1999, 30). De cada principio se han analizado diferentes cuestiones éticas y deontológicas trascendentes en el caso Ayotzinapa; se han elegido de acuerdo con las preguntas de investigación y objetivos de partida. Se recogen en el apartado metodológico únicamente los principios del *Tesaurus sobre Ética Periodística* que han sido de interés para esta investigación, de acuerdo con las categorías y las definiciones que hace el autor.

Por otra parte, la plantilla de análisis se complementó con consideraciones específicas sobre valores de la ética del periodismo en la cobertura de emergencias o crisis que hacen otros autores (Marthoz 2017; Franco-Migues 2016; Pont-Sorribes, 2013; Potter y Ricchiardi 2006; Rey, Bonilla, Tamayo y Ruíz 2004; Hazlett 2001), así como los principales códigos de ética del periodismo (Unesco, FIP, Consejo de Europa, FELAP,

NUJ, SPJ, FAPE) y manuales para la cobertura de eventos trágicos (Dart Center for Journalism & Trauma, International Center for Journalists, Poynter Institute for Media Studies, Fundación para el Nuevo Periodismo Iberoamericano y el Consell de l'Audiovisual de Catalunya).

1. Principio de verdad

En primer lugar, y de manera fundamental, este principio se refiere al compromiso que tienen los medios de comunicación de informar a su público de manera veraz y rigurosa.

Respetar la verdad y el derecho que la ciudadanía a conocerla constituye el deber primordial del periodista (FIP 2019). En este sentido, la adhesión de la actividad periodística a este principio tiene dos vertientes: el proceso de investigación de la información y su difusión (Alsius 199, 60).

En esta tesis se han analizado tres ítems clave del principio de verdad, teniendo en cuenta que la profundización de la información va más allá de la pura descripción de los acontecimientos.

Los tres aspectos estudiados son: 1) el rigor informativo, la precisión y exactitud de los datos aportados al público, la presencia (o no) de conjeturas, rumores o especulaciones, así como la rectificación o aclaración de malentendidos. Igualmente, se analiza la elección, cita y credibilidad de las fuentes informativas. Además de mostrar datos precisos, es de suma importancia «el compromiso con la investigación de todos los aspectos significativos de la realidad circundante» (Alsius 2011, 39), por lo que también se aborda la contextualización y la profundización de la información presentada al público.

En relación con 2) la neutralidad valorativa, se ha tomado como referencia una de las normas clásicas de la ética del periodismo, la separación entre información y opinión. Asimismo, se estudia la forma de presentación de la noticia; este ítem se refiere principalmente a los medios audiovisuales, donde «cobra especial relevancia la presencia de los presentadores o conductores de los programas informativos, que ejercen como mediadores entre la realidad narrada y los telespectadores» (Alsius 2011, 40).

En cuanto a 3) los procedimientos discursivos, se estudia el exceso de sensacionalismo, la dramatización o la espectacularización de la información.

2. Principio de justicia

La concepción clásica de justicia utilizada en la ética periodística hace referencia a las ideas de equidad e imparcialidad. Es decir, «para que una información sea justa tiene que estar completa, en el sentido que incluya todos los puntos de vista pertinentes y también que mantenga un equilibrio razonable entre todas las partes cuando existe un conflicto» (Alsus 2011, 42). Este principio implica, fundamentalmente, que los medios de comunicación deben cubrir de manera neutral, ecuánime e igualitaria el objeto de sus noticias.

El sentido del principio de justicia también vela por el tratamiento justo de los grupos sociales desfavorecidos. Comprende una serie de normas que tienden a evitar los estereotipos que puedan estigmatizar a diversos colectivos de personas o incidir negativamente en su consideración pública. Este principio «incluye tanto el derecho de acceso de todos los colectivos como el tratamiento de que son objetos, en el sentido que no se les discrimine» (Alsus 2011, 43). Igualmente, cubre el derecho fundamental a la presunción de inocencia a menos que se demuestre lo contrario. El principio de presunción de inocencia es básico para una correcta administración de la justicia. Con esta norma se intenta evitar la sentencia criminal prematura de los sospechosos a través de los medios de comunicación (Alsus 2010, 108).

Por tanto, del principio de justicia se estudian los siguientes ítems: 1) imparcialidad, se analiza la inclusión de los diferentes puntos de vista de las informaciones, sobre todo los no gubernamentales. Igualmente, se monitoriza el equilibrio entre todas las partes del conflicto. Además, se estudia si alguna noticia incurrió en errores vinculados a 2) la presunción de inocencia en el tratamiento de los detenidos o sospechosos, aspecto que contravendría a los principales códigos internacionales de la profesión (Consejo de Europa, art. 22), pero también, al Código Nacional de Procesos Penales de México (CNPP, art. 13).

3. Principio de responsabilidad

La responsabilidad social de los medios de comunicación se podría definir como el cumplimiento general de todos los principios éticos. Esta idea también se puede definir desde el punto de vista opuesto: el concepto de responsabilidad puede observarse resaltando los efectos negativos que puede traer una actitud de irresponsabilidad profesional (Hausman 1992, 42).

Todos los medios de comunicación deben ser responsables ante la sociedad y los ciudadanos, dada su condición de actores clave en la configuración de la agenda pública y la transmisión de información y valores en las sociedades democráticas (Christians *et al.* 2009). Esta responsabilidad frente a la sociedad les hace apegarse a la práctica ética del periodismo en la producción y difusión de contenidos de alta calidad, con la finalidad de permitir a los reciben la información «una oportuna comprensión de los hechos, una reflexión sobre sus implicaciones y una activa toma de conciencia frente a ellos» (Herrán y Restrepo 2005, 306).

Algunos autores (Alsius 1999; Cooper 1989; Nordenstreng 1984) han mostrado como la gran mayoría de códigos deontológicos resaltan (implícita o explícitamente) el concepto de responsabilidad social. Los códigos deontológicos son la herramienta de autorregulación más utilizada para sentar las bases de un tratamiento informativo responsable, ya que abordan los aspectos más sustanciales del ejercicio periodístico (Aznar 2005). Aun cuando existe una gran variedad de códigos e informes con recomendaciones formuladas por organismos reguladores, estos documentos coinciden en que, en el periodismo, la información se comprende como un bien social: el periodista y los medios «deben transmitir noticias de alta calidad a los ciudadanos para que los ciudadanos puedan participar en la democracia de manera informada» (Pihl-Thingvad 2015, 394).

En consecuencia, en el marco del principio de responsabilidad se estudian las siguientes cuestiones:

1) la privacidad de las víctimas, se analiza el respeto a la intimidad de las personas afectadas por los hechos, así como el respeto al derecho a la propia imagen. Este punto es de especial interés para nuestra investigación, debido a que, entre los problemas éticos en situaciones de crisis o emergencias destaca el tratamiento de la imagen de las personas y «ciertos usos de esta imagen pueden causar daños morales y materiales que la deontología periodística no puede dejar de atender» (Alsius 2011, 48). Igualmente, se monitoriza la reproducción de imágenes de dolor y sufrimiento que puedan resultar una intrusión en la vida de las personas o en el uso de su imagen. Ante situaciones de gran conmoción social, los reporteros han de sopesar el interés que pueda tener el público en conocer los hechos y el respeto a la aflicción de las víctimas y sus familias (Alsius 2011).

Por último, se estudia el uso de 2) materias de especial sensibilidad social. Se analiza el uso de contenido —audiovisual o discursivo— que fomente la violencia, la confrontación u otras consideraciones negativas, especialmente en el tratamiento informativo de las manifestaciones o protestas por la desaparición de los estudiantes de Ayotzinapa. Al tratar temas de especial sensibilidad social, como por ejemplo la violencia, los periodistas deben ser conscientes de la responsabilidad que contraen cuando divulgan acciones o hechos que pueden prestarse a ser imitados o que, por otro lado, pueden incidir negativamente en su consideración pública.

4.5.2. Entrevistas en profundidad

4.5.2.1. Técnica de entrevistas cualitativas semiestructuradas

La investigación también ha hecho uso de entrevistas cualitativas semiestructuradas con familiares de los estudiantes desaparecidos y su representante legal, portavoces de las madres y los padres de los jóvenes desaparecidos ante los medios de comunicación.

Las entrevistas en profundidad son un procedimiento empírico para obtener información que permite a los investigadores estudiar los fenómenos sociales (Díaz-Bravo *et al.* 2013; de Miguel 2005; Ortí 2000; Rubin y Rubin, 1995).

Esta técnica tiene varias ventajas, por un lado, permite profundizar en los detalles que proporcionan las descripciones de primera mano y, por otro, permiten adentrarse en la vida de las personas, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender las perspectivas que tienen los informantes sobre sus vidas, experiencias o situaciones (Taylor, Bogdan y de Vault, 2015; Robles 2011).

Teniendo en cuenta los propósitos de la investigación, se han llevado a cabo entrevistas cualitativas con el fin de obtener narrativas en primera persona de las experiencias de los participantes. Se ha optado por un marco semiestructurado porque «ofrece un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantiene la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes a los propósitos del estudio» (Díaz-Bravo *et al.* 2013, 163). Esto significa que al no ser marco rígido, la entrevista semiestructurada implica también la improvisación, acción que puede permitir que aparezcan hipótesis alternativas que no estaban previamente consideradas por el investigador (de Miguel, 2005).

En el desarrollo de esta fase se han seguido las siete etapas descritas por Kvale y Brinkmann (2009, 97): «tematizar, diseñar, entrevistar, transcribir, analizar, verificar y reportar». Antes de llevar a cabo las entrevistas, las preguntas se prepararon, estructuraron y ordenaron en base a una serie de temas específicos y pertinentes de la investigación. Igualmente, se tuvieron en cuenta las consideraciones éticas del proceso de la entrevista (Brennen 2013).

Las cuestiones que se abordaron en las entrevistas se agruparon en los siguientes áreas: 1) percepción de los familiares sobre la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en los medios de comunicación, específicamente, en Televisa; 2) apreciación de los familiares sobre el cumplimiento o no de los principios éticos del periodismo (verdad, responsabilidad y justicia) en el tratamiento del suceso; y 3) los factores que influyen en la credibilidad y confianza que otorgan a los medios de comunicación.

Al inicio de cada conversación se informó a los interlocutores sobre el propósito de la investigación, asimismo se habló del uso de sus respuestas para esta tesis doctoral.

4.5.2.2. Selección de la muestra

Se ha decidido entrevistar a familiares de los estudiantes normalistas desaparecidos por varios motivos: en primer lugar, con el objetivo de crear un espacio para las voces que suelen ser sistemáticamente silenciadas o restringidas (Madison 2011). La desaparición de los 43 estudiantes de Ayotzinapa se ha convertido en uno de los casos más emblemáticos de violación a los derechos humanos en la historia reciente de México (CNDH 2015). El tratamiento informativo de este suceso ha tenido, por supuesto, un impacto en la construcción social de las desapariciones y los desaparecidos (Franco-Migues 2016). En el contexto de la grave crisis de derechos humanos que atraviesa el país, es de suma relevancia conocer las historias y experiencias de las víctimas.

El trabajo periodístico en situaciones de crisis o emergencias conlleva una gran responsabilidad, exige un cuidado especial, así como un mayor apego a la ética del periodismo. Uno de los aspectos fundamentales en el tratamiento de las noticias sobre sucesos trágicos es el adecuado trabajo con las víctimas, se hace necesario el respeto a su privacidad, imagen e integridad (ICFJ 2006). En este sentido, El Dart Center for Journalism & Trauma, de la Universidad de Columbia, aconseja en todo momento tratar a las víctimas con dignidad y respeto. Al tratar de acercarse a las personas afectadas por el suceso trágico, los periodistas deben hacerlo con sensibilidad, incluso reconociendo el momento y la manera más apropiada (2011, 3).

Ante este marco, la investigación plantea como uno de sus objetivos estudiar la percepción de los familiares de las víctimas sobre la cobertura informativa de la desaparición de los 43 estudiantes en los medios de comunicación, particularmente en los noticieros de Televisa.

4.5.2.3. Muestreo de las entrevistas

El tipo de muestra que se ha utilizado para las entrevistas en profundidad es el muestreo de bola de nieve (Goodman 1961). Se trata de una estrategia de muestreo no probabilística (Ruíz-Olabuénega *et al.* 1998), utilizada para detectar sujetos que progresivamente se incorporan a la muestra de estudio. Se seleccionó intencionalmente una muestra inicial: se eligió a una parte de los entrevistados teniendo en cuenta su participación en los medios de comunicación, sobre todo en el medio que conforma el cuerpo de análisis (Televisa). Es decir, varios de ellos se han seleccionado tras ser identificados en la primera fase del estudio, concretamente en el análisis de las fuentes informativas. A raíz de esto, la muestra inicial se mejoró utilizando la técnica de bola de nieve para establecer contacto con otras personas que cumplieran con los fines de la investigación y que se convirtieron en unidades de la muestra.

De tal modo que se han llevado a cabo un total de diez entrevistas: nueve corresponden a familiares de los estudiantes desaparecidos y una a su representante legal, todos portavoces de las madres y los padres de los 43 estudiantes normalistas ante los medios de comunicación. Con el fin de garantizar el anonimato de las personas entrevistadas se les identifica con una sigla y un número. Se diferencia si es familiar (F) o si se trata del abogado del caso (A); por tanto, se identifica a los nueve familiares (F1-F9) y al representante legal (A1).

El total de las entrevistas se ha llevado a cabo de forma presencial e individual. Durante el desarrollo de cada conversación se cubrieron los temas predeterminados, pero en cada conversación surgieron temas imprevistos (De Miguel, 2005). En las conversaciones con los familiares de las víctimas y su abogado, se profundizó en temas relacionados con su confianza en los medios de comunicación, sus consideraciones sobre la ética del periodismo y la responsabilidad social de los medios, su experiencia durante la cobertura mediática del caso Ayotzinapa, así como su percepción del tratamiento informativo de la crisis en los medios, particularmente, en los noticieros de Televisa.

Las diez entrevistas fueron realizadas dentro de un periodo de cinco días (del 27 de enero al 1 de febrero de 2019). Las conversaciones se llevaron a cabo en Ciudad de México, en el marco de la Asamblea Nacional Popular (ANP), espacio destinado a las acciones del

«movimiento por Ayotzinapa», encabezado por las madres y los padres de los jóvenes desaparecidos y conformada por diversas organizaciones sociales, sindicatos, colectivos y estudiantes de las diferentes escuelas normales rurales del país. Durante los cinco días de la asamblea, la investigadora acompañó a las madres y a los padres de los estudiantes normalistas en sus actividades; se recolectaron los datos en distintos momentos a disponibilidad del tiempo de los entrevistados.

Las entrevistas tuvieron una duración de entre 25 y 60 minutos, resultando cerca de 6 horas de material. Adicionalmente, a lo largo de la observación directa y las entrevistas se tomaron una serie de notas que se consideran apropiadas para los fines de la investigación. Las conversaciones fueron audiograbadas para después ser transcritas íntegramente; posteriormente se codificaron para obtener una imagen completa de todos los temas cubiertos por los entrevistados, con el objetivo de interpretar con precisión la información recabada (Brennen 2013). De esta manera, el apartado de resultados de las entrevistas en profundidad se organiza y explica según las categorías predefinidas para responder los objetivos de esta parte de la investigación (Fernández 2006). Igualmente se anexan aquellos temas que no estaban previstos anteriormente, pero que surgen durante las conversaciones con los entrevistados y que contribuyen a obtener un panorama más amplio acerca de su percepción sobre el objeto de estudio de esta investigación.

Capítulo 5. Resultados

5.1. Análisis de la agenda mediática

5.1.1. Nivel de atención

El medio de comunicación analizado en esta investigación, *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*, dedicó un número significativo de informaciones a la cobertura del caso de los 43 estudiantes de la Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos de Ayotzinapa desaparecidos el 26 de septiembre de 2014 en el estado mexicano de Guerrero. La cuantificación de la presencia, en términos de tiempo, del caso Ayotzinapa en el noticiero nocturno de Televisa, permite observar un interés elevado en el seguimiento de la crisis. A continuación se presentan los resultados alcanzados con la aplicación del análisis de contenido a la muestra estudiada.

5.1.1.1. Volumen de cobertura informativa

Se ha seleccionado para el análisis el periodo de mayor actividad en la investigación del caso, desde la desaparición de los estudiantes hasta la publicación de la versión oficial de los hechos del Gobierno de México (del 26 de septiembre de 2014 al 31 de enero de 2015). De tal modo que se han examinado un total de 90 programas informativos de una duración aproximada de 50 minutos. Tras la exhaustiva exploración, se han encontrado 405 piezas informativas, que suman un total de 15 horas, 33 minutos y 13 segundos de cobertura periodística del caso Ayotzinapa (figura 3).

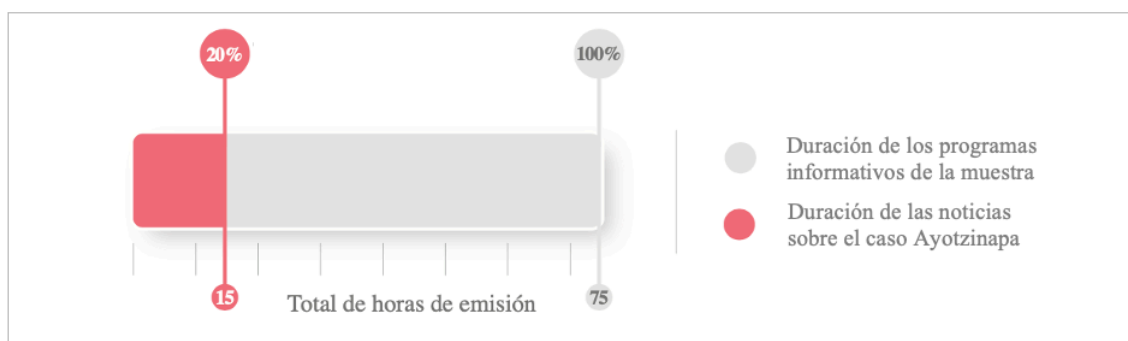


Figura 3. Tiempo total de duración de los programas informativos de la muestra y volumen de cobertura informativa sobre el caso Ayotzinapa en *El Noticiero* de Televisa. Fuente: Elaboración propia.

La atención de la televisión por el suceso de Ayotzinapa tiene cinco momentos álgidos desde el punto de vista del tiempo diario en minutos de cobertura informativa:

El primero hay que situarlo el día 6 de octubre (2ª semana), cuando el presidente de México, Enrique Peña Nieto, habla por primera vez del caso. Ante los medios de comunicación, el mandatario lamenta la serie de episodios violentos ocurridos en Iguala (Guerrero). Ahí mismo se compromete a dar con el paradero de los estudiantes desaparecidos y a encontrar a los responsables. El mismo día, la Procuraduría General de la República asume el control total de la investigación de los hechos. En esta edición, la cobertura televisiva superó los 19 minutos de información.

El segundo momento de mayor cobertura se produjo en la edición del 24 de octubre (4ª semana), con un total de 18 minutos televisivos. Se trata del día en que el gobernador de Guerrero, Ángel Aguirre Rivero, pidió licencia al Congreso del Estado para separarse de su cargo tras las múltiples protestas de grupos políticos y sociales que exigían su dimisión. Después del anuncio de su renuncia, diferentes actores políticos solicitan investigar los posibles nexos del funcionario público con las organizaciones criminales de la región.

El tercer punto de máximo interés coincide con un nuevo episodio: el anuncio de la captura del expresidente municipal de Iguala (Guerrero), José Luis Abarca, el día 4 de noviembre (6ª semana). Después de más de un mes de búsqueda, la Procuraduría General de la República, en conjunto con la policía federal, detuvieron al exalcalde y a su esposa, María de los Ángeles Pineda, ambos señalados por la PGR como los autores intelectuales de los ataques en contra de los estudiantes normalistas de Ayotzinapa. Este día, *El Noticiero* dedicó más de 26 minutos de cobertura al caso.

El día de mayor actividad informativa en el telenoticiero se produjo el 20 de noviembre (8ª semana). Por un lado, las noticias presentan información sobre la jornada de manifestaciones pacíficas en diferentes ciudades del país que exigían la presentación con vida de los estudiantes desaparecidos. Por otro lado, se presentan los actos violentos ocurridos en medio de las protestas. La manifestación que más interés genera a *El Noticiero* es la de la capital del país, por la histórica participación ciudadana que obtuvo, pero también por los enfrentamientos suscitados entre manifestantes y policías

antimotines de Ciudad de México. En total, este día la cobertura televisiva superó los 35 minutos de información.

Finalmente, el quinto momento de mayor concentración de noticias corresponde al día 27 de enero (18ª semana), con un total de 17 minutos de tratamiento informativo, cuando el procurador general de la República, Jesús Murillo Karam, presenta ante los medios de comunicación el informe oficial de los hechos de Iguala, denominado por él mismo como la «verdad histórica». La versión apuntaba que los agentes municipales habían entregado a los 43 estudiantes al grupo criminal Guerreros Unidos, quienes se habían encargado de asesinarlos e incinerarlos en el basurero de Cocula. En la misma edición del programa informativo del 27 de enero, los familiares de las víctimas expresaron su rechazo a la versión oficial, argumentando que necesitaban más pruebas científicas que comprobaran el relato de la fiscalía.

5.1.1.2. Proporción de tiempo destinado a la noticia

Los datos extraídos del telediario reflejan una atención significativa de la crisis en este programa informativo, con una media de 4 noticias al día sobre el caso Ayotzinapa.

Las unidades informativas tienen en promedio una duración de 2 minutos con 30 segundos. La pieza de menor extensión es de 15 segundos y presenta brevemente la oferta que hace el Gobierno de Alemania al Gobierno de México para contribuir en la investigación de los acontecimientos de Iguala³⁶. En cambio, la unidad informativa de máxima duración abarca poco más de 12 minutos: en esta pieza el titular de la PGR, Jesús Murillo Karam, presenta el informe oficial de los hechos de Iguala ante los medios de comunicación³⁷.

Si se analiza semana por semana, se observa que el interés del telenoticiero por el suceso de Ayotzinapa creció progresivamente durante las primeras ocho semanas tras el acontecimiento, coincidiendo con la politización del caso. En la 10ª semana

³⁶ Televisa – *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*. Bloque informativo 3, 8-10-2014.

³⁷ *Ibid.*, bloque 1, 27-01-2015.

comienza a disminuir la atención. No obstante, el seguimiento de los hechos continúa siendo significativo en el telediario (ver figura 4).

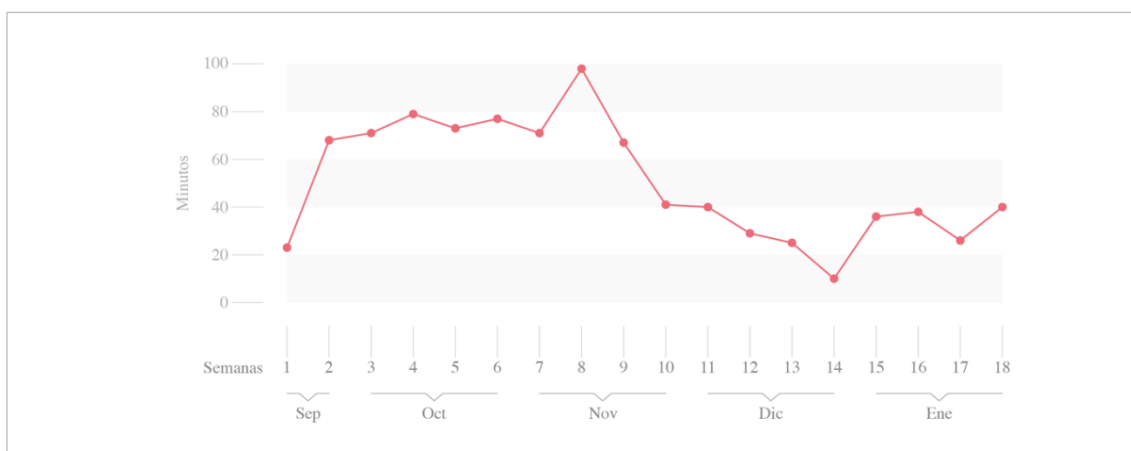


Figura 4. Proporción de tiempo destinado a la cobertura del caso Ayotzinapa. Fuente: Elaboración propia.

La cuantificación de la presencia, en términos de tiempo, del caso Ayotzinapa en *El Noticiero* de Televisa permite observar su destacada aparición en los espacios informativos. Igualmente, una comparativa entre los días en los que sí se dedicó tiempo a la información sobre este suceso y los días en los que no se cubrió informativamente el caso pone de manifiesto el interés elevado de la televisión por el seguimiento de la crisis (figura 5). Los resultados obtenidos en esta investigación indican que, de los 90 programas informativos analizados, solo en 7 días³⁸ no se incluyeron noticias sobre la desaparición de los estudiantes normalistas.

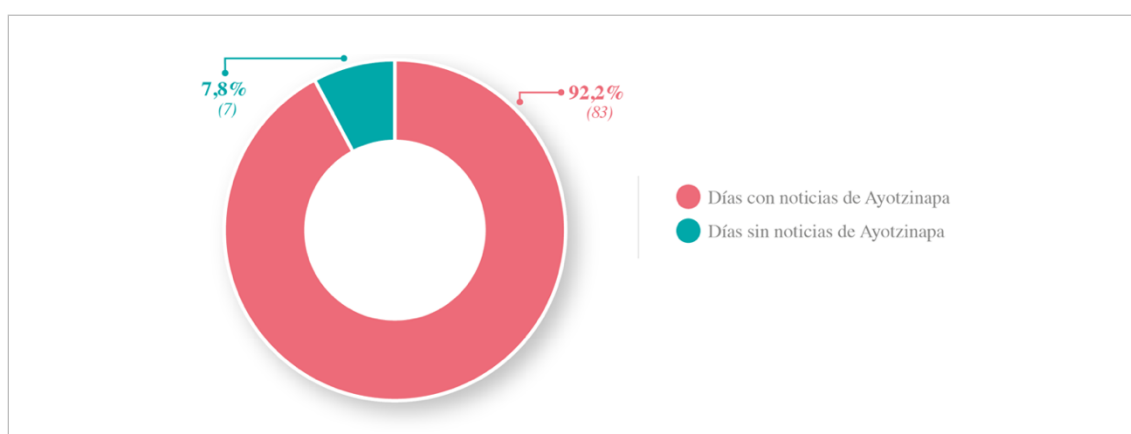


Figura 5. Comparativa entre los programas informativos en los que se cubrió o no el suceso de Ayotzinapa. Fuente: Elaboración propia.

³⁸ Televisa – *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*, 30-09-14, 01-10-14, 11-12-14, 29-12-14, 30-12-14, 01-01-15, 26-01-15.

5.1.1.3. Género de las piezas periodísticas

En cuanto al género periodístico de las piezas de la muestra, el género informativo-interpretativo es el mayoritario en el telediario. La noticia, como era de esperar, es el formato más utilizado de este género, destaca en el 78 % ($n = 316$) de las unidades periodísticas sobre el caso Ayotzinapa. Al emprender esta tarea, los periodistas de Televisa trataron los hechos de Iguala sin ningún tipo de valoración personal; sin embargo, en algunas ocasiones el conductor de *El Noticiero* mostró su opinión al presentar las informaciones.

La crónica ocupa la segunda posición en *El Noticiero*, se presenta en el 15 % de las unidades informativas ($n = 61$). Las ocasiones en las que más se utiliza este formato son, principalmente, para difundir las manifestaciones o acciones colectivas, a fin de relatar, con ciertos elementos valorativos, qué ha sucedido en las protestas. Este relato también se emplea para narrar al público cómo los estudiantes desaparecidos desarrollaban habitualmente sus actividades académicas y/o sociales en la Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos (ver figura 6).

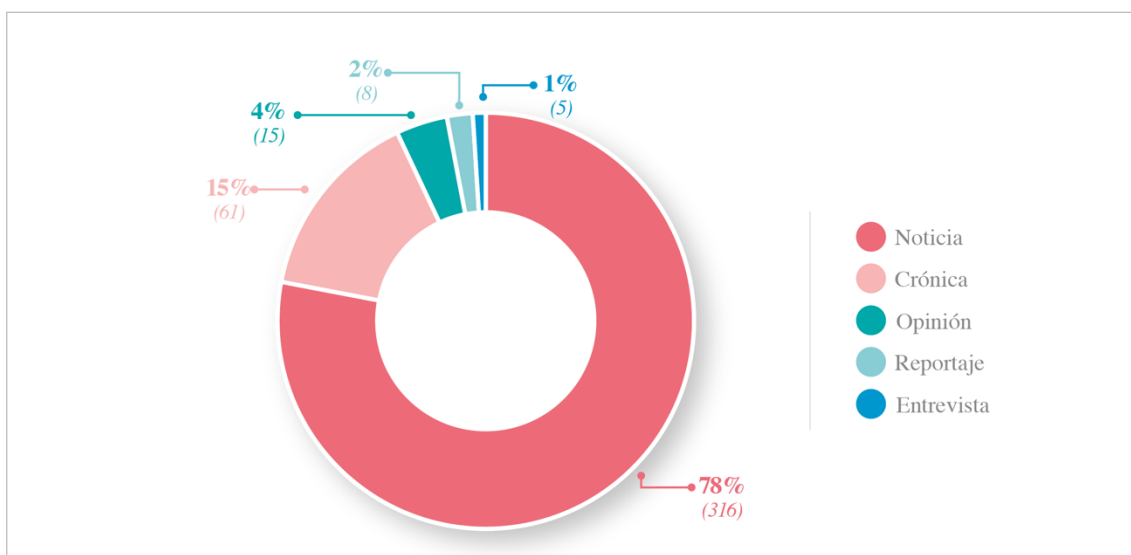


Figura 6. Género periodístico de las piezas informativas. Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el reportaje —caracterizado por abordar el acontecimiento con más profundidad— es prácticamente inexistente en el tratamiento del caso Ayotzinapa: solo tiene presencia en el 2 % de las unidades muestreadas ($n = 8$). Lo mismo ocurre con las entrevistas: son empleadas tan solo en el 1 % del total ($n = 5$).

En cuanto al género periodístico de opinión, su presencia es también escasa en el telediario. Las columnas de opinión corresponden únicamente al 4 % de las unidades ($n = 15$). Los autores de este género son, por lo general, personas del ámbito académico con cierta relevancia social, política o cultural en México. Por ejemplo, la escritora Elena Poniatowska, el catedrático Jorge Chabat, el periodista Javier Aranda, y el economista Macario Schettino.

5.1.2. Nivel de prominencia

La prominencia —jerarquía de un tema en un medio de comunicación— (Kioussis 2004, 74), incluye la ubicación de las noticias dentro del programa informativo, al igual que la aparición de las noticias en el sumario del telediario, la duración de la pieza informativa y la cobertura total destinada al tema. La prominencia de una noticia en los medios de comunicación —y, por tanto, la agenda mediática— indica su importancia a la audiencia en virtud de su colocación, longitud y tratamiento (Watts 1993, 414).

En los próximos apartados se ofrecen los datos empíricos obtenidos en torno a la relevancia de las noticias relacionadas con el caso Ayotzinapa en *El Noticiero* de Televisa.

5.1.2.1. Aparición de la noticia en el sumario

Uno de los aspectos analizados en la cobertura de *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* sobre el caso de los estudiantes normalistas desaparecidos corresponde a las noticias presentadas en los titulares o sumario del telediario —espacio emitido al inicio del telenoticiario que recoge los contenidos fundamentales del programa informativo—. En este aspecto, podemos resaltar que el 51,85 % ($n = 210$) de las unidades informativas relacionadas con el caso Ayotzinapa aparece en este espacio, como parte de la información más relevante de las jornadas (ver figura 7).

El sumario de *El Noticiero* se compone de 10 titulares y ocupa aproximadamente 2 minutos en los que se fija la agenda informativa del día. Durante el periodo de observación, continuamente se presentan en este espacio varias noticias sobre el caso Ayotzinapa. Incluso una parte significativa de las piezas que conforman la muestra aparecen dentro de los tres primeros titulares. La cobertura que dio Televisa al caso se reflejó diariamente en el sumario informativo. De los 90 programas analizados, tan solo en 6 ediciones no apareció en la portada del telenoticiero alguna noticia relacionada con la desaparición de los estudiantes normalistas.

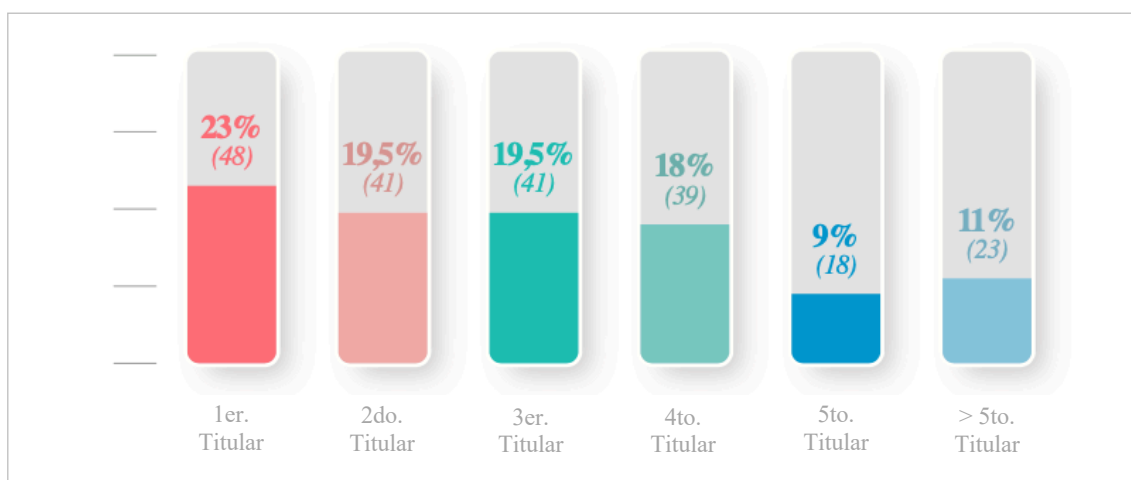


Figura 7. Posición de las piezas informativas en el sumario de *El Noticiero*. Fuente. Elaboración propia.

Ahora bien, en el sumario de *El Noticiero* aparecen, ante todo, informaciones relacionadas a las acciones que emprende la Procuraduría General de la República en la investigación del caso o en la búsqueda de los estudiantes normalistas, así como los hallazgos de las indagatorias.

Además, en la mayoría de las ocasiones, después de presentar en el sumario las informaciones en torno al seguimiento del caso Ayotzinapa, se incluyeron en los titulares de *El Noticiero* informaciones de los logros del Gobierno de México con relación a diversos temas que le eran favorables, fundamentalmente cuestiones relacionadas con el sector salud, desarrollo social o de educación. Generalmente, aparece en pantalla el presidente Enrique Peña Nieto, anunciando las acciones emprendidas por su Gobierno o sus compromisos en materia de seguridad pública.

5.1.2.2. Jerarquización informativa

En cuanto a la posición de las piezas periodísticas dentro de los programas informativos, resulta de especial relevancia observar las unidades informativas sobre el caso Ayotzinapa en cada edición del telediario (ver figura 8).

Los resultados del periodo analizado en esta investigación ponen de manifiesto que las noticias sobre el caso Ayotzinapa obtienen niveles altos en la jerarquización informativa. Las piezas del primer bloque, el espacio destinado a la información más relevante del día, corresponden al 62 % del total. Es decir, 251 piezas informativas sobre la desaparición de los estudiantes normalistas fueron presentadas durante los primeros veinte minutos del telenoticiero, como tema principal de la jornada informativa.

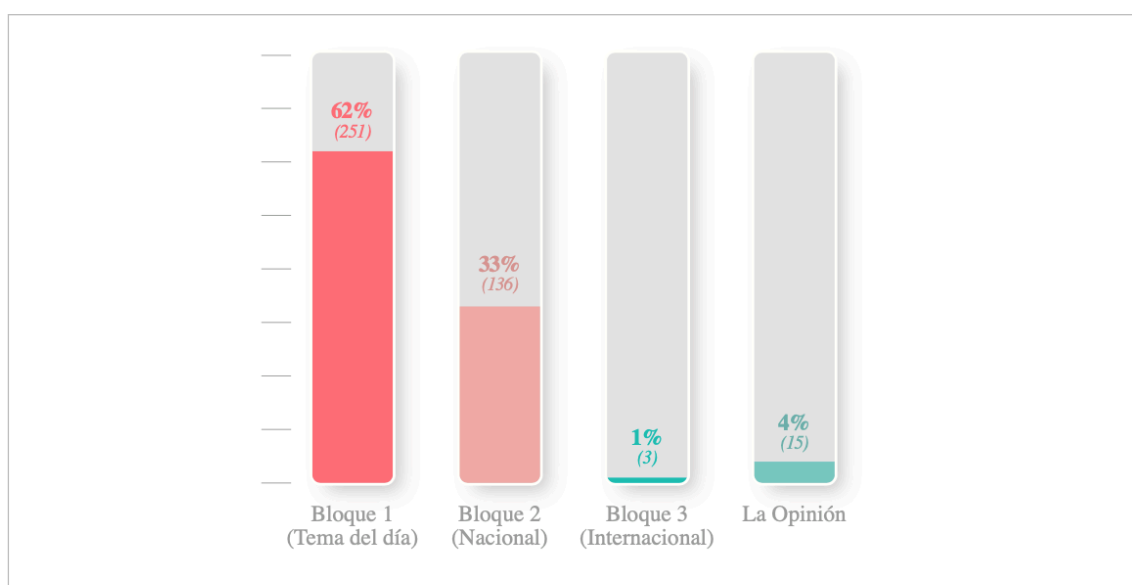


Figura 8. Jerarquización informativa del caso Ayotzinapa en *El Noticiero*. Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las piezas ubicadas en el segundo bloque, temas secundarios de la agenda nacional, se sitúan el 33 % ($n = 136$) de las unidades informativas. Mientras que, en el tercer bloque, el cual corresponde específicamente a temas del ámbito internacional, se presentaron únicamente el 1 % ($n = 3$) de las informaciones. Finalmente, en el cuarto bloque, el espacio destinado exclusivamente a las columnas de opinión, se ubican el 4 % ($n = 15$) de las unidades muestreadas.

5.2. Análisis de los *frames* periodísticos

Dado que los medios de comunicación influyen en cómo pensamos sobre la realidad (Entman 2007), los atributos de los objetos son significativos (Perales-García y Pont-Sorribes 2018).

El *framing* o encuadre, como se ha expuesto en el apartado teórico, hace referencia a la selección de algunos aspectos de la realidad percibida para hacerlos más relevantes en un texto comunicativo, de manera que se promueva una determinada definición del problema, una interpretación causal, una evaluación moral y/o una recomendación para resolver la situación descrita (Entman 1993, 52).

El análisis de *frames* genéricos de esta investigación toma como referencia el estudio de Semetko y Valkenburg (2000), una categorización de encuadres que tiene como base el trabajo de Neuman *et al.* (1992). La tipología incluye cinco *frames*: 1) la atribución de responsabilidad: presenta la información centrandó la atención en atribuir la responsabilidad de causa o solución a algún grupo o individuo en relación con el problema; 2) el interés humano: aborda la cara humana de un tema, enfatiza las emociones o dramatiza la noticia; 3) el conflicto: resalta el enfrentamiento entre individuos, grupos o instituciones; 4) la moralidad: acentúa prescripciones morales, promueve una manera de actuar; y 5) las consecuencias económicas: informa las repercusiones económicas que puede tener el problema sobre un grupo, una región, un país u otros.

Los resultados del análisis de los *frames* de las informaciones relacionadas, directa o indirectamente, con el caso de los estudiantes de Ayotzinapa desaparecidos, revelan un claro predominio del *frame* de responsabilidad. La agresión a los normalistas de Ayotzinapa, la noche del 26 de septiembre de 2014 en el estado de Guerrero, forma por su condición uno de los más graves conjuntos de violaciones a los derechos humanos en la historia reciente de México (CNDH 2015) y, por tanto, el predominio del encuadre de responsabilidad con el 64,4 % ($n = 261$) de presencia, entra dentro de la lógica informativa. La atribución de responsabilidades en el caso Ayotzinapa fue una acción diaria durante la práctica totalidad de los días analizados, de ahí su prevalencia.

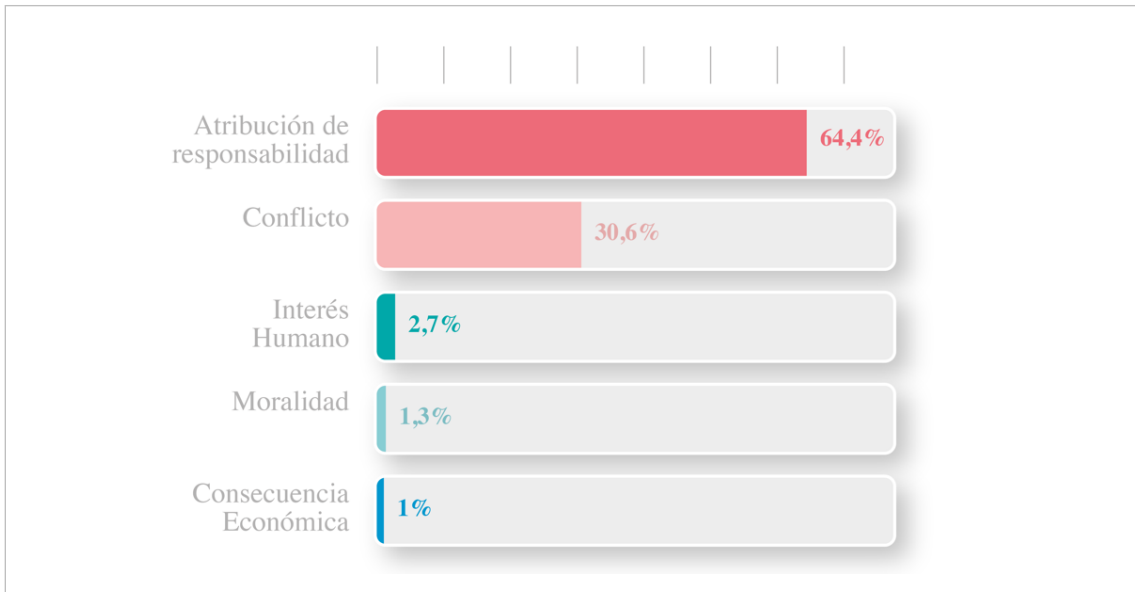


Figura 9. *Frames* predominantes en la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa. Fuente: Elaboración propia.

La presencia elevada del *frame* de responsabilidad responde a un contexto en el que se pone a debate la procedencia de la violencia generalizada que prevalece en el estado de Guerrero. El tratamiento en Televisa del caso Ayotzinapa sugiere que el problema de inseguridad en la entidad guerrerense requiere una acción urgente, señala a los grupos criminales de la región como los principales responsables de la crisis de violencia en el estado, y apunta al Gobierno federal de México, encabezado por el presidente Enrique Peña Nieto, como la autoridad que tiene la capacidad de resolver el conflicto existente.

El centro de atención es, principalmente, la narrativa oficial de la Procuraduría General de la República, encabezada por el fiscal Jesús Murillo Karam. Conforme avanzan las jornadas, la emisora de televisión va dando cuenta de las acciones que emprende esta institución pública en la investigación de los hechos de Iguala, así como de los hallazgos de las indagatorias. Las piezas informativas exponen las posibles causas que provocaron la agresión a los estudiantes de la Normal de Ayotzinapa, señalan a los presuntos responsables del ataque y a los presuntos responsables de la desaparición de los 43 estudiantes normalistas.

En la cobertura en su conjunto, la información enmarca que la agresión a los estudiantes normalistas fue ordenada por el alcalde de Iguala, José Luis Abarca Velázquez, al suponer que los jóvenes de Ayotzinapa se dirigían a interrumpir el acto de informe de Gobierno

de su esposa, María de los Ángeles Pineda, titular del Sistema Nacional de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) municipal. Se señala a la pareja política como los autores intelectuales de la agresión a los normalistas, pero al cuerpo de seguridad de Iguala como los responsables directos del ataque. La información detalla que la actuación de los agentes policiales provocó la muerte de seis personas, entre ellas, tres normalistas, más de veinte heridos y 43 estudiantes detenidos, que posteriormente, fueron entregados a miembros del cártel local Guerreros Unidos.

Tomando como base la versión oficial de los hechos, la cadena de televisión revela los vínculos familiares entre la pareja política de Iguala y algunos integrantes de la organización criminal Guerreros Unidos, quienes, según las declaraciones recogidas por la Procuraduría General, llevaron a los 43 estudiantes al basurero municipal de Cocula, donde fueron asesinados, incinerados y sus restos arrojados en el cercano río San Juan. Conforme avanzan los días, la emisora de televisión va mostrando las acciones que emprende la Procuraduría General en la resolución del caso, la búsqueda de los presuntos responsables de la agresión y en la captura de la mayoría de ellos.

En cuanto a la situación de violencia generalizada por la que atraviesa el estado mexicano de Guerrero, *El Noticiero* atribuye la responsabilidad del problema a los Gobiernos locales y al estatal. Un gran número de informaciones están dedicadas a exponer denuncias de los presuntos vínculos que mantienen alcaldes del Partido de la Revolución Democrática (PRD), el partido político gobernante en el estado, con diferentes grupos criminales de la región. Asimismo, el medio de comunicación cuestiona el hecho de que el gobernador de Guerrero, Ángel Aguirre Rivero, al igual que la directiva nacional del PRD, no investiguen a sus presidentes municipales y a sus respectivos cuerpos de seguridad a pesar de la situación de emergencia que vive el Estado.

Por otro lado, el encuadre de responsabilidad es frecuente en aquellas informaciones en las que el presidente de México, Enrique Peña Nieto, «lamenta» y «condena» los acontecimientos de Iguala y «compromete a su gabinete de seguridad» a esclarecer los hechos para «aplicar de manera estricta la ley a todos los culpables»³⁹. Al mismo tiempo, la cadena de televisión integra en su edición audiovisual una serie de informaciones en

³⁹ Televisa – *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*. Bloque informativo 1, 07-10-2014.

las que el mandatario anuncia nuevas acciones o medidas para «mejorar la seguridad, la justicia y para proteger el Estado de Derecho» en el país. La cadena de televisión hace especial énfasis en que, tras la tragedia de Iguala, el Gobierno federal va asumiendo la seguridad de varios municipios de Guerrero, por posibles nexos del narcotráfico con miembros de los cuerpos de seguridad pública.

El *frame* de responsabilidad también está presente, aunque en menor medida, en aquellas informaciones en las que los familiares de las víctimas exigen a los Gobiernos y gobernantes del ámbito local y federal de México, se responsabilicen por los sucesos violetos de Iguala. Las madres y padres de los estudiantes desaparecidos reclaman el esclarecimiento de los hechos y justicia en el caso Ayotzinapa.

El segundo encuadre con más presencia en el tratamiento del caso Ayotzinapa es el de conflicto; representa el 30,6 % ($n = 124$) del total de las piezas analizadas. La preponderancia de este encuadre se debe a que en reiteradas ocasiones se efectuaron reproches y críticas entre los actores políticos. Igualmente, se ponen de manifiesto desacuerdos y diferencias de posicionamientos entre los diferentes gobernantes del ámbito local y federal de México. De igual manera, el conflicto es frecuente en las noticias que informan sobre las manifestaciones, los disturbios y los enfrentamientos suscitados en las acciones de protesta por la desaparición de los estudiantes normalistas.

En términos de conflicto, al principio de la cobertura informativa la atención de la televisión se centra en la discrepancia entre el Gobierno del Estado de Guerrero y el Gobierno de México al tratar de definir quién debería asumir la responsabilidad de los hechos ocurridos en Iguala. Esta discrepancia duró hasta el 6 de octubre que, por indicaciones del presidente de México, Enrique Peña Nieto, la Procuraduría General de la República asumió las investigaciones del caso Ayotzinapa, dejando fuera de las indagaciones a la fiscalía del estado de Guerrero.

Enseguida, la cadena de televisión se enfocó en otra disidencia, en el debate sobre la dimisión del gobernador del estado de Guerrero, Ángel Aguirre Rivero. Las informaciones presentan los diferentes posicionamientos de los portavoces o máximos dirigentes de los partidos del sistema político mexicano. Finalmente, tras las múltiples protestas políticas y sociales que exigían la renuncia del funcionario por sus posibles

vínculos con el crimen organizado, el 23 de octubre el gobernador guerrerense presentó una solicitud de licencia al Congreso del Estado para separarse del cargo.

Las confrontaciones entre los militantes del partido gobernante en Guerrero, el Partido de la Revolución Democrática (PRD), también destacaron en el tratamiento informativo del caso Ayotzinapa. El medio de comunicación presentó el conflicto como la «peor crisis»⁴⁰ en la historia del PRD. El medio incluyó una serie de informaciones que muestran reproches o críticas que se hacen desde el interior de la dirección nacional encabezada por la corriente Nueva Izquierda, por la forma en la que han «conducido al partido» y por «guardar silencio»⁴¹ ante las denuncias de los presuntos nexos de algunos perredistas guerrerenses, entre ellos el alcalde de Iguala, José Luis Abarca, con los grupos delincuenciales de la región.

Tras las críticas del medio de comunicación al partido gobernante en Guerrero, surgió otro conflicto que fue cubierto por telediario. Se trata de una disputa entre los dirigentes estatales del PRD, Jesús Zambrano Grijalva y Jesús Ortega Martínez, con Joaquín López-Dóriga, presentador de *El Noticiero*. Los políticos se refirieron al conductor de noticias como el «anticristo» y le reclamaron por culpabilizar a los militantes de su partido de la inseguridad en Guerrero⁴². Por su parte, López-Dóriga respondió con un resumen de las denuncias oficiales que han recibido algunos alcaldes de la fracción del PRD por sus posibles nexos con el crimen organizado. En la contestación, el presentador del telediario acusó a los políticos de atentar contra el derecho a la información y la libre expresión⁴³.

Por otro lado, el *frame* de conflicto fue utilizado con frecuencia por la cadena de televisión en el momento de informar sobre las manifestaciones, las protestas y las acciones en colectivo por Ayotzinapa. Televisa centró su atención en registrar los disturbios, los bloqueos viales, los daños ocasionados en las manifestaciones y los enfrentamientos entre agentes policiales y manifestantes. En el momento de informar sobre las protestas, la televisión hizo uso de un gran número de imágenes con escenas de violencia, entre las que destacan: vehículos incendiados, edificios públicos en llamas, pintadas y rotura de

⁴⁰ *Ibid.*, bloque 2, 18-11-2014.

⁴¹ *Ibid.*, bloque 2, 19-11-2014, 20-11-2014.

⁴² *Ibid.*, bloque 2, 07-01-2015.

⁴³ *Ibid.*, bloque 2, 07-01-2015.

cristales. El material audiovisual que integró la cadena de televisión fue extraído de las acciones colectivas, las cuales estuvieron presentes a lo largo del marco temporal analizado.

Con frecuencia el presentador de *El Noticiero* hizo referencia a las protestas como «nuevas dinámicas de violencia»⁴⁴ al presentar las informaciones en torno a la movilización social por Ayotzinapa. Las informaciones fueron reforzadas con la intervención de diferentes actores políticos que rechazan los daños a la vía pública o los enfrentamientos entre manifestantes y los policías antimotines. Entre estas intervenciones destaca el presidente de México, Enrique Peña Nieto, que «reprueba las manifestaciones violentas» y pide «unidad a los mexicanos para tener un país fuerte»⁴⁵. Igualmente se muestran en pantalla a varios senadores del Congreso de la Unión, que «condenan los ataques contra las instalaciones públicas» y «rechazan estas las expresiones de violencia»⁴⁶. En general, al informar sobre las manifestaciones Televisa centra el foco en el conflicto, dejando de lado las exigencias de la sociedad mexicana.

En lo que respecta al *frame* de interés humano, las informaciones que abordan el ángulo emocional de la situación representan el 2,7 % del total de las noticias examinadas ($n = 11$). Este encuadre de noticias se utiliza para remarcar comportamientos emocionales de los familiares de las víctimas: en las piezas se habla de la «angustia» con la que esperan el regreso con vida de los 43 jóvenes desaparecidos. En las informaciones destaca una serie de actividades que las familias de los normalistas emprenden en la espera de nuevos datos sobre el paradero de los normalistas, entre las que sobresalen algunas manifestaciones pacíficas.

Igualmente, el *frame* de interés humano se utiliza para dramatizar en positivo la historia de los estudiantes en la Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos de Ayotzinapa; en las piezas se abordan las actividades culturales y los objetivos sociales que los jóvenes persiguen en su formación como profesores rurales. Las informaciones muestran historias de vida: algunos estudiantes narran el día a día de la comunidad normalista de Ayotzinapa,

⁴⁴ *Ibid.*, bloque 1, 20-11-2014.

⁴⁵ *Ibid.*, bloque 1, 25-12-2014.

⁴⁶ *Ibid.*, bloque 3, 12-11-2014.

dan a conocer su plan curricular, el sistema de mantenimiento del internado, las tareas de cultivo o su relación entre ellos y los profesores.

En referencia al *frame* de moralidad, representa el 1,3 % del total de las unidades analizadas ($n = 5$). Se trata, principalmente, de aquellas piezas que muestran actos de carácter religioso en donde representantes de la Iglesia católica se reúnen con familiares de los estudiantes desaparecidos y los invitan a «no perder la fe en la búsqueda de los jóvenes»⁴⁷. Otro ejemplo de este encuadre son las declaraciones del papa Francisco, en las que asegura mantener «cercanía en este momento doloroso de la legal desaparición, pero como sabemos asesinato de los estudiantes, que hace visible la realidad dramática de toda la criminalidad que existe detrás del comercio y el tráfico de drogas»⁴⁸. Además, se muestran algunas imágenes de las misas que celebran los sacerdotes en la escuela normal, como parte del acompañamiento a las víctimas. En todas las piezas en las que predomina el encuadre de moralidad, los representantes de la Iglesia católica piden a los afectados no perder la esperanza.

Finalmente, en cuanto al *frame* de consecuencias económicas, solo apareció en el 1 % del total de las unidades muestreadas ($n = 4$). Se trata de informaciones relativas al impacto que generan en la opinión pública nacional e internacional los hechos violentos de Iguala y que afectan directamente en las inversiones al país y, por tanto, a la económica de México. En la mayoría de las informaciones que centran su atención en las repercusiones económicas aparece en pantalla el secretario de Hacienda, Luis Videgaray, quien expone que «México vive momentos dramáticos y complejos por los hechos violentos de Iguala» o «que sería ingenuo pensar que la crisis disparada por la desaparición de los estudiantes normalistas no vaya a afectar la economía»⁴⁹. Aunque, al cierre de sus declaraciones, asegura que la prioridad del Estado es la búsqueda de los jóvenes desaparecidos y la reparación del daño a las víctimas.

⁴⁷ *Ibid.*, bloque 1, 12-11-2014.

⁴⁸ *Ibid.*, bloque 1, 29-11-2014.

⁴⁹ *Ibid.*, bloque 3, 13-11-2014.

5.3. Análisis de las fuentes informativas

5.3.1. Identificación de fuentes

En lo que respecta al área de las fuentes informativas, considerando toda la cobertura en su conjunto, se ha observado que el telediario *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* utilizó una amplia gama de fuentes representativas para confeccionar las informaciones sobre la desaparición de los 43 estudiantes normalistas. Sin embargo, no mantuvo un equilibrio razonable en los puntos de vista de todas las partes del conflicto. Los resultados globales constatan un peso mayoritario de las fuentes oficiales y políticas, las cuales se configuran como la principal vía informativa en el tratamiento del caso Ayotzinapa.

En el análisis de las fuentes informativas se ha identificado la cantidad total de fuentes diferentes incluidas por noticia; de igual manera, se han clasificado en el siguiente listado de grupos sociales: 1) fuentes institucionales y políticas; 2) víctimas directas e indirectas del suceso; 3) técnicos o expertos independientes; 4) activistas de la sociedad civil; 5) presuntos responsables de los hechos. En esta sección se abordará la utilización de cada una de estas categorías de fuentes (ver figura 10).

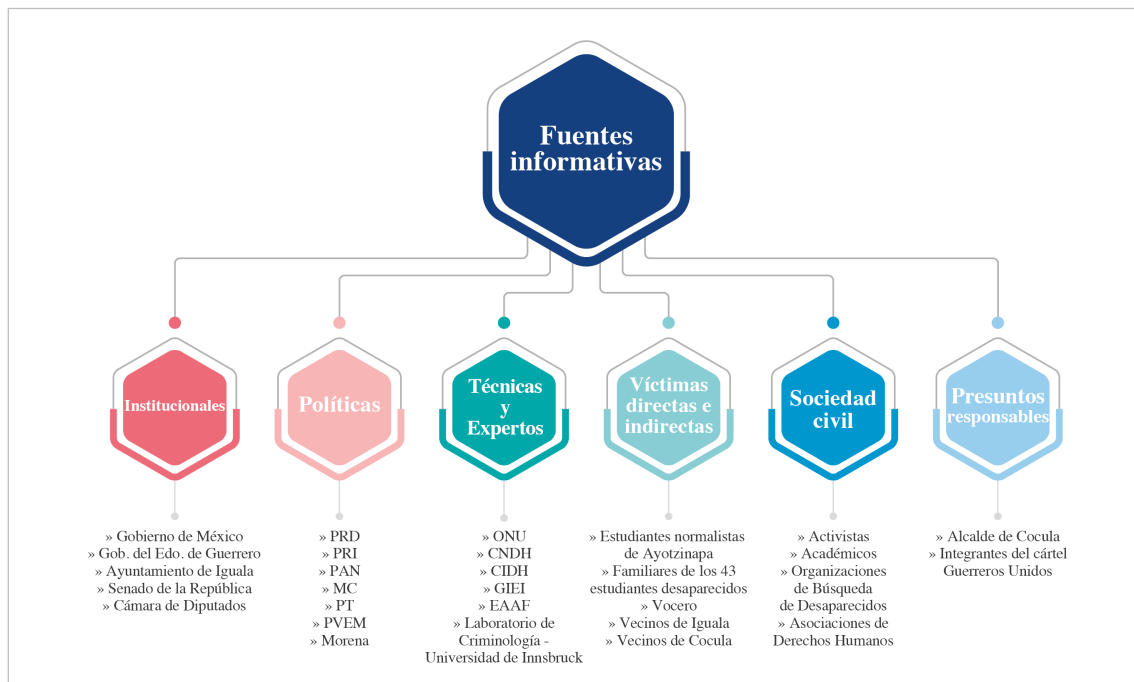


Figura 10. Mapa de fuentes informativas identificadas en el tratamiento informativo del caso Ayotzinapa.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.2. Número de fuentes por noticia

En relación con la cantidad total de fuentes diferentes utilizadas por noticia, los resultados globales de las unidades analizadas indican un uso promedio de citas por debajo del estándar profesional que sería deseado en todas las situaciones, especialmente cuando se presenta un conflicto (Consejo de Europa, Principios de Actuación, art. 13).

Las noticias en las que se detecta una ausencia («sin fuente» = 0 fuentes) o escasez de fuentes (1 fuente) representan el 69,9 % ($n = 284$) del total de las unidades analizadas. Mientras que las informaciones que se ajustan al estándar mínimo de calidad informativa (2 o 3 fuentes) quedan limitadas al 26,4 % ($n = 106$) del total de las piezas. El resto de las categorías, las cuales indican una mayor riqueza en el empleo de fuentes en la información (4 o más de 4), adquieren una importancia mínima, quedando reducidas al 3,7 % ($n = 8$) del total de las informaciones (ver figura 11).

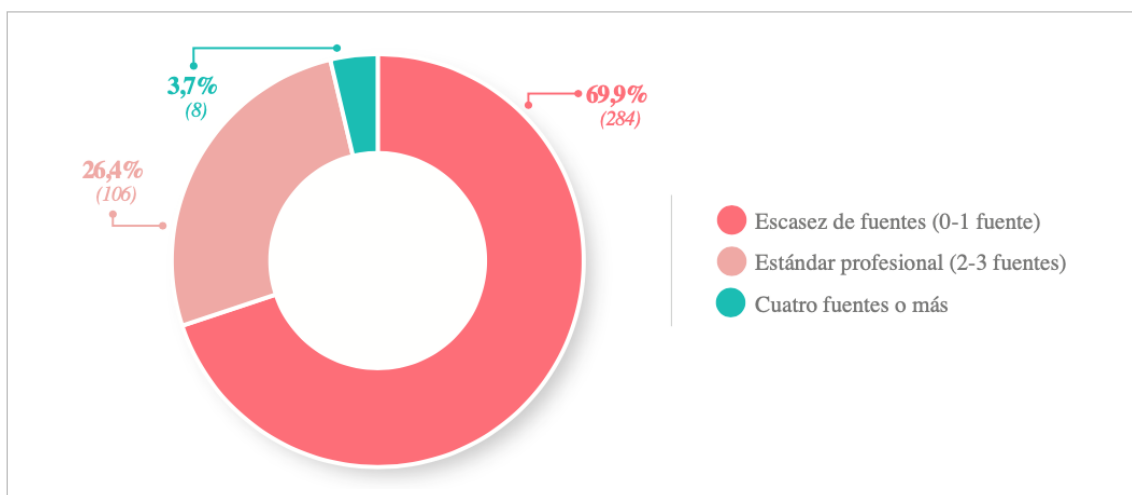


Figura 11. Número total de fuentes informativas por noticia. Fuente: Elaboración propia.

Las piezas informativas en las que se detecta una ausencia de fuentes («sin fuente» = 0 fuentes) corresponden, principalmente, a informaciones sobre las jornadas de protesta y movilización por la desaparición de los estudiantes de Ayotzinapa. Mientras que las noticias en las que se identifica un déficit de fuentes (1 fuente) presentan, sobre todo, informaciones o comunicados oficiales del Gobierno del Estado de Guerrero o del Gobierno de México. Por otra parte, las unidades en las que se identifica una diversidad notable en el empleo de fuentes informativas (4 o más de 4 fuentes) exponen las

diferencias o los desacuerdos entre los actores políticos de la Administración o de los propios partidos políticos en torno al caso.

5.3.3. Tipología de fuentes informativas

Durante el periodo analizado se han contabilizado un total de 467 fuentes diferentes. Del conjunto, el mayor número de testimonios están relacionados directamente con la Administración pública o con los partidos del sistema político mexicano (fuentes oficiales y políticas), con un total de 365 citas. Esta categoría de fuente se configura como la principal vía informativa en el tratamiento del caso Ayotzinapa (ver tabla 5). En segundo lugar, se sitúan los testimonios de las personas afectadas por los sucesos violentos de Iguala, víctimas directas o indirectas, con 52 impactos.

En cuanto a las fuentes informativas relacionadas con actores técnicos o expertos independientes, fueron presentadas en 26 ocasiones. Enseguida, se sitúan las fuentes provenientes de la sociedad civil, que fueron citadas 19 veces. Finalmente, se localizan los testimonios de los presuntos responsables de los acontecimientos, esta tipología es la menos referenciada, con una citación directa de 5 impactos.

Tipología de fuentes	N	%
Fuentes oficiales (Administración y partidos)	365	78,16
Fuentes técnicas / No gubernamentales	26	5,57
Fuentes víctimas directas e indirectas	52	11,13
Fuentes sociedad civil	19	4,07
Fuentes presuntos responsables del suceso	5	1,07
Total	467	100

Tabla 5. Tipología de fuentes informativas. Fuente: Elaboración propia.

El porcentaje respecto al uso de las fuentes informativas revela que más de la mitad ($n = 365$; 78,16 %) de las personas citadas por el telediario están relacionadas directamente con alguna institución pública (Gobierno del Estado de Guerrero, Gobierno de México y

Congreso de la Unión) o con los propios partidos políticos (ver figura 12). El uso excesivo de las fuentes oficiales no solo contraviene directamente al principio de verdad en relación con el compromiso de informar al público de manera rigurosa e imparcial; también transgrede el principio de justicia, al no mantener un equilibrio razonable entre todas las partes del conflicto. Esta circunstancia, como explican López-Rabadán y Casero-Ripollés, «limita el contraste de puntos de vista en la información y, en consecuencia, reduce la pluralidad del debate social» (2014, 463).

El segundo porcentaje más importante, aunque dista mucho del primero, corresponde a los testimonios de las víctimas directas e indirectas, representan el 11,13 % ($n = 52$) del total de las fuentes citadas para confeccionar las informaciones del caso Ayotzinapa. En esta tipología se registran testigos del suceso, familiares de los 43 normalistas desaparecidos, el vocero y representante legal de las víctimas, así como vecinos de las comunidades de Iguala y Cocula, del estado de Guerrero.

En cuanto a las fuentes relacionadas con actores técnicos que debían contribuir a resolver la situación, solo fueron presentadas en el 5,57 % ($n = 26$) de las piezas informativas. En esta categoría de fuente se integran los representantes de los organismos nacionales e internacionales de derechos humanos, así como los expertos independientes del Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF) y del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI): juristas, antropólogos forenses, criminalistas y peritos en dinámica de fuego, balística y genética, especialistas asignados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) para realizar una investigación paralela a la del Gobierno de México en torno a los acontecimientos de Iguala.

En la cuarta posición se localizan las fuentes provenientes de la sociedad civil, con el 4,07 % ($n = 19$) del total. En este grupo se engloban, fundamentalmente, activistas de asociaciones civiles de derechos humanos que participaron en el proceso de búsqueda de los normalistas, también activistas que participaron en las acciones en colectivo o en las protestas por Ayotzinapa.

Finalmente, con el porcentaje más pequeño, se sitúan los testimonios de los presuntos responsables del ataque y la posterior desaparición de los 43 estudiantes, con el 1,07 % ($n = 5$) del total de fuentes utilizadas para cubrir informativamente el caso (figura 12).

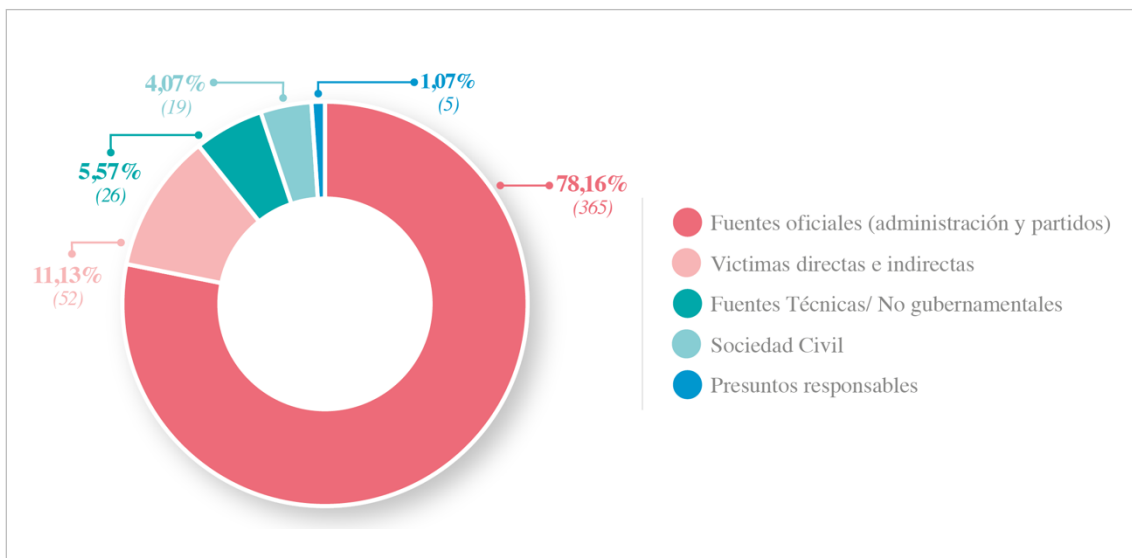


Figura 12. Tipología de fuentes utilizadas en la cobertura del caso Ayotzinapa ($n = 467$). Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se explican en detalle cada una de las cinco categorías de fuentes en las que se ha dividido el análisis de contenidos del suceso de Ayotzinapa.

5.3.3.1. Fuentes oficiales y políticas

Las fuentes oficiales y políticas —personas relacionadas directamente con la Administración pública o los propios partidos del sistema político mexicano— fueron el principal recurso informativo que citaron los periodistas de Televisa durante el periodo analizado; esta tipología representa el 78.16 % dentro del total de 467 fuentes localizadas en la muestra. De las 365 citas que alcanzó esta categoría, 316 fuentes hay que situarlas como responsables o portavoces de la Administración (Gobierno del Estado de Guerrero, Gobierno de México y Congreso de la Unión). Las 49 citas restantes corresponden a portavoces o máximos dirigentes de los partidos del sistema político mexicano, mayoritariamente de las direcciones nacionales.

Dentro de las fuentes oficiales o de la Administración, la del Gobierno de México fue la que obtuvo un índice más alto de impactos: los funcionarios del gabinete presidencial aparecen en pantalla en 242 ocasiones, capitalizando todo el protagonismo en este suceso.

Los representantes del Gobierno del Estado de Guerrero fueron citados 43 veces, seguidos por los legisladores del Congreso de la Unión, que obtuvieron 28 impactos; y, a mucha distancia, el ayuntamiento de Iguala salió como testigo directo de las informaciones del caso Ayotzinapa en 3 ocasiones (figura 13).

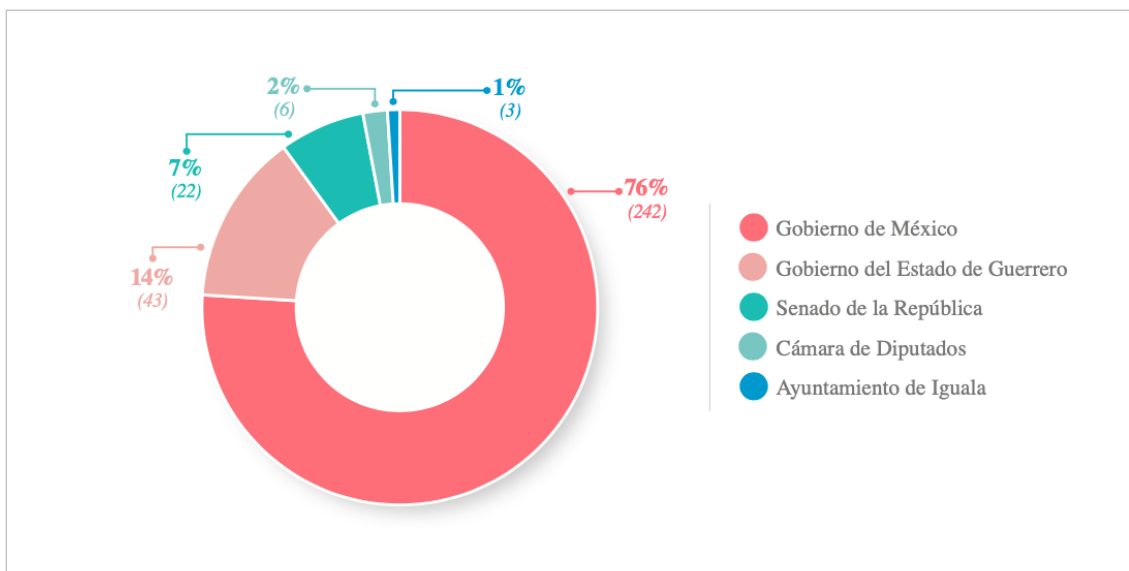


Figura 13. Fuentes oficiales (Administración) identificadas en el tratamiento del caso Ayotzinapa. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al uso de las fuentes institucionales, en su conjunto, el actor que más veces fue citado directamente fue el fiscal de la Procuraduría General de la República, Jesús Murillo Karam, con 62 impactos, seguido por el entonces presidente de México, Enrique Peña Nieto, quien apareció en pantalla en 44 ocasiones. En un tercer escalón se sitúa el secretario de Gobernación (SEGOB), Miguel Ángel Osorio Chong, con 30 citas, y muy cerca de él, se posicionan los diferentes senadores y diputados del Congreso de la Unión, con un total de 28 impactos.

Durante el periodo analizado el gobernador en turno del Estado de Guerrero, Ángel Aguirre Rivero, fue citado como fuente en 12 ocasiones. Es de resaltar el hecho de que autoridades del ayuntamiento de Iguala —el municipio en el que se produjo la agresión a los estudiantes normalistas por parte de su cuerpo de seguridad— prácticamente no aparecieran durante la cobertura del caso, pues intervienen únicamente en 3 ocasiones. Entre tanto, el secretario de la Defensa Nacional (SEDENA), Salvador Cienfuegos, aparece en pantalla pocas veces más, 7 en total.

Otros portavoces de la Administración del Gobierno de México, tales como el titular de la Agencia de Investigación Criminal (AIC), Tomás Cerón de Lucio, el comisionado nacional de Seguridad (CNS), Monte Alejandro Rubido y el secretario de Relaciones Exteriores, José Antonio Meade Kuribreña, obtuvieron un total de 33 impactos más en su conjunto.

Institución pública	Funcionario /a	Citas	%
Procuraduría General de la República	Jesús Murillo Karam	62	13,3
Presidencia de México	Enrique Peña Nieto	44	9,4
Secretaría de Gobernación	Miguel Ángel Osorio	30	6,4
Agencia de Investigación Criminal	Tomás Cerón de Lucio	15	3,2
Gobierno de Guerrero	Ángel Aguirre Rivero	12	2,5
Comisión Nacional de Seguridad	Monte Alejandro Rubido	11	2,3
Gobierno Interino de Guerrero	Salvador Rogelio Ortega	9	1,9
Secretaría de Relaciones Exteriores	José Antonio Meade	7	1,5
Secretaría de la Defensa Nacional	Salvador Cienfuegos	7	1,5
Procuraduría del Estado de Guerrero	Iñaki Blanco Cabrera	5	1,1

Tabla 6. Funcionarios/as públicos que más impactos obtuvieron en la cobertura del caso Ayotzinapa. El porcentaje es sobre el total de las fuentes utilizadas en el tratamiento del caso Ayotzinapa ($n = 467$).

Es clara la preferencia que la cadena de televisión otorgó al discurso de las fuentes directamente relacionadas con el Gobierno de México. Sobresale la citación de los funcionarios del gabinete presidencial; su aparición en pantalla es permanente durante el periodo de análisis. Además, se observa como dato relevante que las puntas de citación de las fuentes oficiales (administrativas) vienen determinadas por las acciones que emprende la Procuraduría General en la investigación del caso.

En otro orden, los partidos del sistema político mexicano también tuvieron una presencia considerable durante el tratamiento de los acontecimientos de Iguala. Los portavoces o máximos dirigentes fueron presentados como fuente de información en 43 ocasiones (ver figura 14). Con gran diferencia respecto del resto, sobresalen los testimonios de los dirigentes del partido gobernante en Guerrero, el Partido de la Revolución Democrática (PRD), con un total de 24 impactos. Es de subrayar que la mayoría de las citas corresponden a pugnas o desacuerdos políticos, en torno al caso, entre dos de las catorce

corrientes internas que conformaban, hasta 2015, esta institución política: la Nueva Izquierda y la Izquierda Democrática Nacional.

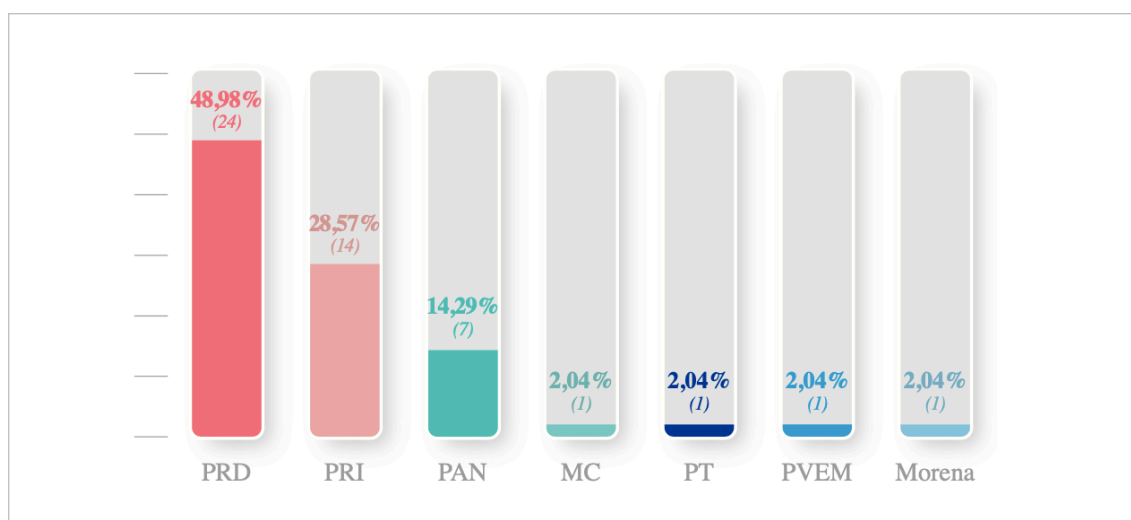


Figura 14. Fuentes políticas (partidos) identificadas en el tratamiento del caso Ayotzinapa. Fuente: Elaboración propia.

El segundo partido político más citado por el telediario fue el representado por la presidencia de México, el Partido Revolucionario Institucional (PRI), el cual sale citado en un total de 8 ocasiones. En un tercer nivel se localizan los partidos de la oposición, con una importancia reducida en cuanto a su uso como fuentes de información: el Partido Acción Nacional (PAN) fue citado 7 veces, mientras que MORENA tan solo fue mencionado en 1 ocasión, al igual que Movimiento Ciudadano (MC), el Partido Verde Ecologista de México (PVEM) y el Partido del Trabajo (PT). En este aspecto, destaca que el Partido Nueva Alianza (PANAL), vinculado directamente al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación de México y en cuya dirección predominaban profesores y profesoras del nivel básico de educación, no obtuviera ninguna cita por parte del medio de comunicación analizado.

En general, la evolución a lo largo del periodo de estudio corrobora el dominio de las fuentes oficiales, las cuales se configuran como la principal vía informativa para los periodistas de Televisa. Si bien la citación es más alta durante las primeras cinco semanas, se puede observar que los impactos de esta tipología de fuente no dejan de ser significativos a lo largo del análisis (ver figura 15).

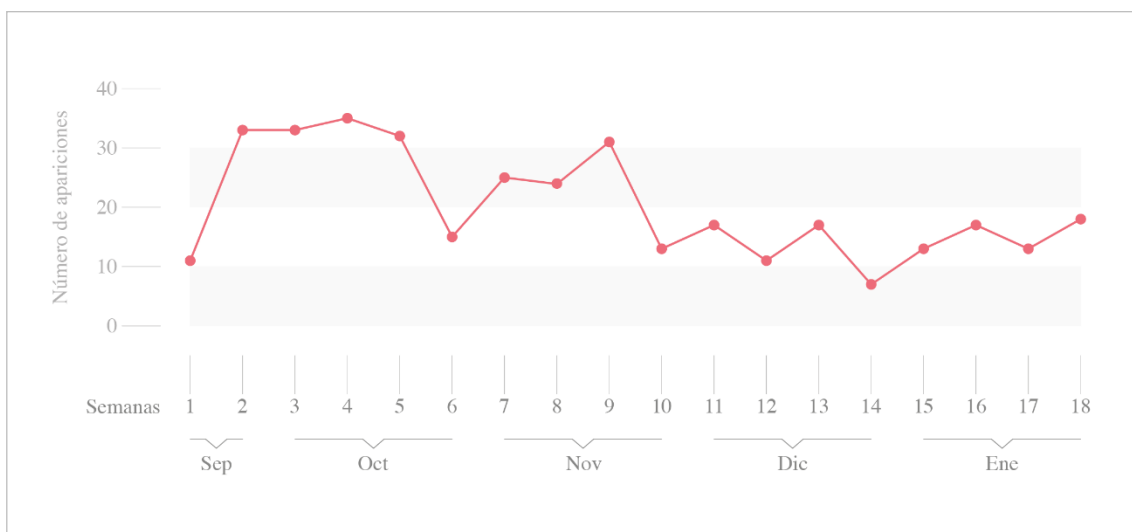


Figura 15. Presencia de funcionarios/as o personajes políticos en el tratamiento del caso Ayotzinapa.
Fuente: Elaboración propia.

5.3.3.2. Fuentes víctimas directas e indirectas

Los afectados —directa o indirectamente— por la serie de sucesos violentos ocurridos en Iguala fueron el segundo grupo social más citado por el medio de comunicación analizado: aparecen como fuente informativa en 52 ocasiones, que representa el 11.25 % del total de las fuentes utilizadas para cubrir informativamente el caso. De esta cifra, un conjunto de 25 citas corresponde a los familiares de los estudiantes normalistas desaparecidos o agredidos por los agentes municipales. Enseguida se sitúa el vocero y abogado de las madres y los padres de los 43 jóvenes desaparecidos, Vidulfo Rosales Sierra, quien fue citado en 10 ocasiones.

El tercer grupo de fuentes utilizadas por el telenoticiero fueron los afectados directamente por los acontecimientos, con un total de 8 citas. En esta subcategoría se ha incluido a los estudiantes normalistas que lograron escapar de los ataques de los policías municipales de Iguala, pero también se ha incluido a jóvenes integrantes del equipo de fútbol de la Tercera División del fútbol mexicano Los Avispones de Chilpancingo, quienes fueron agredidos por los agentes municipales al ser confundidos con estudiantes de la Normal Rural de Ayotzinapa. Finalmente, un grupo de 9 personas fueron citadas por el telediario como testigos ocasionales del caso. Se trata de personas que presenciaron la serie de

sucesos violentos en contra de los normalistas ocurridos en Iguala, así como de vecinos de la comunidad de Cocula, donde según el informe oficial de los hechos fueron asesinados los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa.

Como puede observarse en la figura número 16, el interés del telediario por los afectados decrece a medida que pasan los días desde que se produjo la agresión a los normalistas. El noticiero reproduce, en las primeras jornadas, la preocupación de los familiares de las víctimas de desaparición, así como sus demandas por el esclarecimiento de los hechos. Sin embargo, a medida que transcurren los días el telenoticiero centra su atención en la información de carácter oficial, dejando de lado los testimonios de las víctimas. Esta acción podría entenderse como una omisión de aspectos de ecuanimidad, pues a largo plazo —en la línea informativa del caso Ayotzinapa—, *El Noticiero* no mantiene un equilibrio razonable entre todas las posiciones del conflicto.

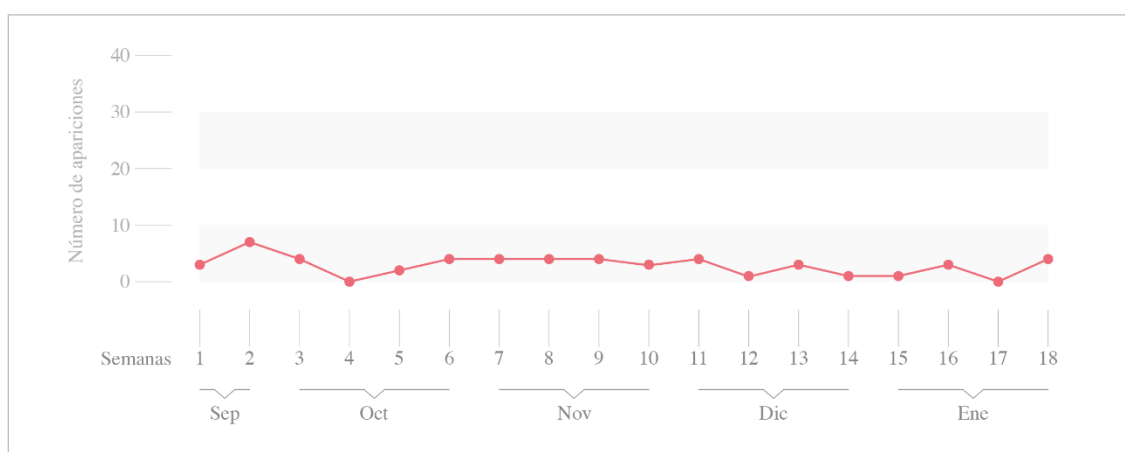


Figura 16. Presencia de las víctimas directas e indirectas en el tratamiento del caso. Fuente: Elaboración propia.

En la segunda semana (del 6 al 10 de octubre) se presenta el punto más elevado en la utilización de fuentes víctimas directas e indirectas, alcanzando 7 citas. Mientras que, en los últimos días analizados (del 26 al 30 de enero), tras la presentación del informe oficial de los hechos —denominado por la Procuraduría General de la República como la «verdad histórica»—, las citas a las víctimas bajaron a 4 impactos. Los datos globales explican que, a partir de que la Procuraduría General fue dando a conocer avances de las indagatorias del caso Ayotzinapa, el telediario no aumenta la cobertura informativa, sino

que disminuye considerablemente la participación de las personas afectadas por los hechos y centra su atención en seguir la agenda marcada por la Administración federal.

5.3.3.3. Fuentes técnicas

El uso de fuentes técnicas —expertos independientes o técnicos especializados en el suceso— por parte de *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* durante la cobertura del suceso de Ayotzinapa fue escaso. Durante los cuatro meses clave en la investigación de los hechos de Iguala, el telediario solo citó a 26 actores técnicos, lo que representa un 5,63 % del total de las fuentes utilizadas para cubrir informativamente el caso.

En esta tipología se ha incluido a los representantes de los organismos no gubernamentales de derechos humanos nacionales e internacionales, así como a los especialistas del Equipo Argentino de Antropología Forense y del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes: juristas, antropólogos forenses, criminalistas, médicos y peritos en dinámica de fuego, balística y genética, expertos independientes designados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) para realizar una investigación paralela a la del Gobierno de México sobre los acontecimientos de Iguala.

Los actores más citados fueron los representantes de la Comisión Nacional de Derechos Humanos- México (CNDH), con un total de 14 impactos, seguidos por los integrantes del Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF), que aparecen como fuente de información en 5 ocasiones. El Instituto de Medicina Forense de la Universidad de Innsbruck (Innsbruck, Austria), donde se llevaron a cabo las pruebas del perfil genético de los restos encontrados en el basurero de Cocula, fue referenciado en 2 ocasiones.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos fue citada 1 vez, al igual que el Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Los impactos restantes (2 citas), corresponden a expertos juristas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

El telediario empleó el uso de las fuentes técnicas una vez transcurridos varios días desde la desaparición de los estudiantes normalistas. Además, el espacio televisivo otorgado a esta tipología durante la cobertura del caso Ayotzinapa fue sumamente limitado, si tomamos en cuenta que, en situaciones de crisis o emergencias los periodistas deben dar voz a científicos o técnicos especializados en el suceso, ya que sus aportaciones contribuyen a una mejor comprensión de los hechos.

El uso de las fuentes técnicas ($n = 26$; 5,63 %) está claramente desproporcionado con respecto al uso de las fuentes oficiales (Administración y partidos), el grupo social más citado por el telediario ($n = 316$; 67,66 %). En la figura 17 se puede observar que el discurso de los funcionarios fue el eje central en la confección de las noticias sobre el caso de la desaparición de los estudiantes normalistas de Ayotzinapa.

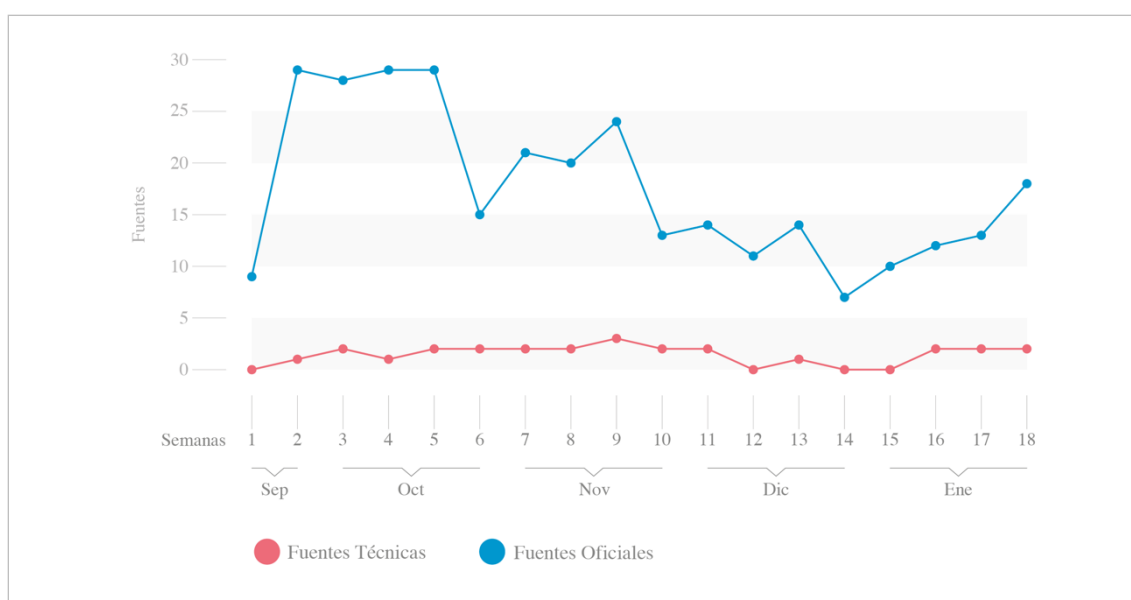


Figura 17. Comparativo del uso de fuentes técnicas y oficiales en el tratamiento de los hechos. Fuente: Elaboración propia.

A pesar de la existencia de dos investigaciones alternas a la oficial, la de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, a través del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes y la del Equipo Argentino de Antropología Forense, no se detecta una preocupación de Televisa por contrastar con los expertos independientes la información expuesta por la Procuraduría General de la República; más bien tiende a reforzar el discurso oficial proporcionando mayor cobertura al informe de la «verdad histórica», versión que pretendía dar cierre al caso y en la que diversas organizaciones

internacionales de derechos humanos, como Amnistía Internacional o Human Rights Watch, aún desvelan numerosas irregularidades.

5.3.3.4. Fuentes de la sociedad civil

Las fuentes relacionadas con la sociedad civil —activistas y asociaciones civiles de derechos humanos— fueron presentadas en el 3 % de las informaciones, porcentaje que corresponde a un total de 14 impactos. En esta categoría de fuente se engloban, fundamentalmente, activistas y asociaciones civiles que participaron en el proceso de acompañamiento a las familias de las víctimas. Se creyó oportuno establecer esta tipología para detectar la presencia de colectivos que emprenden acciones organizadas y públicas para la búsqueda de personas desaparecidas en México, y también para detectar la participación de activistas en el desarrollo de la movilización social por las víctimas de Ayotzinapa.

De las 14 citas ($n = 14$; 3 %) que alcanzó esta categoría de fuente, un total de 5 referencias corresponden a ciudadanos defensores de los derechos humanos de víctimas de delito y/o desaparición forzada. Asimismo, otros 2 impactos conciernen a escritores mexicanos, que en sus discursos demandan a las autoridades del Gobierno de México modificar con urgencia la estrategia de seguridad nacional. Se trata de Héctor Aguilar Camín y de Elena Poniatowska. En el mismo sentido se suman el presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE), Gerardo Gutiérrez Candiani, el presidente del Instituto Nacional Electoral (INE), Lorenzo Córdoba Vianello, y el rector de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), José Narro Robles, con un total de 5 citas más en total.

En esta categoría de fuente también se ha incluido al líder de la Iglesia Católica (2 citas), el papa Francisco, que en el mismo sentido, reclama «una solución para la realidad dramática de toda la criminalidad que existe detrás del comercio y tráfico de drogas»⁵⁰.

A pesar de que en los primeros tres meses tras los acontecimientos de Iguala más de 80 organizaciones civiles se sumaron a las jornadas de «Acción Global por Ayotzinapa»,

⁵⁰ Televisa – *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*. Bloque informativo 1, 29-10-2014.

caracterizadas por la variedad de formas de protesta que se realizaban en diferentes ciudades del país, incluso en el extranjero, para exigir la presentación con vida de los estudiantes normalistas, el uso de fuentes de la sociedad civil es prácticamente inexistente en la televisión mexicana.

5.3.3.5. Fuentes presuntos responsables de los hechos

Los testimonios de los presuntos responsables de los acontecimientos de Iguala, representan el 1 % del total de fuentes de la investigación, con 6 citas ($n = 6$; 1 %). El mayor número de estos impactos (5 citas) corresponden a tres supuestos integrantes de la organización criminal Guerreros Unidos. Es importante subrayar que, el material audiovisual que *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* utilizó para presentar estas informaciones fue proporcionado por la propia Procuraduría General de la República, los vídeos forman parte de las confesiones de los detenidos. Es decir, se trata de las grabaciones realizadas en la etapa del proceso judicial.

Además, aparece como testigo directo el entonces alcalde de Cocula, César Miguel Peñaloza Santana, quien fue presentado en una sola ocasión⁵¹, tras rendir su declaración en la Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada (SEIDO), como parte de las investigaciones de la posible participación de su cuerpo de seguridad en la serie de sucesos violentos de Iguala.

En cuanto a esta tipología de fuente, llama particularmente la atención que, en todas las ocasiones en las que el telediario presentó informaciones sobre los presuntos responsables de los hechos, mostró en pantalla el rostro de los detenidos; y además del alias, la cadena de televisión proporcionó el nombre completo de cada uno de ellos. Esta acción no solo contraviene los principales códigos internacionales de la profesión (Consejo de Europa, art. 22; Unesco, art. 8; FELAP, art. 7), también vulnera el Código Nacional de Procesos Penales de México (CNPP, art. 13), al no respetar el principio de presunción de inocencia en las etapas del procedimiento judicial.

⁵¹ *Ibid.*, bloque 1, 22-12-2014.

Más adelante, en el apartado de resultados del principio de justicia («5.4.2.2. Presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos»), se desarrolla de manera profusa el análisis del tratamiento informativo de las fuentes relacionadas con los presuntos responsables de las agresiones a los estudiantes normalistas de Ayotzinapa.

5.4. Análisis de los criterios deontológicos del periodismo

5.4.1. Principio de verdad

La búsqueda de la verdad es uno de los objetivos ineludibles del periodismo. Por tanto, este principio se refiere, de manera fundamental, al compromiso que tienen los medios de comunicación de informar a su público de manera veraz, oportuna y rigurosa (Alsius 2011, 35). Además de esto, se incluyen temas como la precisión de los hechos narrados, la necesidad de verificar todos los datos o la voluntad de contextualizar y profundizar en la información.

En este estudio se ha intentado encontrar con qué rigor se ha hecho la difusión de la información sobre el caso Ayotzinapa.

5.4.1.1. Conjeturas, especulaciones y rumores

La presencia de ciertas especulaciones sobre la desaparición de los estudiantes normalistas durante la cobertura del caso era altamente predecible, ya que esta es una de las prácticas más comunes en el tratamiento informativo de sucesos de crisis y emergencias (Fernández-Poncela 2012). La incertidumbre es un componente implícito en la cobertura de situaciones críticas y, por tanto, en ciertas ocasiones los periodistas de Televisa difundieron rumores sobre los posibles motivos de la desaparición de los normalistas e hicieron algunas especulaciones sobre su posible paradero.

Como se ha explicado en el apartado teórico, la especulación y el rumor no solo se detectan en la presencia de términos o expresiones indicadores que insinúan o confiesan que la información se basa en un rumor —por ejemplo: «se dice que», «parece que»,

«todo apunta a que», «se rumora que»— o en el uso de tiempos verbales condicionales (Ramon-Vegas 2016). En algunos casos, el uso de rumores puede implicar sembrar dudas sobre la naturaleza de un asunto, una acción que puede influir en la percepción del público, poner en riesgo una investigación o, incluso, agravar la emergencia (Martín-Beristain *et al.* 1999).

La tendencia de difundir especulaciones, rumores o ideas no contrastadas por fuentes autorizadas fue particularmente aguda al inicio de la cobertura del caso Ayotzinapa, cuando la Fiscalía General del estado de Guerrero (FGE) anunció el descubrimiento de una serie de fosas clandestinas ubicadas en los parajes de Pueblo Viejo, una comunidad situada a las afueras de Iguala (a unos cinco kilómetros). A partir del anuncio de este hallazgo, el presentador del telenoticiero se aventuró a especular que los cuerpos encontrados en las fosas ilícitas podrían tener relación con los normalistas desaparecidos, a pesar de que ningún organismo oficial confirmara esta hipótesis. Esta sección se centrará en este caso en particular, por el tiempo prolongado en que este rumor fue difundido por el telediario y por las consecuencias que ha podido significar para la emergencia.

En la edición del lunes 6 de octubre de 2014, el fiscal del estado de Guerrero, Iñaki Blanco, anunció en rueda de prensa la extracción de veintiocho cuerpos de seis fosas clandestinas halladas en Iguala. Igualmente, detalló que los cuerpos serían identificados durante los próximos días por peritos del Servicio Médico Forense de Guerrero (SEMEFO). A pesar de esta declaración puntual, el conductor de *El Noticiero* señaló en la presentación del bloque informativo sobre el caso «que todo apunta a que los cuerpos pertenecen a los estudiantes normalistas de Ayotzinapa desaparecidos en Iguala»⁵². Esta conjetura fue formulada por el presentador del telediario sin que ningún organismo oficial hablara de esta probabilidad, incluso cuando la cifra de cuerpos encontrados en las fosas clandestinas ni siquiera coincidía con el registro oficial de los normalistas desaparecidos.

La pieza informativa incluyó una gran variedad de voces, pero ninguna de ellas confirma la hipótesis de que los estudiantes normalistas fueron asesinados por la policía municipal de Iguala o por alguna de las organizaciones criminales de la región. Las fuentes

⁵² Televisa – *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*. Bloque informativo 1 (06-10-2014).

informativas tampoco hablan de la posibilidad de que los restos encontrados en las fosas de Pueblo Viejo correspondan a los estudiantes desaparecidos. Incluso, uno de los visitantes de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), Juan López Villanueva, solicita a las autoridades que «no se aboquen únicamente a este hallazgo, sino que prevalezca el interés de una búsqueda de personas vivas»⁵³.

Además, en pantalla aparecen algunos familiares de los estudiantes desaparecidos, quienes rechazan el rumor de que los normalistas fueron asesinados. Al igual que la CNDH, exigen a los Gobiernos estatal y federal que «continúen con el debido esclarecimiento de los hechos, pero también sigan con la búsqueda de los jóvenes»⁵⁴. A pesar de estos testimonios, al final de la pieza informativa, el conductor del telenoticiero retoma la conjetura de «que todo indica que los 28 cuerpos localizados en las fosas comunes podrían ser de algunos de los 43 normalistas desaparecidos, aunque faltarían de todos modos otros 15 [cuerpos]»⁵⁵.

En las ediciones posteriores ⁵⁶ se dieron a conocer nuevos hallazgos relacionados entre sí: el descubrimiento de cuatro nuevas fosas clandestinas ubicadas en la misma zona de la comunidad de Pueblo Viejo. El presentador del telenoticiero insistió en especular sobre el tema en cada programa informativo, apuntando que los cuerpos encontrados en las nuevas fosas comunes tenían relación directa con los estudiantes normalistas de Ayotzinapa desaparecidos, sin que todavía algún organismo oficial o fuente autorizada confirmara este dato.

Una semana después de la difusión de esta información sin fundamento, el procurador general de la República, Jesús Murillo Karam, aseguró en conferencia de prensa que los cuerpos exhumados de las primeras fosas clandestinas de Iguala «no corresponden con las muestras de ADN tomadas a los familiares de los 43 jóvenes estudiantes de la escuela normal rural de Ayotzinapa» y, por consiguiente, «la búsqueda de los normalistas sigue siendo la prioridad de las operaciones federales»⁵⁷.

⁵³ *Ibid.*, bloque 1, 06-10-2014.

⁵⁴ *Ibid.*, bloque 1, 06-10-2014.

⁵⁵ *Ibid.*, bloque 1, 06-10-2014.

⁵⁶ *Ibid.*, bloque 1 09-10-2014, 10-10-2014, 13-10-2014.

⁵⁷ *Ibid.*, bloque 1, 14-10-2014.

No fue hasta el anuncio de este comunicado oficial que el presentador de *El Noticiero* dejó de lado las especulaciones sobre el posible asesinato de los 43 jóvenes. Cabe mencionar que en ningún momento reconoció su falta al difundir información no verificada; solo se aseguró de presentar las conclusiones de las investigaciones oficiales en torno a las fosas clandestinas de Pueblo Viejo.

Con este acto, que llevó a la difusión de especulaciones y rumores, el telediario estelar de Televisa transgredió las prescripciones promovidas por los principales organismos internacionales (Unesco, art. 1 y 2; Consejo de Europa, art. 4; FIP, art. 1, 2 y 3; FELAP, art. 7). Desde la perspectiva ética del periodismo, el problema es que el tratamiento informativo sobre el hallazgo de las fosas clandestinas de Iguala no se realizó con precisión, la información emitida no fue verificada, tampoco fue comprobada o contrastada oportunamente.

Los rumores sin sustento sobre el asesinato de los estudiantes normalistas no solo infringen el derecho de la ciudadanía a una información verídica; también transgreden el derecho de las personas afectadas por un suceso trágico a ser tratadas con sensibilidad, dignidad y respeto.

5.4.1.2. Contextualización y profundización de la información

En cuanto al tratamiento de los contextos relevantes del caso Ayotzinapa, durante los cuatro meses de estudio (septiembre de 2014 a enero de 2015) la emisora de televisión no cumple el cometido de presentar todos los aspectos significativos de la realidad circundante (Alsius 2011). En general, cada una de las noticias individuales presentadas en *El Noticiero* muestran los datos básicos de los acontecimientos (quién, qué, dónde, cuándo y cómo). Sin embargo, la cobertura en su conjunto se caracteriza por no profundizar en los hechos (por qué). Es decir, no se proporcionan antecedentes, análisis o datos clave que permitan a la opinión pública entender los motivos puntuales que provocaron la agresión y la posterior desaparición de los estudiantes normalistas.

A lo largo de la cobertura, Televisa presenta la desaparición de los 43 normalistas como un hecho local y aislado, sin señalar sus conexiones esenciales ni compararlo con otras

situaciones similares que pudieran permitir una imagen completa de los acontecimientos (Unesco, art. 2).

A continuación, se abordan algunos marcos de referencia que fueron omitidos durante el tratamiento del caso y que son necesarios para reflexionar sobre las implicaciones del suceso.

En primer lugar, la emisora de televisión omite el contexto de la crisis de derechos humanos que atraviesa México por las más de 24.000 personas desaparecidas, registradas oficialmente de 2006 a 2014 (RNPED 2014). A pesar de que diversos organismos internacionales, tales como la Oficina de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Amnistía Internacional y Human Rights Watch, habían expuesto públicamente su preocupación por el fenómeno social de las desapariciones, el telediario no recurre a ellas ni a otras organizaciones que pudieran brindar información para profundizar en esta problemática.

La desaparición de personas genera un impacto social y emocional que demanda un tratamiento responsable por parte de los medios de comunicación. Como explica Franco-Migues, al hablar de desapariciones y situar al desaparecido es fundamental proporcionar el contexto (políticossocial e histórico) en que la persona desapareció, «ya que es ahí donde reside la clave analítica para entender el hecho no solo como un delito —en términos jurídicos—, ni tampoco como una condición —desaparecido-víctima—, sino como una expresión de un momento social donde el poder del Estado y/o el poder de la narcomáquina establecen criterios de exclusión, en los que la necropolítica actúa haciendo más vulnerables y tortuosas la vida de unas personas sobre otras» (2019, 11).

En este sentido, al dar visibilidad pública al tema de las desapariciones, era igualmente necesario exponer el marco en el que este fenómeno se desarrolla e incrementa. Sin embargo, el telediario deja de lado el contexto de la espiral de violencia que caracteriza a México desde 2006, tras la declarada «guerra contra el narcotráfico» del expresidente Felipe Calderón Hinojosa. La emisora de televisión no habla de la estrategia de militarización de la guerra contra los cárteles de la droga; una política ampliamente cuestionada, pues desde su implementación no solo se han multiplicado los grupos

delincuenciales, sino que han logrado extenderse en nuevas zonas del país e infiltrarse en corporaciones de seguridad del Estado (Chabat 2010).

Si bien *El Noticiero* revela los posibles vínculos familiares entre el entonces alcalde de Iguala, José Luis Abarca y algunos integrantes del cártel Guerreros Unidos, no proporciona los marcos esenciales necesarios que permitan comprender cómo se configura la operatividad de las autoridades locales en colusión con las organizaciones criminales de la región. Tampoco expone la situación de inseguridad del estado de Guerrero, la entidad con la mayor tasa de homicidios reportada en el país en 2014, que llegó a 48 homicidios por cada 100.000 habitantes. La cifra fue tres veces más alta que el promedio nacional (16 / 100.000), según datos del Instituto para la Economía y la Paz (IEP). Señalar la magnitud de este problema era, entre otras, responsabilidad de los medios de comunicación al momento de cubrir informativamente el caso de la desaparición de los jóvenes de Ayotzinapa. La información en contexto sobre la crisis de derechos humanos que prevalece en México era fundamental para entender la compleja realidad en la que está inmerso el país.

Por otro lado, al hablar de la agresión a los estudiantes de la escuela normal rural de Ayotzinapa el telediario deja de lado los antecedentes históricos de estos centros educativos, así como el contexto del movimiento social que caracteriza a su comunidad estudiantil. Como se ha expuesto en el capítulo de contextualización, las ENR constituyen uno de los pocos legados subsistentes de la Revolución mexicana de 1910; forman parte de un proyecto cultural que, a lo largo del tiempo, ha buscado transformar la vida de las comunidades campesinas a través de la educación (Civera 2015). Los alumnos de estas escuelas rurales han padecido a lo largo de los años represión, hostigamiento y la criminalización por parte de los diferentes niveles de Gobierno a raíz de su lucha, que se inscribe directamente en la defensa del financiamiento público y el acceso a la educación y la mejora de las condiciones, casi siempre precarias, de las escuelas rurales del país.

La cobertura informativa de Televisa, en su conjunto, presenta el ataque a los normalistas de Ayotzinapa como un acontecimiento excepcional, sin compararlo con otros casos en que el uso excesivo de la fuerza del Estado ha vulnerado los derechos humanos de la comunidad normalista. Además de los acontecimientos violentos de Iguala, otro suceso había marcado la historia reciente de la ENR de Ayotzinapa. El 12 de diciembre de 2011,

un grupo amplio de normalistas fue agredido por la policía federal, cuando intentaban despejar una protesta que los estudiantes mantenían en la autopista del Sol —en la capital del estado de Guerrero—. En el violento desalojo, dos estudiantes perdieron la vida al ser impactados por los disparos de los agentes policiales. La demanda de los jóvenes era un diálogo con el entonces gobernador del estado, Ángel Aguirre Rivero, con el objetivo de pedirle la reanudación de clases en su escuela, suspendidas hacía días atrás por los profesores en demanda de un aumento salarial (Ocampo-Arista 2011).

Los antecedentes de las agresiones policiales en contra de los normalistas en sus acciones de protesta hubiesen servido para reflexionar sobre los abusos de poder del Estado mexicano. Asimismo, es relevante un análisis que examine las razones concretas que han provocado el hostigamiento, la represión y la criminalización sistemática de los Gobiernos a la comunidad normalista. No obstante, en el tratamiento del caso Ayotzinapa, el telediario pasa por alto el legado histórico que los alumnos defienden. Esta falta de amplitud de la información, así como la omisión de antecedentes, dificulta la comprensión del suceso y, por ende, la reflexión sobre sus implicaciones.

Este marco de referencia habría ayudado a la opinión pública a comprender las razones por las cuales los estudiantes normalistas buscan reivindicar su derecho a programas educativos innovadores, pero también a mejores condiciones profesionales y laborales para el profesorado rural del país. Además, se deja de lado el desempeño que han tenido las normales rurales en los procesos de construcción social de las comunidades campesinas, tanto de carácter educativo, como político y cultural.

Durante el periodo analizado, *El Noticiero* de Televisa no cumple con el compromiso de proporcionar todos los aspectos de la realidad circundante sobre la desaparición de los jóvenes de Ayotzinapa. Las piezas informativas no explican los marcos esenciales necesarios para entender el origen y la perspectiva de los hechos y, por ende, no contribuyen a comprender el alcance real del problema.

5.4.1.3. Rectificación de contenidos erróneos

Los resultados globales del análisis muestran que en *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* se aclararon o rectificaron errores del contenido en dos ocasiones. El telediario corrigió los errores informativos cumpliendo con los principales códigos éticos (Unesco, art.5; FIP, art. 6; NUJ, art. 3; CELAP, art. 7). No obstante, en el primer caso tardaron una semana en rectificar un error significativo en la información presentada al público. En esta sección se comentará de qué manera Televisa cumplió con la responsabilidad de la corrección o la rectificación de la información.

Como hemos expuesto en el apartado «5.4.1.1. Conjeturas, especulaciones y rumores», la presencia de ciertas especulaciones sobre la desaparición de los estudiantes normalistas durante el tratamiento informativo del suceso era altamente predecible. Al inicio de la cobertura, en la edición del 6 de octubre, los periodistas de Televisa informaron sobre el hallazgo de una serie de fosas clandestinas ubicadas en los parajes de Pueblo Viejo, una comunidad situada a las afueras de Iguala, especulando que podría tratarse de los cuerpos de los jóvenes de Ayotzinapa desaparecidos el 26 de septiembre de 2014. El presentador del telediario señaló al iniciar el programa informativo que «la crisis en Guerrero por la violencia en Iguala dio este fin de semana un vuelco al anunciarse que se encontraron 28 cuerpos en fosas clandestinas en Iguala. Y que todo apunta a que estos cuerpos pertenecen a los normalistas de Ayotzinapa desaparecidos en Iguala»⁵⁸. No obstante, la información fue presentada al público sin que las autoridades aprobaran esta hipótesis.

El rumor sobre el posible asesinato de los estudiantes normalistas fue difundido por la emisora de televisión durante una semana, del 06 al 14 de octubre. La cadena dedicó un total de cuatro noticias a esta información sin fundamentos; cada pieza tuvo una duración aproximada de tres minutos. No fue hasta ocho días después de la difusión de esta información no verificada, tras las investigaciones de los peritos del Servicio Médico Forense de Guerrero (SEMEFO), cuando el procurador general de la República, Jesús Murillo Karam, anunció que los cuerpos exhumados de las fosas ilícitas de Pueblo Viejo no correspondían a los jóvenes de Ayotzinapa desaparecidos.

⁵⁸ *Ibid.*, bloque 1, 06-10-2014.

Hasta el mismo día de la presentación de la investigación oficial, el conductor de *El Noticiero* no aclaró que «la noticia más importante del día la dio esta tarde el procurador general, Jesús Murillo Karam, al anunciar que los 28 cuerpos encontrados en las primeras seis fosas en Guerrero no son de los normalistas de Ayotzinapa, desaparecidos la noche del 26 de septiembre en Iguala por elementos de la policía municipal para ser entregados a sicarios de la banda de Guerreros Unidos, y cuyo paradero se desconoce desde entonces»⁵⁹. En este caso, el presentador no reconoció su falta al formular conjeturas y difundir rumores, solo se aseguró de enmendar la falsa información que una semana antes había presentado a la opinión pública. Cabe destacar que a la rectificación del contenido se le dedicó una sola nota de dos minutos.

Además de no corregir con rapidez, el medio de comunicación no fue equitativo en la jerarquía y en el despliegue audiovisual que otorgó a la difusión de la información engañosa. Tampoco ofreció una disculpa a su audiencia por la falta cometida, ni a los familiares de las víctimas por el daño que pudo haberles causado el rumor del posible asesinato de los jóvenes normalistas.

En segundo lugar, en la edición del 14 de octubre el presentador del telenoticiero aclaró otro error de contenido, pero en esta ocasión se trató de un detalle menor. En una de las manifestaciones por los 43 desaparecidos de Ayotzinapa fue agredido el fundador del Partido de la Revolución Democrática (PRD), Cuauhtémoc Cárdenas. Los asistentes agredieron verbal y físicamente al perredista, pero también a su equipo de colaboradores, quienes tuvieron que abandonar inmediatamente la protesta.

En la pieza informativa, el conductor de *El Noticiero* dio a conocer el nombre de los políticos que resultaron heridos, pero al equivocarse en una de las menciones, unos minutos después de presentado el error, retomó el tema para rectificar los datos. El presentador reconoció rápidamente que se había referido incorrectamente a Adolfo Gilly (como Alfredo Gilly)⁶⁰, uno de los políticos agredidos.

⁵⁹ *Ibid.*, bloque 1, 14-10-2014.

⁶⁰ *Ibid.*, bloque 2, 14-10-2014.

5.4.1.4. Separación de información y opinión

Como se ha expuesto anteriormente, los principales códigos deontológicos (FIP, art. 2; NUJ, art. 4; ASNE, art. 5; FELAP, art. 4; Consejo de Europa, art. 3), así como diversos libros de estilo y estatutos de redacción periodística, establecen como imperativo ético la norma de que los profesionales de los medios de comunicación deben separar las noticias de los comentarios u opiniones personales. Sin embargo, en el periodo de estudio se ha identificado una amplia mezcla de información y opinión, coincidiendo con otros trabajos que han observado una presencia significativa de valoraciones o conjeturas por parte de los periodistas en la cobertura de sucesos de crisis, riesgo o emergencias (Pellegrini *et al.* 2015; Puente *et al.* 2013; Olsson 2010; Lowrey *et al.* 2007).

Se detallan a continuación algunos de los casos detectados; gran parte hacen especial referencia a las acciones colectivas en protesta por la desaparición de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa.

El conductor de *El Noticiero* llegó a abrir o cerrar algunas noticias —género informativo— con los siguientes comentarios: «A su paso los normalistas destruyeron todo (...) Dejaron graves afectaciones, pero, ¿sabe qué? No hubo ningún detenido»⁶¹; «Los normalistas bloquearon durante más de ocho horas la autopista del Sol, lo que afectó a cientos de miles de personas. Así saludan ellos al nuevo gobernador de Guerrero»⁶²; o «Los daños fueron bastante considerables a diferentes establecimientos comerciales de la avenida Florencia (...) Así las cosas, hay solo tres personas detenidas. Habrá que enseñarles a contar»⁶³.

En referencia a la información sobre los presuntos responsables de los sucesos violentos ocurridos en Iguala, el presentador de *El Noticiero* comentó: «Los delincuentes que declaran por los ataques en Iguala están acusados de delincuencia organizada, secuestro y en algunos casos de delitos contra la salud por posesión de drogas. Así andarían aquel viernes y la madrugada del sábado»⁶⁴.

⁶¹ *Ibid.*, bloque 1, 14-10-2014.

⁶² *Ibid.*, bloque 1, 27-10-2014.

⁶³ *Ibid.*, bloque 1, 01-12-2014.

⁶⁴ *Ibid.*, bloque 1, 23-10-2014.

El conductor de televisión también hizo comentarios o afirmaciones en referencia a algunas cuestiones políticas: «Esta es una hazaña nunca antes vista. El dirigente de la bancada del PRD pide perdón por haber mantenido en sus filas a José Luis Abarca»⁶⁵; «Ya van tres presidentes municipales del PRD detenidos por sus nexos con el crimen organizado (...) Una pregunta, ¿va a seguir Carlos Navarrete [dirigente del PRD] el mismo método de elección de sus candidatos o es que no había método y por eso los casos de sus alcaldes?»⁶⁶; o «La dirigencia [dirección] del PRD comienza una campaña de odio de cara a las campañas electorales y me llama “el anticristo” (...)»⁶⁷.

El marco temporal en el que el telediario fue menos cuidadoso con este precepto es el que corresponde a las primeras semanas tras los acontecimientos violentos en contra de los jóvenes de Ayotzinapa, coincidiendo con el debate político del caso, pero también con las manifestaciones en protesta por la desaparición de los 43 normalistas. Sin embargo, como puede observarse en los ejemplos antes mencionados, la mezcla de información y opinión tuvo una presencia recurrente a lo largo del periodo de observación.

5.4.1.5. Sensacionalismo y espectacularización de la información

El sensacionalismo y la espectacularización de la información fue el ítem que en más ocasiones se transgredió, dentro del marco temporal examinado, en el telediario estelar de Televisa. Por consiguiente, la cadena de televisión incumplió una de las principales recomendaciones éticas emitidas por la FELAP (art. 7) y el SPJ (art. 2). Los códigos deontológicos consideran el tratamiento sensacionalista como una violación de alto grado a la ética profesional, debido a que implica una deformación interesada de la noticia (Herrán y Restrepo, 1994).

Como se expuso en el apartado teórico, las noticias sensacionalistas se caracterizan por ir acompañadas de un lenguaje dramático a través de figuras retóricas (Thussu 2007).

⁶⁵ *Ibid.*, bloque 1, 07-10-2014.

⁶⁶ *Ibid.*, bloque 1, 06-01-2015.

⁶⁷ *Ibid.*, bloque 1, 07-01-2015.

También por el uso de elementos gráficos, música de fondo, elementos sonoros, cámara lenta o movimientos acelerados (Wang 2012), así como la repetición constante de la misma información (Hendriks *et al.* 2005). El caso más esclarecedor de la cobertura sensacionalista giró en torno a las acciones colectivas en protesta por la desaparición de los 43 estudiantes normalistas. Las informaciones centran su atención en la construcción de escenarios hostiles y prejuiciosos alrededor de la movilización social, dejando de lado las exigencias de una sociedad que reclama justicia, reparación del daño y el fin de la crisis seguridad que prevalece en México.

Algunos ejemplos pertinentes que ilustran el abuso del sensacionalismo en el momento de dar las informaciones sobre las acciones de protesta se enumeran a continuación: «Hoy fue un día de furia en Chilpancingo, normalistas de Ayotzinapa atacaron la sede del Congreso del Estado, la sede fue vandalizada e incendiada»⁶⁸; «La manifestación para exigir la aparición con vida de los normalistas terminó en hechos de inusitada violencia, una violencia desmedida»⁶⁹; «Hoy volvió a ser un día de violencia, de vandalismo, de destrozos y de enfrentamientos en Guerrero»⁷⁰; o «Los normalistas agredieron a los policías estatales (...), tres de ellos se encuentran graves, en especial uno de ellos con el que los normalistas se ensañaron con una violencia brutal»⁷¹.

En otras ocasiones, se observa también una espectacularización en el tratamiento informativo de las manifestaciones: «A su paso, los estudiantes normalistas de Ayotzinapa lo destruyeron todo. Como podemos ver, las oficinas quedaron prácticamente destruidas, reducidas a cenizas»⁷²; «Después del ataque de los estudiantes normalistas al Palacio de Gobierno, los daños son más graves de lo que parecía. El fuego ha dejado sin becas a 10.000 jóvenes»⁷³; o «Decenas de vándalos atacaron todos los negocios que se encontraron a su paso, todos. Este es el nivel de violencia con la que actuaron sin que nadie se los impidiera»⁷⁴.

⁶⁸ *Ibid.*, bloque 1, 13-10-2014.

⁶⁹ *Ibid.*, bloque 1, 10-11-2014.

⁷⁰ *Ibid.*, bloque 2, 11-11-2014.

⁷¹ *Ibid.*, bloque 1, 13-11-2014.

⁷² *Ibid.*, bloque 1, 14-10-2014.

⁷³ *Ibid.*, bloque 2, 15-10-2014.

⁷⁴ *Ibid.*, bloque 1, 01-12-2014.

Al tiempo que *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* asumía esta postura alrededor de las movilizaciones sociales, incrementaba en gran escala la presencia de recursos audiovisuales con imágenes de violencia —vehículos incendiados, edificios públicos en llamas, rompimiento de cristales, pintadas o enfrentamientos entre agentes policiales antimotines y manifestantes—. La dramatización fue otro recurso frecuente en las informaciones sensacionalistas; se transmitió a través de los elementos sonoros incluidos en las piezas informativas: resalta el estallido de rotura de cristales, el ruido del choque entre diversos objetos o los gritos ininteligibles de los manifestantes.

En la mayoría de los casos el medio de comunicación adjudicó la culpa de los «destrozos» y «daños a la vía pública»⁷⁵ a los estudiantes de las diferentes escuelas normales del país, así como a maestros disidentes y a los de la Coordinadora Estatal de los Trabajadores de la Educación de Guerrero (CETEG). Sin embargo, en ninguna ocasión se corroboran estos datos o se identifica concretamente a los responsables de las conductas «antisociales».

La cadena de televisión centró su atención en registrar los disturbios, los bloqueos o los daños ocasionados en las manifestaciones, dejando de lado las principales demandas de las acciones en colectivo, que eran las exigencias de justicia y el esclarecimiento de los hechos. Es decir, en el tratamiento informativo se privilegia la espectacularización de la protesta ocultando, al mismo tiempo, las causas sociales y políticas que le dieron origen.

5.4.2. Principio de justicia

Dentro del principio de justicia se analiza la imparcialidad, un aspecto que contempla que las informaciones, además de ser justas, han de ser completas. Es decir, que «la información debe incluir todos los puntos de vista pertinentes y debe mantener un equilibrio razonable entre todas las partes cuando existe un conflicto» (Alsius 2011, 42).

Además, se monitoriza si alguna noticia incurrió en errores vinculados a la presunción de inocencia, aspecto que contravendría a los principales códigos internacionales de la profesión (Unesco, art. 9; FAPE, art. 5; Consejo de Europa, art. 22), pero también al

⁷⁵ *Ibid.*, bloques 1: 13-10-2014, 24-10-2014, 12-11-2014, 01-12-2014, y 2: 08-01-2015.

Código Nacional de Procesos Penales de México (CNPP, art. 13). El principio de que todo procesado es inocente hasta que no se demuestre lo contrario —y, concretamente, hasta que un tribunal lo declare culpable a través de una sentencia— es básico para la una correcta administración de la justicia (Alsius 2011), razón por la que ha trascendido como principio jurídico penal y como garantía consagrada en la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 11).

5.4.2.1. Ecuanimidad informativa

En el ámbito informativo, la equidad trata de buscar justicia para todos los involucrados en temas controvertidos y tratar a todas las fuentes y temas por igual; exige que se tengan en cuenta todos los puntos de vista. La equidad amplía las normas periodísticas de «contar ambos lados de la historia» a «contar todos los lados de la historia» (Wilkins 2019, 42).

En cuanto a este precepto, y tomando toda la cobertura en su conjunto, puede afirmarse que, aunque en *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* se incluyeron diferentes versiones o posiciones en la confección de las informaciones sobre la crisis de Ayotzinapa, no se mantuvo un equilibrio razonable entre todas las partes del conflicto (ver gráfico 18).

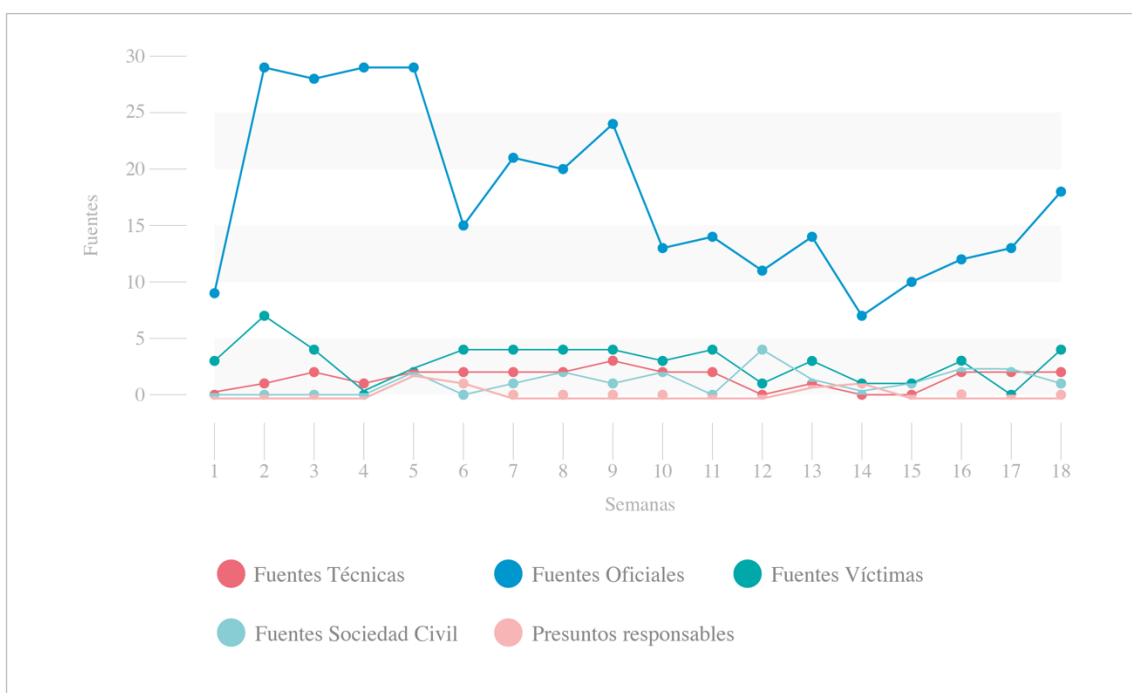


Figura 18. Comparativo del uso de las fuentes informativas en el tratamiento del caso Ayotzinapa. Fuente: Elaboración propia

Es clara la preferencia que la cadena de televisión otorgó al discurso de las fuentes directamente relacionadas con los partidos del sistema político mexicano o con la Administración, primordialmente con el Gobierno federal de México. La citación de estos funcionarios es permanente durante el análisis, y se observa como dato relevante que las puntas de citación vienen determinadas por los movimientos que emprende la Procuraduría General de la República en la investigación del caso.

La información oficial no suele ser contrastada con el punto de vista de los familiares de los jóvenes desaparecidos, con su vocero y representante legal, con los representantes de los organismos de derechos humanos o con los expertos independientes, quienes llevaban una investigación de los hechos alterna a la oficial. Por el contrario, al paso de las jornadas la participación de estos personajes fue reduciéndose en el telenoticiero.

Una de las carencias que más destaca en el tratamiento del caso Ayotzinapa es la opinión de los técnicos o expertos independientes —juristas, antropólogos forenses, criminalistas, especialistas en derechos humanos...—. En la mayoría de las piezas informativas sobre los informes periciales únicamente aparece la inserción del procurador general, Jesús Murillo Karam, sin la intervención de peritos en la materia. La falta de pluralidad informativa llevó a que gran parte de las unidades periodísticas no fueran contrastadas o verificadas y, por ende, fueran poco rigurosas.

Como se ha mencionado anteriormente, a pesar de la existencia de dos investigaciones alternas a la oficial, la de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos a través del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes⁷⁶ y la del Equipo Argentino de Antropología Forense⁷⁷, la emisora de televisión no contrasta la información expuesta por la Procuraduría General; más bien tiende a reforzar el discurso oficial proporcionando mayor cobertura al informe de la «verdad histórica», versión que pretendía dar cierre al caso y en la que diversos organismos internacionales de derechos humanos, como

⁷⁶ Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI), 2015. «Informe Ayotzinapa I. Investigación y primeras conclusiones de las desapariciones y homicidios de los normalistas de Ayotzinapa». Disponible en: <https://prensagieiaiyotzi.wixsite.com/giei-ayotzinapa/informe-> | Último acceso: 16-06-2021.

⁷⁷ Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF), 2015. «Dictamen sobre el Basurero Municipal de Cocula». Disponible en: <https://centroprodh.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/Dictamen-Basurero-Cocula-pdf.pdf> | Último acceso: 16-06-2021.

Amnistía Internacional, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ONU-DH) o Human Rights Watch, aún documentan una serie de irregularidades.

Los organismos promotores y defensores de los derechos humanos coinciden en que no existe evidencia de la incineración de los cuerpos de los 43 estudiantes en el basurero municipal de Cocula. La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ONU-DH), en su informe *Doble Injusticia. Sobre violaciones de derechos humanos en la investigación del caso Ayotzinapa*, señala la identificación de: «i) detenciones arbitrarias de personas sospechosas por autoridades federales; ii) demoras significativas en la presentación formal de las personas detenidas ante agentes del Ministerio Público de la PGR, a menudo dejándolas así fuera de la protección de la ley; iii) los actos de tortura ocurren fundamentalmente durante las primeras 48 horas después de la detención, con la intención de extraer información o una confesión; iv) algunas de las declaraciones autoinculpatorias habrían sido utilizadas como base para los cargos presentados contra las personas detenidas y para las acusaciones contra otras personas» (ONU-DH 2018, 5-6)⁷⁸.

Pese a los hallazgos que iban arrojando las investigaciones no oficiales, durante el marco temporal de estudio Televisa no presenta el contraste del discurso de las autoridades con el de los organismos internacionales. La versión oficial del Gobierno mexicano fue el eje central en la confección de las informaciones de *El Noticiero*, pese a que los expertos independientes revelaran la inexistencia de elementos científicos objetivos que sustenten la «verdad histórica» del Gobierno de México⁷⁹.

Por otro lado, y situando otros ejemplos que revelan la falta de inclusión de todos los puntos de vista pertinentes, se observa que, al informar sobre la primera reunión privada que mantuvieron algunos funcionarios del Gabinete Presidencial del Gobierno con

⁷⁸ Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (ONU-DH), 2018. «Doble injusticia. Informe sobre violaciones de derechos humanos en la investigación del caso Ayotzinapa». Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Countries/MX/ExecutiveReportMexico_March2018_SP.PDF | Último acceso: 16-10-2020.

⁷⁹ Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI), 2016. «Informe Ayotzinapa II. Avances y nuevas conclusiones sobre la investigación, búsqueda y atención a las víctimas». Disponible en: <https://prensageiayotzi.wixsite.com/giei-ayotzinapa/informe-> | Último acceso: 16-10-2020.

familiares de los 43 jóvenes desaparecidos, solo aparece el posicionamiento de las autoridades: «En el encuentro, el secretario de Gobernación [ministro del Interior], Osorio Chong, aseguró a los familiares de los normalistas que la prioridad del Gobierno de México es la búsqueda y la localización de los estudiantes»⁸⁰, pero en la noticia no se da voz a los familiares de las víctimas. La versión de los familiares de los jóvenes desaparecidos ayudaría a obtener una imagen completa de lo que está ocurriendo; sin embargo, la noticia carece de este recurso y presenta una sola perspectiva del acontecimiento. Esta acción podría entenderse como una omisión de aspectos de inclusión de todas las posiciones del conflicto, cuestión que puede deformar o sesgar la información presentada al público.

En la misma edición, el presentador de *El Noticiero* da a conocer que, a través de un comunicado, la Procuraduría General de la República informaba que el sacerdote y defensor de derechos humanos de los migrantes, Alejandro Solalinde, acudió a las instalaciones de la procuraduría para dar información sobre los normalistas desaparecidos, «pero que solo espero cinco minutos y se retiró porque no tenía tiempo que esperar»⁸¹. En esta pieza informativa solo se muestra la versión de la institución; tampoco se presenta la postura del activista ni las razones por las cuales no puedo esperar para presentar su declaración ante algún agente del ministerio público. La línea informativa es parcial y tendenciosa, y no ahonda en la contextualización del acontecimiento, cuestiones que dificultan su comprensión.

El tratamiento desequilibrado de los puntos de vista pertinentes revela un problema en la práctica ética del periodismo en relación con el principio de justicia, dado que las prescripciones establecidas en los principales códigos de ética de los medios de comunicación (Unesco, art. 8; NUJ, art. 2; ASNE; art. 6; SPJ, art. 1; Consejo de Europa, art. 13; CELAP, art. 3) expresan la necesidad de ser equitativos en el trato de las personas o instituciones, de contrastar las fuentes informativas y la responsabilidad de dar la oportunidad de que se expresen todas las partes involucradas en el asunto o conflicto.

⁸⁰ Televisa – *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*. Bloque informativo 1, 20-10-2014.

⁸¹ *Ibid.*, bloque 1, 20-10-2014.

Como explican Garrison y Sabljak, «un reportero debe utilizar una amplia gama de fuentes en la mayoría de las historias para obtener la imagen completa de lo que ha ocurrido o está ocurriendo. Las piezas no pueden carecer de recursos, porque una sola perspectiva puede presentar un punto de vista sesgado» (1993, 40).

5.4.2.2. Presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos

Centrándose ahora en el compromiso con la justicia en la presunción de inocencia, la investigación ha revelado una clara transgresión de este principio durante la cobertura del caso Ayotzinapa. Esta acción no solo contraviene directamente a las principales recomendaciones éticas del periodismo (Consejo de Europa, art. 22; FAPE, art. 5; FELAP, art.7), también infringe el Código Nacional de Procedimientos Penales de México (CNPP, art. 13), al no respetar el derecho de presunción de inocencia del imputado en las etapas del procedimiento penal.

En la línea informativa en su conjunto, Televisa presentó una serie de noticias que incluyen valoraciones, especulaciones u opiniones en torno a los asuntos que permanecen *sub judice*. Algunos ejemplos pertinentes que ilustran la vulneración del principio de presunción de inocencia incluyen: «Los delincuentes que declaran por el suceso de Iguala...»⁸²; «La PGR cuenta con las confesiones de tres sicarios...»⁸³; o «El procurador dio a conocer un dato que no se había revelado, una conversación entre un delincuente con el jefe de los Guerreros Unidos (...)»⁸⁴.

Además de estas valoraciones, que contravienen al adecuado tratamiento de vistas judiciales, la emisora de televisión transgredió el artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual dicta como un derecho de toda persona imputada la reserva de su nombre e imagen. Televisa incumple este artículo y muestra en pantalla el rostro de los detenidos y sospechosos, proporcionando incluso el nombre y los apellidos completos de cada uno de ellos⁸⁵. Además, con esta acción trasgrede el artículo

⁸² *Ibid.*, bloque 1, 23-10-2014.

⁸³ *Ibid.*, bloque 1, 07-11-2014.

⁸⁴ *Ibid.*, bloque 1, 10-11-2014.

⁸⁵ *Ibid.*, bloque 1, 04-11-2014, 06-11-2014, 07-11-2014, 22-12-2014, 27-01-2015.

13 del Código Nacional de Procedimientos Penales de México, que establece en el capítulo 1 que: «Toda persona se presume inocente y será tratada como tal en todas las etapas del procedimiento, mientras no se declare su responsabilidad mediante sentencia emitida por el órgano jurisdiccional, en los términos señalados en este código».

Es de subrayar que el material audiovisual que se utilizó para presentar estas informaciones muestra en marca de agua el logotipo que identifica a la Agencia de Investigación Criminal, perteneciente a la PGR. La imagen también señala con una pleca [cintillo de información] que se trata de un «vídeo obtenido con su consentimiento durante la entrevista psicológica». Sin embargo, el conductor de *El Noticiero* explica antes de presentar la pieza informativa que los vídeos forman parte de la reconstrucción de los hechos o de las declaraciones de los detenidos.

5.4.3. Principio de responsabilidad

La responsabilidad es «el cumplimiento general de todos los principios éticos» (Alsuis 2010, 172). Este principio apela a la responsabilidad institucional e individual en el sentido de recordar que existen derechos cuya extensión debe ser ponderada en cuanto a la libertad de prensa (Alsuis 2011, 46). En situaciones de crisis, este precepto hace especial énfasis en que los medios de comunicación deben realizar un seguimiento responsable de la emergencia en función de la evolución del contexto, para garantizar un periodismo ético y de calidad (ICFJ 2020).

En esta tesis se han analizado dos ítems clave del principio de responsabilidad, teniendo en cuenta la privacidad e integridad de las víctimas de eventos trágicos. Se estudia el respeto al derecho de las personas a su propia intimidad e imagen, teniendo presente que, en el tratamiento informativo de los asuntos de dolor y sufrimiento, se deben evitar las especulaciones sobre sus sentimientos y circunstancias. Igualmente, se analiza la emisión o difusión de escenas de violencia y otras conductas antisociales de especial sensibilidad social.

5.4.3.1. Invasión de la intimidad de las víctimas

Una parte integral de las normas profesionales de los periodistas es el respeto del derecho de la persona a la privacidad y la dignidad humana (Unesco, art. 6). En relación con esta norma, resguardada en numerosos estatutos internacionales, decisiones jurídicas y legislaciones nacionales de varios países del mundo, como en la Constitución Mexicana en vigor (art. 16), los resultados del análisis revelan que *El Noticiero* de Televisa confeccionó algunas informaciones que pusieron en primer plano los detalles sensacionalistas relacionados con la vida íntima de las víctimas y sus familiares.

Un ejemplo de omisión de este criterio fue la reproducción de las imágenes del área del internado de la Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos de Ayotzinapa, en donde se encontraban las pertenencias de los jóvenes desaparecidos. En las piezas informativas se podían observar desde sus libros hasta los objetos más personales que habían quedado en sus dormitorios. Las imágenes muestran por completo las condiciones de las habitaciones de los estudiantes, mientras que el reportero va narrando algunos detalles: «Nos encontramos en uno de sus cuartos, podemos ver que todo sigue exactamente igual, así como ellos los dejaron, porque aquí esperan que regresen con vida (...)»⁸⁶.

La emisora de televisión incurrió en la transgresión de este criterio deontológico al invadir la privacidad de las familias de las víctimas, al reproducir imágenes del velatorio de uno de los jóvenes asesinados en los hechos violentos de Iguala. Se difundieron escenas de la ceremonia de velación que llevaban a cabo los familiares y amigos de la víctima. Las imágenes no respetan la intimidad de aquellas personas que padecían la pérdida de su ser querido. Se mostraban fuertemente afligidos o directamente llorando frente al féretro, incluso se difundieron algunos discursos de despedida de las personas allegadas a la víctima⁸⁷.

En otra ocasión, la cadena de televisión volvió a faltar el respeto a la privacidad de las familias de las víctimas. Tras anunciarse la identificación de los restos de uno de los 43 normalistas desaparecidos, el medio de comunicación difundió imágenes del momento en

⁸⁶ *Ibid.*, bloque 1, 13-10-2014.

⁸⁷ *Ibid.*, bloque 1, 03-10-2014.

que vecinos de la comunidad de Tecoaapa (Guerrero), de donde era originario la víctima, acuden a «expresar el pésame»⁸⁸ a los familiares del normalista. Además de no respetar la intimidad de las personas afectadas por la noticia, las imágenes muestran la ofrenda en honor al normalista con algunas de sus pertenencias personales.

Las imágenes fueron reproducidas, mayoritariamente, en primer plano. Sobre esta acción, los organismos sugieren evitar los *zooms* de las cámaras o los primeros planos que magnifiquen las desgracias o el sufrimiento de las personas, sobre todo en este caso, que se trataba de reuniones íntimas de los familiares y amigos de las víctimas (Dart Center for Journalism & Trauma, art. 3; CAC, art. 4). Al no respetar el derecho de las personas a la vida privada, la emisora de televisión incumplió las recomendaciones esenciales establecidas en los principales códigos de ética (Unesco, art. 6; FIP, art. 8; SPJ, art. 2; Consejo de Europa, arts. 23 y 24).

5.4.3.2. Dolor y sufrimiento

En cuanto a la reproducción del dolor y el sufrimiento, la investigación reveló que, fueron pocas las ocasiones en las que la televisión presentó imágenes de personas en estado de aflicción. *El Noticiero* transgredió esta norma únicamente al presentar informaciones de los funerales de los jóvenes asesinados en la serie de sucesos violentos de Iguala. Se emitieron imágenes dolorosas de los familiares de las víctimas en estado claro de sufrimiento o llanto⁸⁹. Es de subrayar que estas piezas audiovisuales estuvieron acompañadas de efectos sonoros para dotar a las noticias de dramatismo, aun cuando el uso de música en asuntos de especial sensibilidad está desaconsejado en aras del respeto a la aflicción de las víctimas y sus familiares.

Salvo estas dos ocasiones, la emisora de televisión cumplió con un tratamiento informativo respetuoso de los sentimientos y las circunstancias de las personas afectadas por los acontecimientos de Iguala (FIP, art. 8; NUJ, art. 6; SPJ, art. 2; CAC, art. 17).

⁸⁸ *Ibid.*, bloque 1, 08-12-2014.

⁸⁹ *Ibid.*, bloque 1, 03-10-2014, 08-12-2014.

5.4.3.3. Tratamiento informativo de la movilización social

En lo que respecta al último ámbito del principio de responsabilidad, el análisis de los contenidos reveló que, en el tratamiento de la movilización social por Ayotzinapa, Televisa centró su atención en registrar los disturbios, los bloqueos viales o los daños ocasionados en las manifestaciones, dejando de lado las principales demandas del movimiento social. Esta acción, como establece Restrepo (2019), no solo deslegitima la protesta como una forma de participación política, sino que desinforma.

En la mayoría de los casos, la emisora de televisión omite el contexto de las acciones colectivas, el proceso de la movilización o los avances en las negociaciones. Además, en la cobertura de las manifestaciones o protestas se observa una reproducción injustificada de imágenes de violencia y otras conductas antisociales. Las piezas informativas suelen presentar solamente las coyunturas de las marchas, los daños o las revueltas, reduciendo de esta manera la movilización social a acciones violentas.

Una gran parte de estas informaciones ocupan un espacio notable dentro del telediario, con una duración de entre cuatro a once minutos, y son presentadas en el primer bloque del programa informativo.

La emisora de televisión no solo empleó generalmente un tratamiento valorativo negativo al informar sobre las manifestaciones por la desaparición de los normalistas; además reforzó sus informaciones con la intervención de diferentes actores políticos que rechazan las «nuevas dinámicas de violencia»⁹⁰. Como ejemplo, las crónicas de la primera protesta por la desaparición de los estudiantes en el Palacio Nacional⁹¹, la manifestación en rechazo a las primeras conclusiones de la Procuraduría General de la República⁹², el enfrentamiento entre estudiantes normalistas y policías estatales en Acapulco, Guerrero⁹³ o los actos de protesta de familiares y estudiantes normalistas de todo el país en las instalaciones del 27 Batallón Militar de Iguala⁹⁴.

⁹⁰ *Ibid.*, bloque 1, 10-11-2014.

⁹¹ *Ibid.*, bloque 1, 13-10-2014.

⁹² *Ibid.*, bloque 1, 10-11-2014.

⁹³ *Ibid.*, bloque 1, 11-11-2014.

⁹⁴ *Ibid.*, bloque 1, 15-01-2015.

Como se ha expuesto en el apartado «Principio de verdad» («6.3.1.5. Sensacionalismo y dramatización de la información»), se observa que, al tiempo que *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* asumía la postura oficial, incrementaba en gran escala el uso de imágenes con escenas de violencia —vehículos incendiados, edificios públicos en llamas, pintadas y enfrentamientos entre agentes policiales y manifestantes— extraídas de las movilizaciones sociales y las acciones colectivas por Ayotzinapa. En la mayoría de los casos, el medio adjudica la culpa de los «destrozos» y «daños a la vía pública» a los estudiantes de las diferentes escuelas normales del país, así como a maestros disidentes y a los de la Coordinadora Estatal de los Trabajadores de la Educación de Guerrero (CETEG). Sin embargo, en ninguna ocasión se corroboran estos datos o se identifica concretamente a los responsables de las conductas «antisociales».

La cadena de televisión integra en su edición audiovisual un discurso que tiende a criminalizar la protesta, pero que también estigmatiza la lucha social histórica de los estudiantes de las escuelas normales del país. Este sesgo, a nuestro entender, puede incidir negativamente en su consideración pública. Además, deja de lado las principales demandas de la movilización social, la cual unió a diferentes sectores de la sociedad mexicana en protesta por la crisis de violencia y seguridad que prevalece en México.

5.5. Análisis de las entrevistas en profundidad

La última fase de análisis corresponde a las entrevistas a los familiares de los estudiantes de Ayotzinapa desaparecidos. En total se realizaron diez entrevistas, tal como se detalla en el apartado metodológico⁹⁵. Tras obtener las respuestas se procedió a codificarlas para obtener una imagen completa de todos los temas cubiertos, para identificar los tópicos más relevantes y responder al tercer objetivo de esta investigación: conocer la percepción de los familiares de las víctimas sobre la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes en los medios de comunicación, particularmente en Televisa.

⁹⁵ La selección de la muestra se encuentra detallada en el apartado «4.2.2. Metodología».

Con el fin de garantizar el anonimato de las personas entrevistadas, se les identifica con una sigla y un número. Solo se diferencia si es familiar (F) o si se trata del abogado del caso (A). Por tanto, se identifica a los nueve familiares (F1-F9) y al representante legal (A1).

En total se han codificado ocho temas: 1) tratamiento de las fuentes periodísticas; 2) información destacada en la cobertura del caso; 3) enfoque informativo de la movilización social; 4) conceptualización de las Escuelas Normales Rurales; 5) respeto a la intimidad y a la propia imagen; 6) seguimiento informativo del caso Ayotzinapa; 7) credibilidad y confianza en los medios de comunicación; y 8) la responsabilidad social de los medios de comunicación ante la crisis de derechos humanos. En cada uno de estos temas se muestran citas literales de las entrevistas, extractos que ayudan a ejemplificar cómo se argumentaba cada una de las cuestiones.

5.5.1. Tratamiento de las fuentes periodísticas

Una primera cuestión relevante que se desprende de las entrevistas es el tratamiento de las fuentes informativas. En el discurso de los familiares de los jóvenes desaparecidos se observan dos coincidencias. Por un lado, consideran que la cadena de televisión no incluyó todas las versiones pertinentes en las informaciones sobre el caso Ayotzinapa. Por otro lado, manifiestan que encuentran un claro desequilibrio en los puntos de vista. Los familiares concuerdan en que Televisa destacó particularmente el discurso de las personas directamente relacionadas con el Gobierno de México.

En este sentido, los familiares consideran que el tratamiento informativo de la cadena de televisión no incluye a todas las versiones pertinentes. La mayoría de ellos destaca la falta de presencia de los especialistas del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos o de los peritos del Equipo Argentino de Antropología Forense, quienes realizaron investigaciones paralelas a las del Gobierno federal de México en torno a los acontecimientos de Iguala.

- F3: «Los informes de los científicos extranjeros eran clave para esclarecer el caso. Los expertos comprobaron que no había elementos científicos que sustentaran la versión del Gobierno, pero Televisa no les dio cobertura a ellos. Solo le dieron un gran espacio a la PGR [Procuraduría General de la República] o al presidente Peña Nieto. Creo que ha pasado que han desviado la información para no dar a conocer las arbitrariedades cometidas por el Gobierno».
- F5: «Hemos visto mucho la versión del Gobierno en la tele, pero lo que no entiendo es por qué no hemos visto lo que investigaron los peritos argentinos. Los científicos dicen cosas diferentes a las que el Gobierno dice. Nosotros queremos saber la verdad de lo que pasó aquella noche en Iguala, entonces creo que deberían darles voz a los científicos para que expliquen por qué lo que dice el Gobierno no tiene fundamentos».

En el mismo sentido, los familiares de los estudiantes consideran que la cadena de televisión también debió incluir en sus informaciones los testimonios de las asociaciones civiles nacionales que les han acompañado y representado legalmente durante el desarrollo de la investigación de los hechos.

- F2: «En Televisa hemos visto que sobresalen los testimonios que no perjudican al Gobierno, pero creo que hacen falta la opinión de los investigadores independientes, de los abogados de Tlachinollan [Centro de Derechos Humanos de la Montaña Tlachinollan A.C.] o los del centro PRODH [Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro Juárez A.C.]. Gracias a ellos, a los peritos argentinos y a los del GIEI, sabemos que no hay evidencias que demuestren que nuestros hijos fueron calcinados en el basurero de Cocula esa noche del 26 de septiembre del 2014».

Por otro parte, y con relación al espacio destinado a cada uno de los puntos de vista, un número importante de familiares considera que los testimonios de las madres y los padres de los jóvenes desaparecidos aparecen en limitadas ocasiones durante la cobertura informativa del caso:

F7: «En la tele nos han dado poco espacio a los padres de familia, falta la versión de lo que estamos viviendo nosotros en la búsqueda de nuestros hijos. Sobre todo, queríamos decir lo que estamos haciendo para que la gente se entere que seguimos en la lucha, que no estamos en nuestras casas esperando sentados, que estamos buscando a nuestros muchachos».

Uno de los familiares resalta la «necesidad» de mostrar a la sociedad mexicana las dificultades que enfrentan las familias en las labores de búsqueda de sus seres queridos, así como en las diversas tareas que asumen en el proceso de la investigación y en la procuración de justicia.

F3: «Yo creo que es necesario mostrar la verdad, tal como es, de todo lo que uno tiene que pasar en la búsqueda de algún ser querido. El grave problema de las desapariciones debe ser evidenciado, así la gente entendería por qué nos manifestamos, por qué exigimos a las autoridades que mejoren el sistema de búsqueda de personas y el sistema de justicia. Yo me arrepiento mucho de antes no haber agarrado un libro y enfocarme en saber las razones por las que la gente se manifestaba».

Ciertamente, visibilizar los testimonios y las demandas de los familiares de las víctimas de desaparición contribuiría a comprender que las desapariciones no son hechos aislados sino una problemática social que afecta a distintos sectores de la población mexicana, principalmente, al sector juvenil. Una situación que requiere, urgentemente, programas específicos de acción para la solución de la crisis de derechos humanos que enfrenta el país.

Además de la falta de inclusión de fuentes independientes a las de la Administración pública que pudieran contrastar las informaciones de carácter oficial, los familiares manifestaron notar un claro desequilibrio en los espacios destinados a los diferentes puntos de vista. Concuerdan en que, durante la cobertura del caso Ayotzinapa, Televisa ha privilegiado el discurso de las fuentes directamente relacionadas con el Gobierno de México:

- F9: «Definitivamente creo que Televisa ha dado mucha más voz al Gobierno. La versión del Gobierno se ha mostrado muchas más veces. Creo que fue así para posicionar la «verdad histórica» y poder cerrar el caso o, como decía Peña Nieto, “superarlo, darle vuelta a la hoja”. Creo que a nosotros nos sacaron mucho menos porque lo que decíamos afectaba la imagen de del Gobierno».
- F7: «Eran tantos los minutos que le daban al presidente Peña Nieto o a los integrantes de su Gobierno que ahí ellos lograban especificar todo lo que querían. El Gobierno nunca tuvo límite de tiempo para contar lo que quisiera sobre Ayotzinapa. Mientras que nosotros, los padres de familia, solo aparecíamos unos cuantos segundos».

La percepción de los familiares de los estudiantes desaparecidos respecto al tratamiento de las fuentes informativas coincide con el análisis del contenido que se ha desarrollado en detalle anteriormente («5.3. Análisis de las fuentes informativas»). En el marco temporal estudiado, Televisa no se separa de la de la versión oficial de los hechos; presenta la información sin contrastar los datos con los expertos independientes o con peritos en la materia que pudieran contribuir a una evaluación más oportuna del suceso.

5.5.2. Información destacada en la cobertura del caso

El segundo aspecto clave que se desprende de las entrevistas gira en torno a la información destacada en la cobertura del caso Ayotzinapa. Los familiares entrevistados coinciden en que Televisa ha centrado su atención en reforzar el discurso oficial de los hechos proporcionando mayor cobertura al informe de la «verdad histórica», versión que pretendía dar cierre a la investigación del caso y en la que diversas organizaciones internacionales, como la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (ONU-DH), Amnistía Internacional y Human Rights Watch, aún señalan numerosas irregularidades.

Los familiares concuerdan en que a partir de que la Procuraduría General de la República dio a conocer las primeras conclusiones de las investigaciones del caso Ayotzinapa⁹⁶, la emisora de televisión no se separó de la versión oficial sobre el supuesto destino de los 43 estudiantes desaparecidos.

Los familiares expusieron que la información que más recuerdan haber visto en los noticieros de Televisa es aquella que apunta que la agresión a los normalistas fue ordenada por el alcalde de Iguala, José Luis Abarca, al suponer que los jóvenes se dirigían a boicotear un acto político celebrado por su esposa, María de los Ángeles Pineda. Señalaron que las informaciones destacan que los responsables del ataque fueron los policías del municipio, quienes, tras arrestar a 43 estudiantes y siguiendo las indicaciones del alcalde, entregaron a los jóvenes detenidos a la organización criminal Guerreros Unidos, quienes directamente se habrían encargado de asesinarlos e incinerarlos en el Basurero Municipal de la localidad de Cocula (a veintiún kilómetros de Iguala).

En el mismo orden de ideas, los entrevistados manifestaron que la cadena de televisión destacó la narrativa oficial a pesar de que los informes de los organismos internacionales concluyeran que «no existen elementos científicos suficientes»⁹⁷ para respaldar la versión del Gobierno mexicano. Con base en el trabajo científico independiente del Equipo Argentino de Antropología Forense y del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes, los familiares enumeraron algunas irregularidades de la investigación oficial: 1) la evidencia analizada descarta la posibilidad de una incineración en el sitio señalado; 2) los testimonios de los acusados son contradictorios; 3) se documentan declaraciones bajo tortura o malos tratos; y 4) la alteración de las evidencias físicas.

⁹⁶ El 7 de noviembre de 2014, el procurador general de la República, Jesús Murillo Karam, presentó ante los medios de comunicación las primeras conclusiones de las investigaciones del caso Ayotzinapa. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=QNcfdHUiP8c&t=336s> | Último acceso: 03-06-2021.

⁹⁷ El Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF), a pedido de las familias de los 43 normalistas desaparecidos, comenzó a trabajar como perito independiente en la investigación sobre el paradero de los estudiantes desde el 4 de octubre de 2014. En su primer dictamen se refiere exclusivamente a los resultados alcanzados sobre el Basurero de Cocula. En el informe concluyen que el examen multidisciplinario de la evidencia biológica y no biológica recuperada en el Basurero Municipal de la localidad de Cocula y la información adicional reunida no respalda la hipótesis de que hubo fuego de la magnitud requerida y de la duración informada en la madrugada del 27 de septiembre de 2014 que habría arrojado como resultado la incineración en masa de los 43 estudiantes desaparecidos. Disponible en: <https://eAAF.org/wp-content/uploads/2020/04/dictamen-sobre-el-basurero-cocula-feb2016-2.pdf> | Último acceso: 05-06-2021.

En este sentido, los familiares entrevistados consideran que la cadena de televisión destacó la versión oficial de los hechos, sin contrastarla con las investigaciones de las organizaciones internacionales en materia de derechos humanos, para «ayudar al Gobierno mexicano a dar por cerrado el caso» (F9).

F6: «Creo que los grandes medios, como Televisa y TV Azteca, faltaron a su ética mostrando no más la versión del basurero sin compararla con lo que decían los peritos argentinos. Ellos aseguran que ni siquiera un cuerpo pudo ser quemado en las condiciones en las que el Gobierno dice. Creo que han favorecido al Gobierno para que el caso se diera por cerrado».

F8: «Al insistir en la “verdad histórica”, creo que pretendían canalizar a la sociedad a que ahí terminaba todo; que el caso estaba resuelto, que los jóvenes habían sido asesinados y que nosotros no teníamos por qué seguir en las calles manifestándonos. Así, pues, que debíamos de resignarnos a que los muchachos ya estaban muertos. Toda esto hizo que la gente se confundiera y que comenzarán a existir opiniones encontradas».

F2: «Yo creo que destacaron la “verdad histórica” para que la gente se olvidara del caso y para que no se viera afectada la imagen del Gobierno porque en cierto punto estaba involucrado. Pero también creo que lo hicieron para que la gente dejara de acompañarnos a las manifestaciones, para que pensarán que el caso estaba cerrado y dejáramos de manifestarnos».

Coincidiendo con las opiniones de los familiares de los normalistas, el vocero y representante legal de las familias considera que la cadena de televisión destacó en sus informaciones la versión oficial de los hechos, a pesar de que la pericia forense de reconocidos expertos internacionales de la CIDH o de los peritos del EAAF no apoyaba la afirmación de que los cuerpos de todos los estudiantes hubieran sido incinerados en el basurero municipal de Cocula.

A1: «Creo que en gran parte la PGR logró su objetivo con el tema de la “verdad histórica”, fue muy difícil poder revertirlo. Los grandes medios presentaron la conferencia de prensa completa y todos los testimonios de

los supuestos asesinos que confesaron como se dieron los hechos, la mecánica, etc. Esto tuvo una gran apertura por parte de Televisa, TV Azteca y Milenio. Y, pues bueno, Televisa llega a todos los lugares [...]. Después vino el informe del grupo de expertos, que decía que era imposible científicamente que los jóvenes fueran quemados, pero ya no le dieron la misma cobertura, esto ya no llegó a todos».

Además, A1 señaló que los organismos internacionales también cuestionaron el funcionamiento del sistema de justicia de México, pero que esta información tampoco fue presentada en los informativos de Televisa. A1 apuntó que el informe del GIEI indica la existencia de lesiones en al menos diecisiete personas⁹⁸ detenidas por el caso Ayotzinapa, que según los documentos médicos del expediente, corresponden a actos de tortura o malos tratos.

A1: «El GIEI encontró que, en el caso Ayotzinapa, las pruebas fundamentales en las que se fincó [basó] la investigación estaban construidas en base a testigos, es decir, se prescinde de las pruebas científicas y se privilegia la prueba directa. Entonces, esto es muy peligroso, el sistema penal lo que tendría que hacer en sus investigaciones es privilegiar la investigación científica y dar un valor secundario o periférico a las pruebas directas: la confesión, lo testimonial. Esto hablaría de un sistema más profesional».

El representante legal de los familiares de los normalistas manifestó que él considera que debido a la «gran cobertura» que tiene Televisa, hubiera sido de gran ayuda que la cadena de televisión destacara las inconsistencias en la investigación del caso Ayotzinapa, pues hubiera servido «como una herramienta de reflexión, de crítica, de razonamiento, sobre lo que está pasando en el sistema de justicia y lo que hay que corregir».

A1: «El GIEI hizo cuestionamientos muy importantes sobre el funcionamiento de la justicia en nuestro país, cómo funciona el sistema de justicia penal en México. Por ejemplo, dice que aquí hay una tendencia a priorizar la prueba

⁹⁸ Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI), 2015. «Informe Ayotzinapa I. Investigación y primeras conclusiones de las desapariciones y homicidios de los normalistas de Ayotzinapa». Disponible en: <https://prensagieiaiyotzi.wixsite.com/giei-ayotzinapa/informe-> | Último acceso: 03-06-2021.

directa, es decir, al testimonio o la confesión [...] Esto sí lo destacaron algunos medios de comunicación, hablaron de la tortura en que incurrieron funcionarios para que confesaran los detenidos, pero es lo que Televisa menos hizo, es lo que se ocultó en los grandes medios».

En el discurso de los entrevistados se encuentra otra coincidencia a destacar, consideran esencial el papel de los medios de comunicación en la sociedad. Creen que, al centrar la atención en contrastar el discurso oficial con las investigaciones de los expertos independientes de los organismos internacionales, los medios hubieran contribuido a que, tanto los familiares de los normalistas desaparecidos como la sociedad mexicana, conocieran con certeza el paradero de los estudiantes, los motivos concretos de la agresión y los responsables de la desaparición.

Asimismo, hablaron de que un tratamiento «objetivo» del caso Ayotzinapa, también habría servido para sentar un precedente, ya que consideran «necesario» evidenciar la corrupción, la criminalidad y la impunidad con la que operan las fuerzas de seguridad del orden público en general.

5.5.3. Enfoque informativo de la movilización social por Ayotzinapa

El conocimiento de los hechos violentos de Iguala ha unido a diferentes sectores de la población mexicana en protesta contra la violencia endémica y la inseguridad que enfrenta el país, surgiendo un movimiento social sin precedentes. Por tanto, era de esperar que el tratamiento de la movilización social por Ayotzinapa fuera un tema recurrente a lo largo de las entrevistas.

En este sentido, en el discurso de los familiares se observa una coincidencia en particular: encuentran que la cobertura mediática de la movilización social por Ayotzinapa tiende a dejar en segundo plano las demandas del movimiento para centrar la atención en registrar los disturbios o los daños ocasionados durante la protesta.

- F9: «Recuerdo mucho una vez que López-Dóriga inició una noticia diciendo: “Los normalistas taparon la autopista del Sol afectando a miles de personas durante horas”, pero en ningún momento mencionaron las razones del por qué estábamos ahí. Estábamos exigiendo el regreso con vida de los muchachos, ese era el mensaje que nosotros queríamos dar y que no salió, así como no salen las muchas manifestaciones más que piden lo mismo, el regreso de personas desaparecidas».
- F3: «A pesar de que hubo muchas manifestaciones y de que no se estaban haciendo solo por nuestro bien, sino que también se hacían por el bien de todos, Televisa y TV Azteca no decían que el interés de las marchas era para encontrar a los desaparecidos, para que ya no pase esto que nos afecta a todos [...] Solo mostraban imágenes de lo malo de las marchas».

Además, expusieron que en reiteradas ocasiones las piezas informativas acusan a los estudiantes de las escuelas normales rurales del país de los «destrozos», «pintadas» o «actos vandálicos» presentados en las manifestaciones, pero que la cadena de televisión en ninguna ocasión corroboró estos datos o identificó concretamente a los responsables de estas conductas.

- F1: «Si había algún error en las marchas, Televisa nos echaba la culpa [...] Hay mucha gente cansada de las cosas que están pasando en el país o hay gente haciendo daño a la vía pública por otros intereses, pero la culpa nos la echaban a nosotros, los padres de familia, o a los normalistas. Eso sí, nunca pasaban los mensajes que queríamos transmitirle a la gente. Tampoco se acercaban para preguntarnos si en verdad éramos nosotros los que hacíamos todo eso que mostraban en las imágenes de las manifestaciones».
- F7: «En las manifestaciones siempre han tachado a los estudiantes normalistas de vándalos, pero ellos saben hacer sus manifestaciones de protesta. Yo creo que uno que otro era colado, no nos dábamos cuenta. Había personas que se hacían pasar por estudiantes o por padres, pero Televisa u otros medios no nos preguntaban si se trataba de nosotros. No recuerdo una sola vez que se acercaran para asegurarse que se trataba de nosotros».

En este sentido, el representante legal de los familiares de los estudiantes desaparecidos encuentra que, si bien la cadena de televisión trató de descalificar el movimiento social por Ayotzinapa, no cree que su intención fuera desacreditar a los padres y madres de familia de los jóvenes normalistas.

A1: «Televisa nunca se acercó a nosotros para preguntarnos si todos los que participaban eran estudiantes, nunca nos preguntaron quiénes eran, si eran padres o quiénes eran los que estaban ahí. Más bien, ellos siempre pretendieron decir que había extraños en las manifestaciones, siempre dijeron: “Un grupo de encapuchados o esbozados aventó e hizo esto, hizo aquello”. Entonces creo que lo que Televisa quería era descalificar el movimiento como tal».

En el discurso de los familiares se observa otra similitud: sostienen que la emisora de televisión presentó, mayoritariamente, informaciones que tienden a reducir el movimiento social a acciones violentas con el fin de que «la gente dejara de asistir a las manifestaciones» (F8).

F2: «Por lo que hemos vivido, puedo decir que se ha creado una figura equivocada del movimiento por Ayotzinapa. Se ha criminalizado a los muchachos en las marchas, o eso es lo que creo por las imágenes que vemos en la televisión. Y también creo que lo han proyectado de esa manera para que la gente dejara de asistir a las manifestaciones, para que dejara de acompañarnos en la lucha».

Por otro lado, uno de los familiares entrevistados manifestó que la emisora de televisión no fue sincera al momento de informar el número total de personas que participaban en las marchas por Ayotzinapa.

F1: «Creo que Televisa no daba números correctos de las personas que nos acompañaban en las manifestaciones; bueno, en realidad el Gobierno no decía la verdad y, por eso, Televisa tampoco. Por ejemplo, una vez en una marcha casi llenamos la plaza del Zócalo [en Ciudad de México], dicen los

que saben que esa plaza se llena con 120.000 personas y estaba casi llena [...] Sin embargo, Protección Civil avisó que eran aproximadamente 15 mil personas manifestándose. Eso era mentira, no dijeron la verdad y en la tele cortaron hasta donde llegaba la marcha».

Finalmente, y como se decía al principio de este apartado, los familiares consideran que al presentar un tratamiento informativo «negativo» sobre el movimiento por Ayotzinapa, la televisión ha contribuido a su descalificación, «generando dudas sobre las razones que se defienden en las marchas» (F9). Es decir, consideran que en el tratamiento informativo se desplaza el mensaje de las acciones de protesta, que giran alrededor a la exigencia del esclarecimiento de los hechos, para destacar solo aquello que deslegitima el movimiento social.

5.5.4. Conceptualización de las escuelas normales rurales (ENR)

El cuarto ámbito relevante que se desprende de las entrevistas es la conceptualización de las ENR. Los familiares entrevistados concuerdan en que encuentran, dentro del tratamiento informativo del caso Ayotzinapa, una estigmatización recurrente a las escuelas normales rurales del país. Consideran que, al igual que en la cobertura de la movilización social, Televisa deja de lado los objetivos fundamentales que persiguen estos centros educativos para fijar la atención en aquello que desacredita a la comunidad normalista.

Los familiares destacan que, antes de criminalizar las acciones de protesta de los estudiantes, era de suma relevancia dar a conocer el legado histórico de los normalistas en la defensa de la educación pública, así como las demandas que hacen los jóvenes para el mejoramiento estructural de las escuelas rurales de México. Consideran que esta información contribuiría a una seria reflexión sobre las condiciones precarias en las que se desempeñan estos centros educativos y, por ende, ayudaría a comprender las razones por las cuales los estudiantes de magisterio buscan reivindicar su derecho a condiciones educativas dignas.

- F2: «Creo que se ha dado información errónea de las escuelas normales rurales, y creo que esto ha influido en lo que la gente piensa sobre las acciones de los normalistas. Los muchachos hacen conciencia de que todos, como seres humanos, tenemos los mismos derechos. Ellos luchan por becas para estudiar, porque los jóvenes de los pueblitos más pequeños y los hijos de campesinos también tienen derecho a la educación. Entonces, los problemas con el Gobierno son porque no atienden estas demandas, creo que esto es importantísimo que saquen los medios».
- F3: «Se ha creado una figura equivocada de los normalistas, creo esto porque son jóvenes que se preparan para llevar conocimientos a las comunidades apartadas del país, no son vándalos como dicen algunas noticias. Nos lastima ver cómo los han discriminado y criminalizado, cuando lo que buscan es prepararse como profesores».

En la misma línea, el representante legal de las familias de los 43 estudiantes desaparecidos coincide en que encuentra una estigmatización por parte de algunos medios de comunicación, principalmente de Televisa, en el tratamiento de las históricas demandas de los estudiantes normalistas. Considera que las informaciones de este medio de comunicación suelen destacar las coyunturas del movimiento estudiantil, «en esa posición de que las normales son un vestigio de socialistas, de rojos, un grupo de inconformes» (A1), sin profundizar en las demandas académicas.

- A1: «Nunca he visto que Televisa haga una investigación exhaustiva del cómo están las normales rurales, que saque cómo está su infraestructura, las condiciones de la escuela, cómo está el sistema de becas, el comedor, cuál es el presupuesto que las normales tienen, los obstáculos para acceder a ese presupuesto. Esto no lo saca. En Guerrero llegó a decir el gobernador que los estudiantes de Ayotzinapa eran responsables de la baja afluencia turística en Guerrero y que las pérdidas económicas que Guerrero tenía se debían a las protestas que los normalistas hacían. Esta posición no tiene ningún dato objetivo».

La Escuela Normal Rural Raúl Isidro Burgos de Ayotzinapa, al igual que otras quince normales ubicadas en diferentes regiones del país, opera en régimen de internado y reciben exclusivamente a estudiantes con pocos recursos. De manera que las demandas de estos centros van más allá de exigir programas educativos innovadores, también reclaman el aumento de presupuesto para mejorar las condiciones de la canasta de alimentos y la infraestructura de las instalaciones educativas.

A1: «Hay más cosas importantes que decir acerca de las escuelas normales rurales, como contar que los estudiantes de la normal de Tiripetío [Michoacán] tienen un mes sin becas. Les dan becas de 50 pesos [2,51 \$] al día a cada estudiante; este dinero lo tienen que dividir entre las tres comidas del día. Cuando los normalistas salen a la calle es para reclamar que no les dan ni esto y que, además, les están quitando una parte del internado. Los funcionarios nos los escuchan, así que no les queda de otra que ir a la movilización [...] Cuando Televisa habla de las normales rurales no dice nada de esto, saca las características en las que se da la protesta, pero no presenta las razones».

En el mismo orden de ideas, algunos de los participantes señalaron que no es la primera vez que Televisa u otros medios de comunicación del país «descalifican» o «condenan» las actividades que desarrollan los estudiantes normalistas en la reivindicación de sus escuelas. Hablaron de algunos casos precedentes o consiguientes a la desaparición de los 43 jóvenes de Ayotzinapa.

F9: «No es la primera vez que Televisa tacha a los estudiantes normalistas de delincuentes, vándalos o revoltosos, esto no es nuevo. Recordemos el 12 de diciembre de 2011, cuando los policías de Chilpancingo mataron a Alexis y a Gabriel. Ese día, los normalistas bloquearon la autopista del Sol porque el gobernador de Guerrero no cumplía con lo que había quedado, pero fueron señalados por Televisa como los causantes del conflicto».

A1: «En Aguascalientes, unas compañeras iniciaron una lucha porque el Gobierno pretendía que la normal rural de ahí, que es solo para mujeres, se hiciera mixta. Querían dividir la matrícula entre hombres y mujeres.

Obviamente esto cambia, porque serían menos espacios para mujeres y ellas tendrían que ir a otros sitios a estudiar. Entonces, ellas tenían esta lucha y el Gobierno las reprimió fuerte. Y un día, un medio local tenía este debate, sobre si era legítimo o no, hablando de que no tenía razón de ser esa Normal, y el conductor del programa dijo: “No nos faltan 43, nos sobran muchos de este tipo de estudiantes que deberían estar en fosas”».

Tras mencionar este último caso, A1 puntualizó que «la libertad de expresión no debería ser apología de la violencia» ni se debería tratar a quien protesta como un delincuente, menos aún si no se presenta el contexto de la manifestación. A esto añadió que considera que, al estigmatizar el movimiento estudiantil de las escuelas normales rurales, los medios de comunicación podrían influir negativamente en la opinión que la sociedad mexicana tiene sobre estos centros educativos.

En relación con esto, algunos familiares manifestaron que creen que una parte de los mexicanos «no solo se quedaron con la versión oficial de los hechos de Iguala, sino que, además, se quedaron con la idea de que los muchachos eran unos vándalos» (F8). Por último, remarcaron la necesidad de que los medios de comunicación realicen investigaciones «profundas» acerca de las condiciones en las que se desempeñan las escuelas normales rurales del país, ya que «al criminalizar la lucha de los normalistas solo se deja a las víctimas como los culpables» (F1).

5.5.5. Respeto a la intimidad, privacidad y a la propia imagen

En cuanto al respeto a la intimidad y a la propia imagen, los familiares expusieron que en ningún momento han percibido intromisiones o indagaciones sobre sus vidas privadas. Coinciden en que los periodistas han sido «muy amables» al momento de tratar con ellos, respetando sus sentimientos de dolor u otras circunstancias (F1).

La mayoría de los familiares considera que, durante las entrevistas, los reporteros de los distintos medios de comunicación los han escuchado con «amabilidad» (F2), procurando no exponer a la mirada pública aspectos sobre su vida íntima o la de sus familias. Además,

mencionaron no recordar que algún medio de comunicación difundiera imágenes o sonidos de carácter íntimo.

Con relación al caso particular del tratamiento informativo de Televisa, los familiares resaltaron que, si bien los periodistas de esta cadena de televisión los han escuchado con «atención y respeto» durante las entrevistas, en *El Noticiero* no han visto reflejados los mensajes que habían comunicado a los periodistas.

F3: «Los reporteros de Televisa siempre han sido muy amables, están atentos durante la entrevista, ahí escuchan. El problema viene después, cuando en las noticias salimos superpoquito. Nunca pasan el mensaje que queremos contar o no se entiende porque el tiempo que nos dan es poco».

En este sentido, algunos de los familiares consideran que la decisión de «lo que aparece o no en la pantalla» no es responsabilidad de los periodistas de este medio, sino de los editores o de «las líneas ideológicas de Televisa» (F3). Señalaron que debido a estas acciones, algunos de ellos han optado por «omitir sus opiniones» en este medio de comunicación (F8).

F8: «No puedo hablar mal de ningún compañero de los medios de comunicación porque creo que ellos no tienen la culpa de nada; los que incurren en las faltas son los empresarios de los medios. Por eso, omitimos nuestra opinión en Televisa porque sabemos que no van a presentar nuestros mensajes, entonces para qué perder tiempo».

F9: «Una vez fuimos a las instalaciones de Televisa, queríamos decir nuestra opinión sobre la “verdad histórica”, queríamos el derecho a la réplica, pues. Íbamos pacíficamente, eso sí, pero cuando llegamos ya estaban los policías antimotines ahí afuera para no dejarnos pasar. Nos cerraron la puerta y ya. Por eso muchos ya no les damos entrevistas a Televisa».

En torno al respeto de sus sentimientos o circunstancias, solo uno de los padres de familia manifestó haberse sentido «lastimado» por una pregunta del conductor de televisión

Carlos Loret de Mola, titular del noticiero matutino de Televisa, presentador del noticiero *Primero Noticias*.

F1: «Solo una vez sentí que no había toque de sensibilidad, Loret de Mola me hizo una pregunta de esas que le pegan a uno, me preguntó: “¿Usted piensa que los normalistas ya están muertos?”. No supe qué explicarle; le dije que no sabíamos la realidad, pero que no se trataba de pensar en si mi hijo estaba muerto, se trataba de que comprobarlo todo».

Finalmente, mencionaron que en los «medios de comunicación grandes ha costado mucho obtener una réplica» cuando la noticia no presenta el mensaje que quisieron comunicar (F1). Destacaron que la solicitud de rectificación de informaciones erróneas o malinterpretadas ha sido uno de los «grandes retos» que han tenido que afrontar en los últimos años (F5).

5.5.6. Seguimiento informativo del caso Ayotzinapa

En cuanto al seguimiento informativo del tema en la actualidad, el total de los familiares entrevistados considera que los medios de comunicación no han dejado de presentar informaciones relacionadas con la desaparición de los 43 estudiantes, a pesar de que la versión oficial concluyera que los jóvenes «fueron privados de la vida, incinerados y sus cenizas arrojadas al Río San Juan» en Cocula, Guerrero⁹⁹. Creen que a pesar de la gran cobertura informativa que obtuvo la «verdad histórica», la atención de los medios en relación a las últimas novedades del caso continúa vigente.

Tanto los familiares como su representante legal apuntan que la cobertura informativa ha disminuido conforme el paso del tiempo, pero que el caso Ayotzinapa no ha dejado de estar presente en los medios de comunicación a nivel nacional e internacional. Sostienen que las investigaciones de los organismos internacionales, tales como la Comisión

⁹⁹ El 27 de enero de 2015, el procurador general de la República, Jesús Murillo Karam, junto con el titular de la Agencia Nacional Criminal, Tomás Cerón de Lucio, presentó en conferencia de prensa las conclusiones del caso Ayotzinapa. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=rDiPRIOgwt8> | Último acceso: 10-06-2021.

Interamericana de Derechos Humanos, el Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes o el Equipo Argentino de Antropología Forense han ayudado a que no se dé por cerrado el caso y continúen las indagatorias del paradero de los estudiantes normalistas.

F1: «El caso sigue vigente, sigue abierto porque los muchachos siguen en carácter de desaparecidos, hasta que no se demuestre científicamente su paradero [...]. Ayotzinapa tiene un sitio siempre, ya no está en primera plana o en lo central, pero uno entiende que con el tiempo y, sobre todo, con la situación que vive el país, pues, esto pase».

A1: «Ayotzinapa sigue siendo un tema de interés público, por eso sigue saliendo en los medios. Creo que no se deja de hablar del caso porque los organismos internacionales demandan la revisión de la investigación [oficial]. Cuando menos te imaginas el tema sale [...] por ejemplo, en medio del proceso electoral, del proceso más reñido de la historia reciente de nuestro país, Ayotzinapa nunca dejó de salir, salió un informe de la Comisión Interamericana, salió la sentencia en el Tribunal Colegiado de Reynosa, que ordenaba la revisión de la investigación, y así todo el tiempo. Entonces sale, los medios lo tienen que sacar por las novedades».

Por otro lado, consideran que las acciones del nuevo Gobierno federal de México, encabezado por Andrés Manuel López Obrador¹⁰⁰, y fundamentalmente la creación de la Comisión para la Verdad y el Acceso a la Justicia en el caso Ayotzinapa¹⁰¹, coloca de nueva cuenta el tema en la agenda pública.

¹⁰⁰ El 1 de diciembre de 2018, Andrés Manuel López Obrador asumió la Presidencia de México para el periodo 2018-2024, tras ser el candidato ganador en las elecciones federales de México del mismo año con el 53,20 % de los votos emitidos por la coalición «Juntos haremos historia», sucediendo a Enrique Peña Nieto (2012-2018). Es la primera vez en la vida democrática del país que una formación de izquierdas (el partido político MORENA) toma posesión de la Presidencia de la República.

¹⁰¹ La Comisión para la Verdad y Acceso a la Justicia en el caso Ayotzinapa (CoVAJ-Ayotzinapa) es un mecanismo de coordinación política creado por Decreto del presidente de la República, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2018. Su propósito es asistir a los familiares de las víctimas en todo lo que se requiera a fin de hacer valer sus derechos humanos, incluyendo el acceso a la justicia y al conocimiento de la verdad. Disponible en: <http://www.comisionayotzinapa.segob.gob.mx/> | Último acceso: 10-06-2021.

- F2: «Cuando se creó la Comisión de la Verdad, el 3 de diciembre [2018], varios medios estuvieron ahí. Para nosotros eso está muy bien, porque quiere decir que irán dando a conocer las novedades y que nos acompañarán hasta conocer la verdad».
- F6: «No tenemos confianza completa en el nuevo Gobierno, pero sí que hay un ambiente distinto, un ambiente de expectativas, un ambiente donde se puede trabajar y donde hay temas del caso que avanzan. Entonces, con la Comisión de la Verdad creo que el tema seguirá vigente. Nosotros seguiremos empujando para que así sea».
- F1: «Ahora mismo hay esperanza, no hay confianza, hay esperanza. Antes llegábamos con la familia y era de: “Cúrenme este golpe porque tuvimos enfrentamiento con la policía”. Ahora es llegar con la familia y decir: “Ahí vamos, ahí vamos”. Se nos estaba yendo la esperanza de saber dónde estaban nuestros hijos, pero ahora volvemos a recuperarla paso a paso».
- F5: «El caso seguirá vigente porque aún hay muchas cosas por decir, por responder. Es ahí donde está la realidad. Nosotros no dejaremos de trabajar lo que nos toca y no dejaremos de exigirle a este Gobierno para saber el paradero de los muchachos y, bueno, también de todos los desaparecidos más que hay en este país».

Los familiares y el abogado del caso consideran que mientras no se esclarezca el paradero de todos los estudiantes desaparecidos, los hallazgos de la Comisión para la Verdad y el Acceso a la Justicia en el caso Ayotzinapa irán ocupando un espacio en los diferentes medios de comunicación, incluso en los «medios grandes que mantuvieron durante mucho tiempo el discurso oficial» de los hechos de Iguala (A1).

5.5.7. Credibilidad y confianza en los medios de comunicación

En cuanto a la confianza en los medios de comunicación, la mayoría de los familiares entrevistados mencionó tener poca confianza en los medios tradicionales, aunque destacaron algunos en los que sí se fían. Consideran que, para confiar en un medio de comunicación, es importante que este se apegue a la realidad de los acontecimientos, que mantenga una postura imparcial en los casos que cubre informativamente y «sobre todo, que no actúe en complicidad con el Gobierno o con las grandes empresas» (F4).

La mayoría de los entrevistados destaca, como primer atributo de credibilidad y confianza, el compromiso de los medios de comunicación en la búsqueda de la verdad de los hechos. Igualmente, consideran necesario que los periodistas mantengan una postura crítica en torno a todos los casos que cubren, pues coinciden en que la información corroborada y documentada es necesaria para fomentar espacios de debate que generen cambios en el espacio público.

- F1: «Yo confío en aquellos medios de comunicación que demuestran cariño a su profesión siendo bien honestos. Creo que los medios tienen que ser neutrales y contar siempre la verdad, por más dolorosa que la verdad sea. En los tiempos que vivimos, es importantísimo para los mexicanos que los medios de comunicación nos digan la verdad de las cosas».
- F8: «Yo confío en los medios que resaltan la voz del marginal, del que sufre, la historia de las víctimas [...] Yo creo que un medio de comunicación hace bien su trabajo cuando resalta la voz de aquellos que no tienen voz».
- A1: «Creo que los medios deben ser un contrapeso del poder político, informar de manera crítica lo que está pasando. No me fío de los medios que sacan solo las cosas buenas del Gobierno. Necesitamos información real para tener un debate vigoroso en esta sociedad. Tenemos que ser conscientes de las irregularidades que hay para ver cómo vamos a solucionar tantos problemas».

La mayoría de los familiares declaró confiar habitualmente en las noticias presentadas en los medios locales e independientes, o en aquellos de tiraje nacional con ideología política de izquierda; creen que estos medios de comunicación «no tienen compromisos con el Gobierno, cosa que hace que las noticias estén más apegadas a lo que en realidad está pasando» (F7). Entre los medios que estiman con más credibilidad por su labor periodística, mencionaron los siguientes: *La Jornada*, *Proceso*, *Contralínea*, *El Sur de Guerrero* y TeleSUR.

F8: «Sin favorecer a nadie, puedo decir que los medios alternativos e independientes han tenido un papel bien importante en la cuestión de informar la verdad de lo hechos o en lo que hemos vivido en estos cuatro años. Son los medios que se han preocupado por mostrar nuestra lucha, los que han dado difusión a las irregularidades del Gobierno, etc. Creo que es porque pueden ser más críticos».

Por otro lado, el medio de comunicación en el que menos confían es en la televisión mexicana; creen que las emisoras Televisa y TV Azteca se apegan, en todos los casos, al discurso oficial, con la finalidad de «no perjudicar la imagen del Gobierno» (F8). Otro medio que les resulta de menor confianza es el diario *Milenio*, pues lo consideran poco crítico, además de que «no da lugar a las historias de las víctimas» (F1).

F6: «Nosotros desconfiamos de Televisa, *Milenio* y TV Azteca. Realmente no les tenemos nada de confianza. A la fecha los hemos rechazado, no queremos que estén en nuestras reuniones porque no van para decir lo que realmente pasa. No son buenos para investigar los temas fuertemente y me parece que desinforman a la sociedad».

F3: «La televisión tapa muchas cosas, eh. Si solo ves la televisión no te vas a enterar de muchas cosas que están pasando aquí. Si eres adicto a la televisión eres presa fácil para este tipo de Gobierno [...] Con la información que saca Televisa o TV Azteca tú no puedes generarte una opinión constructiva. Por eso, debemos aprender a razonar en qué medios sí podemos confiar».

5.5.8. La responsabilidad social de los medios ante la crisis de derechos humanos en México

El último tema que se desprende de las entrevistas gira en torno a los criterios éticos que los entrevistados consideran deberían cumplir los medios de comunicación en el momento de confeccionar sus informaciones. En el discurso de los familiares se observa una coincidencia en particular: creen que los medios juegan un papel fundamental en la sociedad y, por tanto, tienen la responsabilidad de mostrar la realidad de todos los acontecimientos que presentan al público.

Los familiares creen que el primer compromiso que tienen los medios de comunicación con la sociedad es el de difundir informaciones veraces y corroboradas, con la inclusión de la mayor cantidad de fuentes posibles que puedan sustentar la noticia. Otro aspecto que destacaron es con relación a la neutralidad informativa. Coinciden en que los medios deben ser imparciales e incluir los diferentes puntos de vista, «sin restar importancia a ninguna fuente periodística» (F1).

Manifestaron que con base en su experiencia ven necesario que los medios mantengan un equilibrio entre «todas las fuentes que utilizan para dar a conocer una noticia» (F2), con la finalidad de contrastar todas las versiones que componen la historia.

F4: «Creo que un medio es ético cuando vemos claridad en la información que está presentando al público. Los medios tienen que buscar la verdad para después difundirla tal y como es. Eso sí, sin restar importancia a algunas fuentes».

F8: «La responsabilidad de los medios es decir la verdad. Yo creo que un medio debe investigar hasta llegar a la verdad y difundirla tal cual es, sin deformarla ni maquillarla [...] Creo que los medios pueden ser una herramienta para que encontremos a los desaparecidos; mientras digan la información real creo que mucha gente se concientiza, lo siente, lo vive, participa y ayuda».

F3: «Un medio debería ser serio, tener seriedad y claridad en lo que está difundiendo, informar tal y como es, no recortar. A mi punto de ver tienen la responsabilidad de investigar profundamente para poder informar bien. Creo que los medios deben ir al lugar de los hechos para decir lo que ven y observan ahí, para escuchar a las víctimas [...]. Un medio no debe dejarse manipular por dinero o amenazas; sino, pierde que creamos en ellos».

Además, resaltaron la necesidad de que los medios de comunicación sean exhaustivos en sus investigaciones antes de presentar informaciones que pudiera dañar la imagen de las víctimas. En este aspecto, resaltaron que, en el tratamiento de casos de desaparición o desaparecidos, los medios de comunicación suelen revictimizar o culpabilizar a las víctimas, acción que debe evitarse porque «lastima» a sus familiares (F3).

F4: «La culpa jamás será de las víctimas, por eso es importante que los medios no hablen mal de las víctimas. La sociedad tiene que comprender que nos enfrentamos a un problema grave, pero si los medios minimizan ese problema, pues no se va a entender».

F7: «Creo que es importante que los medios tomen en cuenta a las víctimas. Los medios son muy importantes porque difunden, pero lo importante es que también nos tomen en cuenta a nosotras para que la sociedad se entere que seguimos adelante, que no nos hemos quedado en casa. Hay muchos padres que también buscan a sus hijos desaparecidos y creo que si nos enteramos de lo que estamos haciendo nos vamos a unir, a fortalecer, y vamos a seguir luchando para que nos regresen a nuestros hijos».

A1: «México es un país en el que la violencia, las muertes y los graves problemas de corrupción están al orden del día. Entonces, si esto no se informa con honestidad, si no se cuentan los problemas crudos y reales, el medio no ayuda a resolver los problemas».

En cuanto al tratamiento de las fuentes informativas en situaciones críticas, un familiar manifestó considerar que los medios de comunicación deberían priorizar la voz de las

víctimas, pues considera «necesario que la ciudadanía conozca los problemas que tienen que enfrentar las familias en la búsqueda de personas desaparecidas» (F5).

F3: «Yo creo importantísimo que los medios deberían publicar todo lo que uno tiene que pasar en la búsqueda de nuestros hijos. Yo quisiera que los medios difundieran la verdad de todo, incluso con señalamientos de quienes son los que están actuando mal para que todo esto esté pasando en nuestro país».

Finalmente, resaltaron que los medios de comunicación «pueden ser aliados para llegar a la verdad» (F9). Asimismo, consideran que los medios pueden ser una «herramienta para encontrar a los desaparecidos» (F8). Consideran que, al comunicar de forma veraz y oportuna el fenómeno de las desapariciones, los medios visibilizan la grave crisis de derechos humanos y, por ende, ayudan a que la sociedad mexicana comprenda el alcance real del problema y contribuya a resolverlo.

Capítulo 6. Conclusiones

6.1. Conclusiones y discusión

Esta investigación ha tenido como objeto de estudio el tratamiento informativo que la principal cadena de televisión en México, Televisa, hace del caso de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa desaparecidos de manera forzada el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero. Un objeto de estudio que se ha concretado mediante el análisis de los contenidos periodísticos en Televisa del caso Ayotzinapa durante los primeros cuatro meses tras los acontecimientos violentos de Iguala (del 26 de septiembre de 2014 al 31 de enero de 2015).

Los resultados de este análisis —que ha incluido los principios éticos y deontológicos del periodismo, los encuadres de la noticia y la agenda mediática— permiten extraer diversas conclusiones, que dan respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

En relación con el objetivo específico 1: «Examinar críticamente si Televisa cumplió con los principios de la deontología periodística —verdad, justicia y responsabilidad— en la producción y divulgación de las noticias sobre los sucesos de Ayotzinapa», los resultados de la investigación revelan que en la cobertura de este caso existe una vulneración de importantes prescripciones éticas, relacionadas sobre todo con el principio de verdad.

En primer lugar, en relación con el rigor informativo, los problemas más significativos se detectan en la cuestión de elección, cita y credibilidad de las fuentes. El análisis de los contenidos constata una falta de pluralidad informativa en el tratamiento de los acontecimientos relacionados con el caso Ayotzinapa. Durante el periodo examinado, la cadena de televisión no se separa de la versión oficial de los hechos. Televisa presenta la información oficial sin verificar ni contrastar los datos expuestos por el Gobierno de México con otras fuentes representativas, autorizadas y fiables que pudieran proporcionar un mapa más completo de la realidad al público.

A pesar de que los códigos deontológicos de la profesión destacan la necesidad de reflejar la pluralidad de opiniones en las coberturas informativas, en el tratamiento del caso Ayotzinapa el mayor número de testimonios están relacionados directamente con la Administración pública o con los propios partidos del sistema político mexicano. Las fuentes oficiales y políticas se configuran como la principal vía informativa para la cadena de televisión en el 78,16 % de los casos.

Otras investigaciones corroboran que las fuentes oficiales —Gobierno, fuerza pública y poderes del Estado— son las más citadas en las piezas periodísticas en torno a los conflictos, lo que demuestra una tendencia a concentrar la información en este tipo de actores (Bonilla y Tamayo 2014; Rey *et al.* 2004). De acuerdo con Casero-Ripollés (2006), la acción de centrar la información del conflicto en la opinión de las autoridades y los políticos conduce a que los medios de comunicación, especialmente las televisiones, conviertan sus informativos en una arena política donde se articulan y se desarticulan las representaciones simbólicas y los significados sociales asociados a la política.

Los resultados expuestos en esta investigación permiten constatar que, efectivamente, en momentos de crisis o conflicto los medios de comunicación suelen dar prioridad a la aparición de actores relacionados directamente con la Administración. El presente estudio comprueba que los discursos de los funcionarios públicos, vinculados principalmente a la presidencia de la República, fueron el eje central en la confección de las noticias relacionadas con el suceso de Ayotzinapa.

El segundo grupo social más citado por la emisora, aunque dista mucho del primero, corresponde a los testimonios de las personas afectadas directa o indirectamente por la serie de acontecimientos violentos de Iguala, representan el 11,13 % del total de las citas.

Las fuentes relacionadas con actores técnicos —científicos, expertos, especialistas en la materia—, solo fueron presentadas en el 5,57 % de las piezas informativas en torno al caso. En la cuarta posición se localizan las fuentes provenientes de la sociedad civil —ciudadanos individuales, asociaciones civiles, organizaciones sociales— con el 4,07 % del total. Finalmente, con el porcentaje más pequeño, se sitúan los testimonios de los presuntos responsables de la agresión a los estudiantes normalistas.

Estos datos evidencian un problema profesional en el ejercicio de selección de las fuentes informativas que, como explican López-Rabadán y Casero-Ripollés en su investigación sobre la evolución histórica de las fuentes, «limita el contraste de puntos de vista en la información y, en consecuencia, reduce la pluralidad del debate social» (2014, 463).

Durante el periodo de estudio, Televisa no contrasta ni comprueba la información expuesta por las instituciones gubernamentales, a pesar de la existencia de dos investigaciones alternas a la oficial, la de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) a través del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes (GIEI) y la del Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF). Por el contrario, se observa como dato relevante el hecho de que la emisora de televisión tienda a reforzar la narrativa oficial proporcionando una cobertura más amplia de la «verdad histórica», la primera versión de las autoridades que concluía que los 43 estudiantes habían sido asesinados e incinerados en el Basurero Municipal de Cocula (a veintiún km de Iguala), por miembros de la organización criminal Guerreros Unidos. La emisora tiende a brindar información técnica a través de los funcionarios públicos, sin consultar directamente a los peritos ni contrastar los datos con el grupo de expertos independientes. Aun cuando los especialistas externos refutaron públicamente el informe oficial de los hechos, señalando la falta de consistencia entre la evidencia física y la evidencia testimonial, en el transcurso de las jornadas informativas, la emisora de televisión no presenta el trabajo científico de las organizaciones internacionales.

Los resultados corroboran lo que señalan Pont-Sorribes y Cortiñas-Rovira (2011) en su investigación sobre la práctica periodística en situaciones de riesgo y crisis: los periodistas tienden a utilizar en exceso las fuentes de carácter oficial a expensas de las fuentes expertas y técnicas. Los autores indican que este hecho conduce a una sobreactuación de los actores institucionales o de los representantes de los propios partidos políticos y, por ende, a una sobredimensión de la información de carácter político. En el tratamiento informativo en Televisa del suceso de Ayotzinapa, las fuentes más citadas fueron las oficiales y las políticas, mientras que los especialistas y científicos fueron utilizados mínimamente por la cadena de televisión en el momento de la crisis. Se citaron 26 fuentes técnicas de un total de 467 fuentes (es decir, el 5,57 % del total). En términos generales, Televisa mostró poco compromiso a lo hora de verificar muchos de los datos expuestos por las autoridades. Es decir, fue deficiente en el ejercicio de la capacidad crítica.

Por otro lado, en relación con la cantidad de fuentes diferentes utilizadas por noticia, los resultados globales del periodo analizado indican un uso promedio de citas por debajo del estándar profesional que sería deseado en todas las situaciones, esencialmente cuando se presenta un conflicto. El porcentaje de noticias en las que se detecta una ausencia (0 fuentes = «sin fuente») o escasez de fuentes (1 sola fuente), es relativamente preocupante, pues representa el 69,9 % del total de las unidades analizadas. Aquellas que se ajustan al estándar mínimo de calidad periodística (2 fuentes o 3 fuentes) quedan limitadas al 26,4 % del total de las piezas. El resto de las categorías, que indican una riqueza notable en el empleo de fuentes en la información (4 fuentes o más fuentes), tienen una presencia todavía menor en las noticias analizadas, el 3,7 % de los casos.

Al no incluir una amplia variedad de fuentes en su línea informativa, la cadena de televisión no cumplió con una de las normas éticas fundamentales del periodismo: la difusión de noticias con base en la veracidad, garantizada por los medios apropiados de comprobación, verificación y prueba, y la ecuanimidad en la presentación del conflicto (FIP, art. 5; Consejo de Europa, art. 4; SPJ, art. 1; ASNE, art. 6).

En este ámbito, el presente estudio coincide con las conclusiones de la investigación sobre los estándares de calidad periodística en el cubrimiento del conflicto, desarrollada por Rey, Bonilla, Tamayo y Ruíz (2004). Los investigadores señalan preocupante el hecho de que haya información sobre el conflicto armado en Colombia que se elabora sin fuente o con apenas una fuente citada, que es el caso mayoritario en trece diarios colombianos de tiraje nacional monitoreados durante un año. En consecuencia, los autores exponen la necesidad de proponer alternativas de mejoramiento y consolidación de un periodismo que en asuntos de conflicto vaya más allá de la hegemonía de la fuente única.

En segundo lugar, se ha corroborado un bajo espectro de géneros periodísticos en el tratamiento del suceso de Ayotzinapa. La noticia es el formato más utilizado por los periodistas de Televisa, destaca en el 78 % de las unidades analizadas. En tanto, otras formas de narrar los hechos están bastante ausentes en la representación mediática de la crisis. Por ejemplo, la crónica se presenta en el 15 % de las piezas informativas, la opinión en el 4 %, mientras que el reportaje solo se emplea en el 2 % y las entrevistas únicamente ocupan el 1 % de las unidades. A pesar de que las noticias muestran una cronología de la

serie de sucesos violentos acontecidos en Iguala, se encuentran algunas deficiencias asociadas a la ausencia de fuentes, la escasa ubicación de antecedentes o la baja profundización de la información.

En tercer lugar, y probablemente consecuente con el punto anterior, los resultados constatan que, en la cobertura en su conjunto, Televisa presenta la serie de acontecimientos violentos de Iguala como un hecho aislado, sin ubicarlos en su contexto sociopolítico ni sociocultural. La agresión a los estudiantes normalistas, así como la posterior desaparición forzada de 43 de ellos, es tratada como un evento local, sin proporcionar el marco más amplio de la crisis de derechos humanos que enfrenta México desde 2006, tras la estrategia de militarización de la «guerra contra el narcotráfico».

En consonancia con lo que apunta Franco-Migues (2019) en su estudio sobre las apropiaciones tecnopolíticas para la búsqueda de personas desaparecidas en México, el contexto no se puede ni se debe obviar, puesto que en el contexto reside la clave analítica para entender este hecho no solo como un delito —en términos jurídicos—, sino como la expresión de un momento social donde el poder del Estado y/o el poder de la narcomáquina establecen criterios de exclusión en los que la necropolítica actúa haciendo más vulnerables las vidas de unas personas sobre otras. Por lo tanto, además de dar visibilidad pública al tema de las desapariciones forzadas, era necesario que la televisión expusiera el marco en el que este fenómeno se desarrolla e incrementa.

Aunque el telenoticiero aborda la problemática de inseguridad en el municipio de Iguala, al igual que algunos detalles sobre la operatividad de las autoridades locales en colusión con las organizaciones criminales de la región, no presenta antecedentes de la crisis de seguridad que atraviesa el país. Durante el periodo de análisis, la cadena de televisión omite datos significativos de esta realidad circundante, como, por ejemplo, los casos de desaparición en México: en 2014 se registraban oficialmente 24.288 personas desaparecidas o no localizadas, casi todas desde 2006 (RNPED 2014).

La cadena tampoco habló del hallazgo de fosas clandestinas, un fenómeno recurrente en los últimos años: tan solo en 2014 la Comisión Nacional de Derechos Humanos registraba el descubrimiento de 166 fosas ilícitas (CNDH 2014). De igual manera, la televisora omitió entre sus informaciones la crisis del sistema forense por los más de 14.000 cuerpos

sin identificar que pasaron por los servicios periciales y que se fueron acumulando a partir de 2006 hasta diciembre de 2014 (CNB 2019). Además, en el total de la cobertura del caso Ayotzinapa, no se presenta una comparación de los acontecimientos de Iguala con otros sucesos similares, ni se habla de los precedentes de agresiones contra la comunidad estudiantil de las escuelas normales rurales del país.

Como se expone a lo largo de esta tesis, de acuerdo con lo que apuntan Gómez-Mejía (2017), Gutiérrez-Vidrio *et al.* (2016), y Rey *et al.* (2004), el periodismo debe apostar por narrar el contexto con profundidad, ubicar los acontecimientos en su desarrollo histórico, profundizar en el periodismo de datos como herramienta para desentrañar las realidades que derivan de los conflictos que el país, tanto México como Colombia, ha sufrido en las últimas décadas, más allá de narrar los hechos. Es esencial, entonces, que los medios de comunicación contribuyan a una reconstrucción de la memoria, como una de las condiciones para salir del entramado de las violencias.

Teniendo en cuenta que el suceso de Ayotzinapa no es un hecho aislado ni se reduce al ámbito local, sino que se inscribe a una larga lista de crímenes violentos que forman, por su condición, graves conjuntos de violaciones a los derechos humanos en la historia reciente de México (Amnistía Internacional 2015), la falta de profundización de la información difundida por Televisa es especialmente relevante.

Aun cuando existe una gran variedad de códigos e informes con recomendaciones formuladas por organismos reguladores, estos documentos coinciden en que, en el periodismo, la información se comprende como un bien social: la tarea principal de los medios de comunicación es proporcionar información veraz mediante una honesta dedicación a la realidad objetiva, en la que los hechos se informen en su contexto adecuado, señalando sus conexiones esenciales, para que el público cuente con el material oportuno para facilitar la formación de una imagen precisa y completa de los acontecimientos (Unesco, art. 2; FIP, art. 3; SPJ, art. 1).

A la luz de los resultados, se puede concluir que Televisa faltó al cometido de presentar en su cobertura del caso Ayotzinapa todos los aspectos significativos de la realidad circundante.

En cuarto lugar, pasando al ámbito de la difusión de especulaciones y rumores, cuestiones que hace referencia a la propagación de declaraciones, opiniones o informaciones que no han sido debidamente fundamentadas o comprobadas (Franklin *et al.* 2005), los resultados del análisis de contenido han revelado que la tendencia a presentar teorías sin sustento fue particularmente aguda al inicio del tratamiento del caso Ayotzinapa. En ciertas ocasiones, los periodistas de Televisa formularon conjeturas sobre los posibles motivos de la desaparición de los normalistas e hicieron algunas especulaciones sobre su posible paradero.

El caso más significativo surgió en la segunda semana de la cobertura de la desaparición de los normalistas, cuando la Fiscalía del estado de Guerrero (FEG) anunció el hallazgo de una serie de fosas clandestinas ubicadas a las afueras del municipio de Iguala. El conductor de *El Noticiero* presentó la noticia especulando que se podía tratar de los cuerpos de los 43 jóvenes de Ayotzinapa desaparecidos, sin que la propia FEG o algún otro organismo oficial confirmaran esta hipótesis. La cadena de televisión dio cobertura a este rumor sin fundamentos durante siete días consecutivos, hasta que la Procuraduría General de la República anunció, mediante conferencia de prensa, que los restos exhumados de las fosas ilícitas del paraje de Iguala no correspondían a los estudiantes normalistas.

Al difundir noticias no verificadas y sin suficiente fundamento sobre el posible destino de los jóvenes de Ayotzinapa, el medio de comunicación faltó a su compromiso de adherirse a la realidad objetiva de los hechos y de publicar con honestidad la información (Unesco, art. 1; Consejo de Europa, art. 4; FIP, arts. 1, 2 y 3; FELAP, art. 7). Esta acción no solo vulneró las prescripciones promovidas por la mayoría de los códigos deontológicos de la profesión; también trasgredió el derecho de las personas afectadas por un suceso trágico, en este caso el derecho de los familiares de las víctimas de desaparición, a ser tratados con sensibilidad, dignidad y respeto (Dart Center for Journalism & Trauma 2001).

La presencia de conjeturas, especulaciones y rumores en la cobertura de los acontecimientos de Ayotzinapa es un hallazgo que va en línea de las conclusiones alcanzadas por Castillo-Mata (2018). De igual manera, los resultados coinciden con otros trabajos que corroboran que, en situaciones de crisis y riesgo, es más recurrente la

presencia de especulaciones o rumores en las narrativas periodísticas, debido a múltiples factores, entre los que destaca la incertidumbre que supone un evento excepcional (Austin y Jin 2015; Pellegrini *et al.* 2014; Puente *et al.* 2013).

Ante este precedente, las recomendaciones deontológicas de los organismos transnacionales apelan a la necesidad del rigor informativo, e insisten en que los profesionales de la información deben corroborar los datos tantas veces como sea necesario para garantizar la precisión de las noticias y evitar, así, la propagación de informaciones falsas que pueda dañar a las personas afectadas por la crisis o angustiar a la sociedad en general.

Velásquez-Upegui y Escobar-Arboleda (2019) afirman que el hecho de que las noticias sean publicadas con mayor prontitud, en comparación con las investigaciones oficiales o con los informes de los organismos de derechos humanos, puede explicar la falta de detalles o claridad sobre los hechos de Ayotzinapa; sin embargo, no resulta ser justificación para difundir información no verificada, errónea o falsa. Las autoras señalan que, en todo caso, los medios tienen la responsabilidad de indicar a la mayor brevedad posible las correcciones o aclaraciones de las noticias. No obstante, en su investigación constatan que, durante el tiempo de estudio, ninguno de los diarios mexicanos analizados proporcionó rectificaciones del contenido ni clarificó la información dudosa en torno al número de afectados por los acontecimientos violentos de Ayotzinapa.

En referencia con la cuestión ética de rectificación, al contrario de lo que indican Velásquez-Upegui y Escobar-Arboleda (2019), los resultados globales de la presente investigación corroboran que, en el caso de la televisión mexicana, *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* sí corrigió cada uno de los errores del contenido presentado al público, cumpliendo así con las directrices emitidas en los códigos deontológicos de referencia (Unesco, art. 5; FIP, art. 6; NUJ, art. 3; CELAP, art. 7; SPJ, art. 4).

A pesar de ello, el análisis ha confirmado que casi todas las correcciones fueron tratadas con diligencia a excepción de una: en una ocasión la televisión demoró siete días en enmendar un error significativo en torno al posible paradero de los 43 estudiantes normalistas. Además de no corregir la información con rapidez, la cadena no fue equitativa en el despliegue audiovisual, pues a la corrección de la noticia se le otorgó un

espacio sumamente reducido (1 pieza informativa de 3 minutos), en comparación con el tiempo destinado a la difusión de la falsa información (4 piezas informativas que en conjunto suman 12 minutos de emisión).

Se trata del caso mencionado anteriormente: Televisa mantuvo durante una semana la información falsa sobre el posible asesinato de los 43 estudiantes desaparecidos. El telediario cambió la narrativa de esta información hasta que las instancias oficiales anunciaron que los restos encontrados en las fosas clandestinas de Iguala no correspondían a los jóvenes normalistas y que, por ende, continuarían con la búsqueda.

Cabe destacar que, además de no ser equitativo en la corrección, el medio de comunicación no reconoció su falta al propagar información errónea, ni ofreció disculpas a la audiencia o a los familiares de las víctimas por el daño que pudo haber causado la información; solo se aseguró de presentar, como una nueva noticia, los resultados de las pruebas periciales de la procuraduría general.

Siguiendo con una de las normas clásicas de preservación de la neutralidad en los medios de comunicación, la correcta separación entre información y opinión (Alsius 2011), el análisis de las unidades muestreadas permite concluir que la cadena de televisión no cumplió con el cometido de proporcionar un tratamiento neutral en torno a ciertos acontecimientos relacionados con el caso Ayotzinapa. Este criterio deontológico fue trasgredido de manera progresiva durante todo el periodo estudiado. Sin embargo, se ha detectado un tema en concreto en el que las evaluaciones personales se producen de manera más pronunciada: se trata de aquellas noticias en torno a las protestas por la desaparición forzada de los 43 estudiantes normalistas.

Es de resaltar el hecho de que el presentador de *El Noticiero* sea el que en más ocasiones transgreda la norma ética de neutralidad valorativa, dado que el estilo de los conductores que actúan ante los micrófonos o las cámaras puede condicionar decisivamente la interpretación de los contenidos informativos (Alsius 2011). Al presentar las noticias relacionadas con la movilización social, Joaquín López-Dóriga tiende a utilizar opiniones negativas sobre las manifestaciones. En términos generales, el presentado tiende a criminalizar las acciones de protesta por Ayotzinapa. Las evaluaciones personales de López-Dóriga fueron, en todos los casos, acompañadas de imágenes con escenas

violentas —vehículos incendiados, edificios públicos en llamas, pintadas y enfrentamientos entre agentes policiales y manifestantes—, extraídas de las acciones colectivas en protesta por la desaparición de los 43 jóvenes normalistas. Cabe mencionar que una gran parte de estas noticias ocupa un espacio notable dentro del telediario, con una duración de entre 4 a 11 minutos. Además, las piezas fueron presentadas en el primer bloque —como tema principal del día— del informativo de televisión.

Otro de los hallazgos relacionados directamente con el tratamiento de la movilización social es la presencia excesiva de sensacionalismo y dramatización. Las informaciones centran su atención en la construcción de escenarios hostiles y prejuiciosos, especialmente a través de la edición audiovisual. También se produce una espectacularización de la información mediante la narrativa del presentador del telediario, quien utiliza adjetivos y adverbios evaluativos, así como otras expresiones de subjetividad, para deslegitimar o criticar las acciones emprendidas por los manifestantes.

A modo de ejemplo, el conductor de *El Noticiero* se refiere a las manifestaciones como «hechos de inusitada violencia», «hechos de una violencia desmedida» o «nuevas dinámicas de violencia». La dramatización fue otro recurso común: en las unidades analizadas se encontró un uso frecuente de elementos sonoros, como el estallido de rotura de cristales, el ruido del choque entre objetos o los gritos ininteligibles de los manifestantes. Es decir, en el tratamiento informativo de la movilización social por Ayotzinapa se privilegia la espectacularización de la protesta, ocultando, al mismo tiempo, las causas políticas y sociales que le dieron origen.

Este sesgo, a nuestro entender, podría incidir negativamente en la consideración pública del movimiento social. Además de que deja de lado las principales demandas de las jornadas de Acción Global por Ayotzinapa, caracterizadas por la variedad de formas de protesta en las que la opinión pública exigía el esclarecimiento de los hechos, justicia y una serie de mejoras sociales en materia de seguridad.

Al desplazar las historias socialmente significativas para favorecer la construcción sensacionalista de la noticia, se impide la atención a la naturaleza integral de cualquier conflicto y, por ende, a su reflexión (Carter y Kodrich 2012; Wang 2012; Herrero 2003). Es por estas acciones que, desde la perspectiva ética, se hace especial énfasis en que los

medios de comunicación deben evitar confundir lo polémico o sensacionalista con temas sobre los que es fundamental proporcionar información (Consejo de Europa, art. 30; SPJ, art. 2; FELAP, art. 7; CAC, art. 15). Como se ha expuesto en el marco teórico, los medios de calidad deben tener cuidado con la inclusión de historias sensacionalistas y ser conscientes de ciertos estilos de reportajes que podrían comprometer sus valores informativos (Ramon-Vegas 2016).

En este ámbito, son varios los estudios que afirman que las representaciones periodísticas del conflicto o las violencias en las agendas mediáticas están asociadas mayormente a valores noticiables que privilegian el drama, la novedad, la tragedia o la espectacularidad, a pesar de que esta acción involucra una pérdida de rigor en la información (Alaluf-Castillo 2017; Bonilla y Tamayo 2007). De acuerdo con Fortner (2020), en muchos casos, la adopción de lógicas sensacionalistas se efectúa para estimular algunas respuestas emocionales en el público o con el fin de promover el aumento en la circulación o la audiencia.

Por ello, tanto los académicos como las organizaciones relacionadas con la formación y protección de periodistas en situaciones de conflicto exponen la necesidad de dejar de lado cualquier dinámica mercantil para enfocar los esfuerzos en otros aspectos; entre ellos, se considera necesario trabajar con las y los periodistas en la cultura profesional que subyace en sus modos de ver la realidad, de manera que sea posible ensayar otros criterios informativos en los que la cultura de la paz adquiera visibilidad como asunto de interés público (Bonilla y Tamayo 2007).

Pasando al principio deontológico de justicia, específicamente a la cuestión de imparcialidad, Gutiérrez-Coba (2006) afirma que la inclusión de todos los puntos de vista pertinentes es un tema realmente preocupante en situaciones de conflicto. En su investigación sobre la calidad periodística en los medios de comunicación colombianos, señala que existe una gran dependencia de las fuentes institucionales —funcionarios de Gobierno y sector público— que son casi siempre presentadas como protagonistas de la información y cuyos puntos de vista no son suficientemente contrastados. La autora apunta que la visión de los hechos suele ser unilateral, olvidando que la realidad es siempre multiperspectivista y que puede haber distintas posiciones y matices frente a un mismo evento.

La presente investigación permite corroborar una fuerte dependencia a las fuentes oficiales por parte de los periodistas de Televisa; esta categoría fue el eje central en las notas periodísticas en torno al caso Ayotzinapa, sin que los datos aportados por los funcionarios de Gobierno fueran debidamente verificados o contrastados con otras fuentes de información.

Las pruebas cuantitativas mostraron que, aunque la televisión mexicana incorporó a todas las partes del conflicto en la confección de las informaciones sobre la crisis, no mantuvo un equilibrio razonable en los puntos de vista. Es clara la preferencia que Televisa otorgó al discurso de las fuentes directamente relacionadas con el Gobierno de la República u otras instituciones del sector público (78,16 %). Como se ha expuesto desde el inicio de este capítulo, la citación de los funcionarios de Gobierno es permanente durante los cuatro meses del estudio, y se observa como dato relevante que las puntas de citación están determinadas por las acciones que emprende la Procuraduría General de la República.

La información relacionada con el caso Ayotzinapa no suele ser contrastada con el punto de vista de las familias de los jóvenes desaparecidos o con los organismos internacionales de derechos humanos, que emprendieron una investigación alterna a la oficial. Por el contrario, al paso de las jornadas sus participaciones van siendo reducidas en los programas informativos.

A la luz de los resultados, la televisión mexicana omitió numerosas recomendaciones éticas y deontológicas (Unesco, art. 9; FELAP, art. 2; FIP, art. 9 y SPJ, art. 1), que hacen hincapié en el término de imparcialidad, como un «ideal al que aspirar» (Franklin *et al.* 2005, 110), el cual se asocia generalmente al rigor informativo, la veracidad e independencia del medio de comunicación. Como dicta expresamente el artículo 6 de la *Declaración de Principios* de la ASNE, «los periodistas deben respetar los derechos de las personas involucradas en la noticia y rendir cuentas al público sobre la imparcialidad y la exactitud de sus informaciones».

Al centrar la información en las declaraciones de los actores gubernamentales, la cadena de televisión dejó de lado el compromiso periodístico de fundamentar la información difundida, acción que incluye el deber de contrastar las fuentes sin omitir informaciones

esenciales y el de dar la oportunidad a las personas afectadas de ofrecer su propia versión de los hechos (FAPE, art. 3; Consejo de Europa, art. 13). Esta acción podría entenderse como una omisión de aspectos de inclusión de todas las posiciones del conflicto, cuestión que, como afirma Gutiérrez-Coba (2006), puede deformar o sesgar la información presentada a la opinión pública, condicionando decisivamente el resultado final de la noticia.

En el tratamiento informativo del caso Ayotzinapa era necesario ampliar el abanico de fuentes informativas para comprobar el informe oficial de los hechos de Iguala. Era igualmente indispensable una postura crítica que cuestionara los motivos de la agresión a los estudiantes normalistas en el municipio de Iguala. En este punto, se puede concluir que en la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa se produjo una politización de la crisis, puesto que la cadena de televisión se ocupó más en seguir la agenda marcada por la Administración federal que en explicar y analizar los hechos y las consecuencias de la agresión y la posterior desaparición forzada de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa.

Otra de las conclusiones en torno al principio de justicia, tiene que ver con el tratamiento de las vistas judiciales. El conjunto de datos indica que la cadena de televisión presentó una serie de piezas informativas en las que se trasgredió el derecho de presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos. Aun cuando el caso se encontraba *sub judice*, el medio presentó en pantalla el rostro de los detenidos, proporcionando incluso el nombre completo de cada uno de ellos. Esta acción no solo infringe las recomendaciones éticas del Periodismo (Consejo de Europa, art. 22; FAPE, art. 5; FELAP, art. 7; CCMA, *Manual de uso*: «Presunción de Inocencia»), sino que también contraviene al principio democrático del Estado de derecho; un derecho humano reconocido en las Constituciones democráticas mundiales, como es el caso de la Constitución Mexicana en vigor (art. 20), el cual dicta explícitamente que «toda persona se presume inocente y deberá ser tratada como tal en todas las etapas del procedimiento, mientras no se declare su responsabilidad mediante una sentencia emitida por el juez de causa». Este derecho queda igualmente recogido en el Código Nacional de Procedimientos Penales de México, en el artículo 13.

Es de subrayar que el material audiovisual que el medio de comunicación utilizó para presentar las informaciones sobre los presuntos responsables de los hechos de Iguala fue

proporcionado por la procuraduría general; las imágenes muestran en marca de agua el logotipo que identifica a la Agencia de Investigación Criminal. Las imágenes también señalan con un cintillo informativo que se trata de un «vídeo obtenido con su consentimiento durante la entrevista psicológica». No obstante, el conductor de *El Noticiero* explica antes de presentar la noticia que los vídeos forman parte de la reconstrucción de los hechos o de las declaraciones de los detenidos. En consecuencia, en términos de discurso y en el despliegue audiovisual, la cadena de televisión infringió la norma de proteger el derecho de presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos, un principio básico para una correcta administración de la justicia (Alsus 2010).

Respecto al principio de responsabilidad y, más concretamente, el respeto a la privacidad, el análisis de la cobertura del caso Ayotzinapa reveló muy pocos ejemplos en los que la emisora de televisión confeccionó informaciones relacionadas con la vida íntima de las víctimas. El caso más notable fue la reproducción injustificada de imágenes de los funerales de dos de los jóvenes asesinados en los hechos violentos de Iguala. Las dos unidades no respetan la privacidad de los familiares que padecían la pérdida de un ser querido, se mostraban fuertemente afligidos o directamente llorando frente al féretro. Incluso se presentaron algunos discursos de despedida de despedida de las personas allegadas a las víctimas.

En cualquier situación, se debe tener presente el derecho a la privacidad, el cual está inscrito como uno de los derechos fundamentales. Tanto así que está reflejado en el artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU. Los códigos deontológicos de referencia (Unesco, art. 6; Consejo de Europa, art. 23; FIP, art. 8; NUJ, art. 6; SPJ, art. 2; CAC, art. 5) también hacen hincapié en el respeto a la privacidad e intimidad de las personas. En el caso específico del tratamiento de eventos trágicos, los profesionales cuentan con guías de orientación profesional, libros de estilo y recomendaciones de organismos de supervisión y control de los medios de comunicación. Por ejemplo, el manual *Tragedias y Periodistas, guía para una cobertura más efectiva* del Dart Center For Journalism & Trauma, de la Universidad de Columbia, establece que en situaciones dolorosas los profesionales de la información deben hacer todo lo posible para evitar violar el duelo privado de las personas. La guía recomienda cubrir los actos conmemorativos públicos de las víctimas, en lugar de los funerales privados.

A la luz de los resultados presentados en esta investigación, se puede afirmar que Televisa cumplió con este principio básico del periodismo, en términos generales.

Por otro lado, en cuanto a la propagación de imágenes de dolor y sufrimiento, otra cuestión ética relacionada con el principio de responsabilidad, los resultados en su conjunto demuestran que, fueron muy pocas las ocasiones en las que la televisión presentó imágenes de personas en estado de aflicción. Aunque se debe mencionar que cuando incurrió en este criterio ético presentó imágenes en primer plano, acompañadas de efectos sonoros que dotaban las noticias de dramatismo, aun cuando la música en temas de especial sensibilidad esta desaconsejada en aras del respeto a la aflicción de las personas afectadas por el evento trágico.

A pesar de las guías de orientación profesional, se observa una reiterada vulneración a cuestiones deontológicas que, como expone Pont-Sorribes (2013), puede tener diferentes causas, entre ellas: desconocimiento por parte de los periodistas de los documentos de autorregulación, olvido o falta de cuidado por parte del propio informador, intereses editoriales o políticos de los propietarios de los medios de comunicación, estrategia empresarial para atraer la atención del público y abanderar los índices de audiencia.

Los resultados expuestos anteriormente, permiten llegar a una conclusión general en torno al cumplimiento de los principios deontológicos del periodismo —verdad, justicia y responsabilidad—: Televisa estuvo alejada de la idea de responsabilidad social que sería deseable en todas las situaciones, especialmente en determinados acontecimientos de gran conmoción social como las emergencias, el riesgo y las crisis. Durante el periodo de estudio, la emisora de televisión no se separa de la versión oficial del Gobierno de México; presenta la información sin contrastar los datos con peritos, académicos o expertos independientes, sin contextualizar los acontecimientos ni discutir los motivos concretos que provocaron el ataque y la posterior desaparición forzada de los 43 estudiantes normalistas de Ayotzinapa.

La información incompleta e imprecisa puede entenderse como una omisión de aspectos de profundización en la información, acción que no solo dificulta la comprensión del alcance real del problema, sino que, no contribuye a resolverlo. En consecuencia, el

estudio demuestra que el medio de comunicación no cumplió con el cometido periodístico de conformar informaciones veraces, rigurosas y éticamente responsables.

En consonancia con el objetivo 2: «Identificar los *frames* de las noticias utilizados para representar los eventos sociales y políticos que marcaron la agenda del caso Ayotzinapa», los resultados han revelado que el *frame* predominante, durante el periodo estudiado, es el de responsabilidad (64,4 %). El encuadre de conflicto se situó en el segundo lugar: supone el 30,6 % del total de las informaciones; mientras que el *frame* de interés humano representa el 2,7 %, el de juicio moral el 1.3 % y los de consecuencias económicas el 1 % del total.

La agresión a los estudiantes normalistas forma, por su condición, uno de los más graves conjuntos de violaciones a los derechos humanos en la historia reciente de México (CNDH 2015) y, por tanto, el predominio de la atribución de responsabilidades en más del 60 % de las piezas entra dentro de la lógica informativa.

La elevada presencia del *frame* de atribución de responsabilidades responde a un contexto en el que se pone a debate la procedencia de la violencia estructural que prevalece en el estado de Guerrero; el tratamiento informativo en Televisa del caso Ayotzinapa sugiere que el problema de inseguridad en la entidad guerrerense requiere una acción urgente, señala a los grupos criminales como los principales responsables de la crisis de violencia en la región, indica que las acciones emprendidas por los Gobiernos estatal y locales de Guerrero son insuficientes para hacer frente a la espiral de violencia y apunta al Gobierno federal de México, encabezado por Enrique Peña Nieto, como la autoridad que tiene la capacidad de resolver el conflicto existente.

Como se ha expuesto en la conclusión 1, Televisa centra su atención en seguir la agenda marcada por la Administración, otorgando una cobertura más amplia a los comunicados oficiales, especialmente, a los informes emitidos por la procuraduría general. En el discurso de los funcionarios públicos dominan los intentos por reducir el problema/conflicto al ámbito municipal, evitando hablar del suceso en términos del contexto sociohistórico más amplio. El predominio del *frame* de atribución de responsabilidades a actores del ámbito local —funcionarios del Ayuntamiento de Iguala y/o organizaciones delictivas de la región— en la línea informativa de la cadena de

televisión, contribuye a posicionar el discurso de las autoridades federales y a presentar el acontecimiento como un hecho local y aislado.

En episodios de crisis, como advierten Norris, Just y Kern (2003), los *frames* cumplen múltiples funciones para diferentes actores; por ejemplo, para los líderes políticos puede significar responder y comunicar sus prioridades políticas. En esta línea, Casero-Ripollés (2004) afirma que una de las consecuencias de priorizar el discurso de los actores políticos es que, éstos se benefician de la posibilidad de propagar sus definiciones de la realidad con la voluntad de que sean aceptadas como válidas tanto por los medios como, en última instancia, por la ciudadanía. El estudio permite sostener que, al poner énfasis en el discurso oficial de los hechos de Ayotzinapa, Televisa tendió a legitimar al Gobierno de la República en la sociedad mexicana.

Las unidades informativas donde predomina el *frame* de conflicto también tienen una presencia constante durante el periodo estudiado ($n = 124$; 30,65 %); corresponden principalmente a ocasiones en las que se efectúan reproches o críticas que ponen de manifiesto un desacuerdo de posicionamientos entre los actores políticos o entre los Gobiernos del ámbito local y federal de México. Este encuadre también fue ampliamente utilizado para presentar las informaciones en torno a las manifestaciones, los disturbios en las calles y los enfrentamientos suscitados en las protestas por la desaparición de los jóvenes de Ayotzinapa.

En el transcurso de las jornadas informativas se observan tres etapas de diferencias en la utilización del encuadre de conflicto. Al principio de la cobertura, la atención de la cadena de televisión se centra en las discrepancias entre el Gobierno del estado de Guerrero y el Gobierno de México, al tratar de definir quién debía asumir la responsabilidad de los hechos ocurridos en Iguala. Una vez que el Gobierno federal anunció que se hacía cargo por completo de las investigaciones del caso, la cadena utilizó este *frame* para presentar las confrontaciones entre dirigentes y militantes de los partidos del sistema político mexicano. La emisora presentó una serie de piezas que muestran reproches o críticas que hacen las diversas expresiones políticas al partido gobernante en Guerrero, el Partido de la Revolución Democrática (PRD), por no atender a tiempo las denuncias de los presuntos nexos entre militantes perredistas, entre ellos el alcalde de Iguala, José Luis Abarca, con

el crimen organizado de la región. Las disidencias entre los grupos políticos culminaron con la dimisión del gobernador de Guerrero, Ángel Aguirre Rivero.

La emisora de televisión también enfatizó el conflicto entre los manifestantes que exigían el esclarecimiento de los hechos de Iguala y una serie de mejoras sociales en materia de seguridad. Un número importante de las informaciones se centró en registrar los disturbios, los bloqueos viales, los daños ocasionados en las protestas o los enfrentamientos entre manifestantes y agendes policiales. En el momento de informar sobre las protestas, la televisión empleó un gran número de imágenes con escenas de violencia, extraídas de las acciones colectivas por Ayotzinapa.

Como se ha mencionado anteriormente, Televisa no solo empleó un tratamiento valorativo negativo al informar sobre las manifestaciones por la desaparición de los 43 normalistas; además reforzó sus informaciones con la intervención de diferentes actores políticos y funcionarios que criminalizan la protesta o rechazan las «nuevas dinámicas de violencia». Las noticias suelen presentar solamente las coyunturas de las marchas, los daños a la vía pública o las revueltas, reduciendo de esta manera la movilización social a acciones de violencia. Esta acción, como señala Restrepo (2019), no solo deslegitima la protesta como una forma de participación política, sino que desinforma.

Como advierten Restrepo (2019) y Castillo-González (2018), al no cubrirse con profesionalidad existe el riesgo de que las informaciones no contribuyan a que el público entienda las razones sociales y políticas que dieron origen al movimiento social y, por ende, la información puede incidir negativamente en su consideración pública, así como en la generación, difusión y/o refuerzo de estereotipos y actitudes prejuiciosas alrededor de la protesta social.

Las piezas informativas donde predomina el encuadre de interés humano son aquellas que muestran cómo era la vida de los estudiantes desaparecidos en su comunidad; las noticias abordan las actividades académicas, culturales y sociales que desarrollan los normalistas, generalmente, en la escuela normal rural de Ayotzinapa. También se presentan algunas unidades que enfatizan que las familias y los compañeros de los estudiantes desaparecidos esperan el regreso con vida de los 43 jóvenes. Aunque son relativamente pocas las ocasiones en que se empleó este *frame* ($n = 11$; 2,7 %), cuando se utilizó fue para

dramatizar en positivo la historia de vida de las víctimas de desaparición y su efecto en su comunidad.

En lo que concierne al encuadre de moralidad (n = 5; 1,3 %), son principalmente aquellas piezas que muestran actos de carácter religioso en donde sacerdotes de la Iglesia católica celebran misas en la escuela normal rural de Ayotzinapa, como parte del acompañamiento a las familias de las víctimas. Este *frame* también está presente en las declaraciones del papa Francisco, que muestra su apoyo a los familiares de los 43 jóvenes desaparecidos. En todas las piezas en las que predomina el encuadre de moralidad, los representantes de la Iglesia católica piden a los afectados por los hechos de Iguala no perder la esperanza de encontrar con vida a los jóvenes de Ayotzinapa.

Finalmente, el encuadre de consecuencias económicas solo apareció en el 1 % (n = 4) del total de las unidades analizadas. Este *frame* se hizo presente en las informaciones relativas al impacto que generó en la opinión pública, nacional e internacional, la desaparición de los estudiantes de Ayotzinapa, que afecta directamente en las inversiones al país y, por tanto, a la economía de México.

Respondiendo al objetivo 3: «Estudiar la percepción de los familiares de las víctimas sobre la cobertura informativa de la desaparición de los 43 estudiantes normalistas en Televisa», los resultados han revelado una serie de cuestiones relevantes que, en su gran mayoría, coinciden con los resultados del análisis de los contenidos. El total de los familiares entrevistados, al igual que su representante legal, consideran que la cadena de televisión no presentó todos los puntos de vista necesarios en las informaciones sobre Ayotzinapa. Conuerdan en que Televisa destacó, sobre todo, el discurso de los funcionarios relacionados directamente con el Gobierno de México.

En esta línea, las personas entrevistadas manifestaron su preocupación por el hecho de que la televisión mexicana solo mostrara en pantalla la versión oficial o «verdad histórica» de los hechos de Iguala, sin contrastarla con el trabajo científico de los especialistas del Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes o de los peritos del Equipo Argentino de Antropología Forense.

Igualmente, destacaron que la emisora dejó de lado otros testimonios fundamentales para la resolución del caso Ayotzinapa, las declaraciones de las asociaciones civiles Tlachinollan y PRODH, organismos que les han acompañado y representado legalmente durante el desarrollo de la investigación de los hechos. Los familiares sostienen que, para llegar al esclarecimiento del caso, era clave contrastar la versión oficial de los hechos con las investigaciones de los organismos internacionales.

Siguiendo con el tratamiento de las fuentes periodísticas, los familiares de los estudiantes declararon que a pesar de que sus puntos de vista fueron presentados a lo largo de las jornadas informativas, aparecen en limitados espacios de tiempo, sin que la noticia se presente el mensaje que querían hacer llegar a la sociedad mexicana. Señalaron que mientras el Gobierno contaba con un espacio ilimitado de tiempo en pantalla, a los padres y madres de los normalistas se les otorgaban pocos segundos. También consideran que, al inicio de la cobertura del caso, Televisa recurría a ellos para contrastar o comprobar datos, pero que conforme avanzó la línea informativa sobre el caso Ayotzinapa, sus participaciones se fueron reduciendo en el telediario.

El total de las personas entrevistadas considera que era importante que los medios de comunicación, especialmente la televisión debido a su alcance, mostraran a la opinión pública sus historias y experiencias en las labores de búsqueda de sus seres queridos y en la procuración de justicia, pues creen que sus testimonios contribuirían a entender la gravedad del problema que afrontan.

Ciertamente, visibilizar los testimonios y las demandas de los familiares de las víctimas de desaparición contribuiría a comprender que las desapariciones en México no son hechos aislados ni casos excepcionales, sino una problemática social que afecta a distintos sectores de la población; principalmente, al sector juvenil. Una situación que requiere, urgentemente, programas específicos de acción para la solución de la crisis de derechos humanos por las más de 78.000 personas desaparecidas que se registran oficialmente el país (CNB 2021).

El segundo aspecto relevante gira en torno a los temas que los familiares entrevistados consideran que Televisa destacó en la cobertura del caso Ayotzinapa. Todos coinciden en que la cadena de televisión centró su atención en reproducir y reforzar el informe oficial

de los hechos, proporcionando una mayor cobertura a la «verdad histórica». Los familiares expresaron su inquietud por el hecho de que la televisión mantuviera la versión de que los estudiantes fueron asesinados e incinerados en el basurero municipal de Cocula, aun cuando diversos organismos de derechos humanos no respaldaran esta versión debido a la falta de pruebas científicas que la sustenten (ONU-DH 2016; EAAF 2014; GIEI 2014). Las personas entrevistadas hicieron hincapié en que después de que Televisa, al igual que otros medios con gran alcance en el país, diera a conocer la «verdad histórica» del Gobierno de México, ha sido muy complicado revertir la versión oficial de los hechos.

En esta cuestión, se encuentra otra coincidencia a destacar: los familiares concuerdan en que, al contrastar el discurso oficial con las investigaciones de los expertos independientes de las ONG, Televisa habría contribuido a que tanto las familias de los normalistas desaparecidos como la opinión pública conocieran con certeza el paradero de los estudiantes, los motivos concretos de la agresión y los responsables de su desaparición. Además, el representante legal de las familias señaló que el cuestionamiento de las inconsistencias de la narrativa oficial habría servido para sentar un precedente sobre la criminalidad e impunidad con la que suelen operar las fuerzas de seguridad del orden público en general.

Como se ha expuesto a lo largo de esta tesis, el conocimiento de los hechos violentos de Iguala ha unido a diferentes sectores de la población mexicana en protesta contra la violencia endémica y la inseguridad que enfrenta el país, surgiendo un movimiento social sin precedentes. Por tanto, era de esperar que el tratamiento de la movilización social por Ayotzinapa surgiera durante las entrevistas. El discurso de los familiares concuerda en que la cobertura de las manifestaciones deja en segundo plano sus demandas para centrar el foco en los disturbios o daños ocasionados durante las acciones en colectivo.

En las entrevistas se hizo énfasis en que la emisora de televisión presentó a los estudiantes de las distintas escuelas normales rurales del país como los responsables de los daños a la vía pública, pero que ninguna ocasión se corroboraron esos datos o se identificó concretamente a los responsables de las conductas antisociales. Los familiares consideran que esta acción ha contribuido a la descalificación y estigmatización de los manifestantes, así como a la criminalización de la protesta. Consideran que en el tratamiento se desplaza

el mensaje central de la movilización social, que gira en torno a la exigencia de una serie de mejoras en materia de seguridad, para destacar solo aquello que deslegitima el movimiento. Los familiares consideran que la acción de criminalizar la protesta por Ayotzinapa perseguía un objetivo: desacreditar el movimiento, para que la ciudadanía dejara de asistir a las manifestaciones y, por ende, se dejara de exigir el esclarecimiento de los hechos de Iguala.

En este sentido, la mayoría de los familiares entrevistados expuso que consideran que gran parte de los mexicanos que siguió la cobertura en Televisa del caso Ayotzinapa se quedó, sobre todo, con dos temas: i) con la versión oficial de los hechos de Iguala, que concluía que los jóvenes habían sido asesinados e incinerados a las afueras de Iguala, y ii) con la versión que desacredita la lucha social de los estudiantes normalistas.

Otro tema relevante a lo largo de las entrevistas está relacionado con el tratamiento informativo de las escuelas normales rurales. Los familiares de las víctimas destacan que encuentran una estigmatización recurrente a estas escuelas. Consideran que, al igual que en el tratamiento de la movilización social, Televisa deja de lado los objetivos fundamentales que persiguen estos centros educativos para fijar la atención en las coyunturas del movimiento de esta comunidad estudiantil. En esta línea, señalaron que, antes de estigmatizar las acciones de protesta de los normalistas, era de suma importancia dar conocer el legado histórico de los normalistas en defensa de la educación pública, así como las condiciones precarias en las que desarrollan sus actividades académicas. Consideran que esta información habría contribuido a comprender las razones por las cuales los estudiantes buscan reivindicar su derecho a condiciones educativas dignas.

Estas reflexiones coinciden con los resultados del análisis de los contenidos, en los que se constata la falta de contexto histórico de las Escuelas Normales Rurales. Los resultados globales del análisis revelan también una estigmatización por parte del medio de comunicación estudiado en el tratamiento de las demandas de la comunidad normalista.

Como se ha mencionado anteriormente, al omitir el contexto social e histórico de estas escuelas regionales y al desacreditar su movimiento estudiantil, la cadena de televisión ciertamente podría influir negativamente en la opinión que la sociedad mexicana tiene sobre estos centros educativos.

Otro ámbito relevante que se desprende de las entrevistas tiene que ver con el respeto a la intimidad, privacidad y a la propia imagen. Los familiares de las víctimas de desaparición expusieron que en ningún momento han percibido intromisiones sobre sus vidas privadas. El total de las personas entrevistadas coincide en que tanto los periodistas de Televisa como los profesionales de otros medios de comunicación les han tratado con amabilidad al momento de tratar con ellos, respetando sus sentimientos de dolor o circunstancias. Pero resaltaron que, si bien los han escuchado con atención durante las entrevistas, en *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga* no han visto reflejados los mensajes que querían dar a conocer a la opinión pública.

Algunos de los familiares sostienen que esto no tiene que ver con los periodistas, sino con los directivos de los programas informativos que tienen la responsabilidad de cuidar los intereses de la empresa de televisión. Ante esta acción, la mayoría de las familias de las víctimas resaltó que han optado por omitir sus opiniones con este medio de comunicación o en aquellos que consideran están del lado de la versión oficial de los hechos.

En este ámbito, surgió otra cuestión a resaltar, los familiares expusieron que durante los primeros meses de la cobertura del caso Ayotzinapa, fue casi imposible obtener el derecho a réplica en los medios de comunicación de gran audiencia, principalmente en Televisa. Destacaron que la solicitud de rectificación de informaciones erradas o malinterpretadas ha sido uno de los grandes retos que han tenido que afrontar. Este hecho debe cuestionarse seriamente, pues las directrices emitidas por los códigos de ética nacionales e internacionales (Unesco, art. 5; FIP, art. 5; Consejo de Europa, art. 26; NUJ, art. 3), establecen que los medios de comunicación deben garantizar el derecho de corrección y rectificación, así como el derecho de réplica cuando las personas involucradas en la noticia lo soliciten.

En cuanto al seguimiento informativo del caso Ayotzinapa, el total de los familiares entrevistados considera que los medios de comunicación, en general, no han dejado de presentar las últimas novedades relacionadas con la desaparición de los 43 estudiantes, a pesar de la gran cobertura que tuvo la versión oficial de los hechos. Concuerdan en que, si bien la cobertura ha disminuido conforme el paso del tiempo, el tema no ha dejado de estar vigente en los medios nacionales e internacionales. Tanto los familiares como su

representante legal sostienen que las investigaciones de los organismos internacionales de derechos humanos han contribuido a que no se dé por cerrado el caso y continúen las indagatorias del paradero de los estudiantes normalistas.

Por otro lado, los entrevistados concuerdan en que las acciones del nuevo Gobierno federal de México, encabezado por el presidente Andrés Manuel López Obrador, como la creación de la Comisión para la Verdad y el Acceso a la Justicia en el caso Ayotzinapa, ha colocado de nueva cuenta el tema en la agenda pública. En general, consideran que, mientras no se esclarezca en su totalidad el destino de los 43 jóvenes desaparecidos, el caso Ayotzinapa seguirá ocupando un espacio en los diferentes medios de comunicación, incluso en aquellos que han centrado su atención en la versión oficial del Gobierno de México.

En referencia a los factores que influyen en la credibilidad que otorgan a los medios de comunicación, los familiares entrevistados coincidieron en que, para confiar en un medio, es de fundamental que este se apegue a la realidad de los acontecimientos; que mantenga una postura imparcial e independiente. Igualmente, consideran necesario que los medios mantengan una postura crítica en torno a todos los ámbitos que cubren, con el objetivo de que la información que presentan a la sociedad contribuya a generar cambios en el espacio público. En este sentido, un dato a destacar es el hecho de que los familiares de los normalistas se informen, primordialmente, a través de los medios de comunicación locales e independientes, pues consideran que estos medios no tienen compromiso editorial con algún grupo de interés ni se financian a través de la publicidad del Gobierno, hecho que los hace más libres al momento de publicar la información.

El último aspecto que se desprende de las entrevistas tiene relación con los criterios éticos que los entrevistados consideran deberían cumplir los medios de comunicación al cubrir una situación de crisis, como lo fue el caso Ayotzinapa. En primer lugar, los entrevistados argumentaron que los medios de comunicación juegan un rol de suma relevancia en la sociedad y, por ende, tienen la responsabilidad de apegarse a la realidad de todos los acontecimientos. Coinciden en que los medios solo deben difundir noticias comprobadas, con la inclusión del punto de vista de las víctimas. En relación con este aspecto, concuerdan en que los medios de comunicación deben garantizar la neutralidad e imparcialidad del contenido, sin inclinarse por completo en la versión de las autoridades.

Además, manifestaron que, con base en su experiencia, ven necesario que los medios mantengan un equilibrio entre todas las opiniones que conforman la noticia, a fin de que el público pueda contrastar todas las versiones que componen la historia o, en su caso, el conflicto.

Igualmente, resaltaron la necesidad de que los medios sean exhaustivos en sus investigaciones; que corroboren tantas veces sea posible la información antes de presentar datos que pudieran dañar a los afectados por la emergencia. En este aspecto, destacaron que los medios deben evitar a toda costa revictimizar o culpabilizar a las víctimas, pues esta acción podría lastimar a sus familias. Los entrevistados consideran que los medios de comunicación pueden ser una herramienta para buscar a los miles de desaparecidos. Concuerdan en que, al comunicar de forma oportuna el fenómeno de las desapariciones, los medios pueden ayudar a visibilizar el alcance real del problema y, por tanto, contribuir a resolver la grave crisis de derechos humanos por la que atraviesa México.

Finalmente, en cuanto al último objetivo, el objetivo de retorno social de esta investigación: «Elaborar un protocolo de comunicación que contribuya a una mejor confección y difusión de información en situaciones de crisis», a partir de los resultados obtenidos en el caso de estudio se han establecido una serie de recomendaciones para mejorar la cobertura mediática de episodios críticos, haciendo especial referencia a temas de desaparición de personas y violencia (ver tabla 8).

DECÁLOGO PARA UNA COBERTURA INFORMATIVA RESPONSABLE DE CRISIS Y EMERGENCIA SOCIAL

Recomendaciones basadas en los principios de la ética periodística

1. Realizar un periodismo con perspectiva de derechos humanos

Este enfoque de periodismo tiene a la Declaración Universal de Derechos Humanos como marco ético. El o la periodista debe vigilar y contribuir a que se respeten estos derechos fundamentales, su labor debe cuestionar críticamente y poner de manifiesto todas las formas de poder que hacen posible sus violaciones.

2. Ubicar la información en un contexto que le dé significado, que explique los hechos

Más allá de la revelación de lo visible y manifiesto, lleve a cabo una investigación en profundidad del suceso. Ofrezca información para la interpretación de los hechos y la explicación de las causas, antecedentes y consecuencias que puedan derivarse a continuación.

3. Ayudar a no politizar la crisis, emplear una amplia cantidad de fuentes diversas para confeccionar las informaciones

Presente los puntos de vista necesarios para fundamentar las piezas de su línea informativa y mantenga un equilibrio razonable entre todas las partes del conflicto. Evite concentrar su atención únicamente en las declaraciones oficiales y/o políticas, contraste estas fuentes con la voz de expertos independientes, activistas por los derechos humanos y especialistas en la materia que ayuden a su auditorio a comprender la situación real de la crisis. Intente contactar, en la medida de lo posible, a alguna persona cercana a las víctimas que pueda aportar datos e información certera.

4. Ser riguroso/a, evitar la especulación, la conjetura y el rumor

En situaciones de emergencia no debe haber cabida para los rumores. Difunda solo información verificada y respetuosa para el dolor de las personas afectadas por la crisis, sin conjeturas o especulaciones que lleven a conclusiones erróneas o a la desinformación. Corrobore los datos tantas veces sea necesario para garantizar la exactitud de las noticias.

5. Respetar la privacidad de las personas afectadas por la crisis y priorizar su seguridad

Aborde las historias de las personas con respeto y cuidando su dignidad. Evite difundir imágenes, audios, información o datos personales que no sean estrictamente necesarios para la comprensión de los hechos. Respete siempre su derecho a mantener el anonimato y privilegie la protección de las víctimas; si el producto periodístico las pone en riesgo desista de su publicación.

6. Al escribir sobre las víctimas, centrar la atención en la vida de la persona y su efecto en su comunidad. Evitar las generalidades que refuerzan prejuicios o estereotipos

Hable de historias de personas concretas, la narración de historias de vida es una manera de hacer memoria, un derecho de las víctimas. Desmitifique los prejuicios sobre las personas afectadas por la violencia con datos e investigaciones. Evite las simplificaciones que puedan condicionar negativamente la interpretación de los contenidos informativos e incidir en una criminalización o revictimización.

7. Colaborar en la difusión de información que ayude a hacer frente al problema

Coopere con los órganos encargados de gestionar la emergencia, en particular en la difusión de información que contribuya a reducir la incertidumbre causada por la crisis y que ayude a hacer frente al problema. No concentre la información, compártala con los demás medios de comunicación, refuerce la cobertura grupal para potencializar el mensaje.

En casos de crisis por desaparición de personas, contribuya con la difusión de fotografías, información o datos proporcionados por los familiares de la víctima o por las propias autoridades, que puedan contribuir a la localización. Los medios de comunicación son una herramienta clave para que no se desista en la búsqueda.

8. Promover que el Estado y los Gobiernos locales garanticen la seguridad ciudadana y resguarden la dignidad de las personas

Comunique los derechos fundamentales de los que es garante el Estado y los Gobiernos en sus distintos niveles. Informe sobre los marcos normativos, procedimientos, recursos y obligaciones que tienen las autoridades sobre la seguridad pública y el resguardo de la dignidad de las personas.

9. Difundir las acciones de solidaridad colectiva y la protesta social en defensa de los derechos humanos

En toda crisis hay personas o colectivos que destacan por sus actuaciones en beneficio de la resolución del problema y que merecen un especial reconocimiento. De visibilidad a todas aquellas acciones en colectivo y manifestaciones que promuevan el conocimiento, protección y defensa de los derechos humanos.

10. No abandonar la cobertura informativa de los hechos cuando la situación se calme

Si la crisis no ha tenido un cierre, la labor periodística aún debe continuar. Evalúe la forma en que los funcionarios públicos abordaron o gestionaron la emergencia, identifique las lecciones aprendidas y proporcione un análisis crítico de los desafíos pendientes en la materia.

Tabla 8. Decálogo para una cobertura responsable de crisis y emergencias. Fuente. Elaboración propia.

6.2. Limitaciones del proyecto y futuras líneas de investigación

La presente investigación no está exenta de limitaciones. A pesar de que la investigación ha analizado los contenidos informativos de Televisa, el medio de comunicación con mayor alcance y audiencia en México (IFT 2016; BMV 2014), el centrar el estudio en un único medio de información impide resultados comparativos sobre la cobertura periodística del caso Ayotzinapa con otras cadenas de televisión o diarios, por ejemplo.

Además, por una cuestión de tiempo, hemos priorizado entrevistar a familiares de las víctimas de desaparición, con el objetivo de crear un espacio para las voces que suelen ser sistemáticamente silenciadas (Madison 2011), pero somos conscientes de que entrevistar a los periodistas de Televisa para conocer cuáles fueron los desafíos que enfrentaron al momento de cubrir el caso Ayotzinapa complementaría la investigación.

Por otro lado, en relación con la identificación de los *frames* que utilizó Televisa para representar los eventos que marcaron la agenda social y política del caso Ayotzinapa, se analizan únicamente los encuadres genéricos, lo que deja de lado la detección de nuevos *frames* o encuadres específicos que permitan un detalle más relevante del caso estudiado.

A pesar de estas limitaciones, esta tesis doctoral ha puesto de manifiesto el creciente interés por abordar el estudio de la responsabilidad social de los medios en situaciones de crisis, un área de investigación en creciente desarrollo en el escenario actual (Lewis 2020; Marthoz 2017; Olsson y Nord 2015). México es un país que en la última década ha padecido una crisis persistente en materia de derechos humanos, marcada por la desaparición de personas, la violencia de género y las agresiones contra periodistas, activistas y defensores (Amnistía Internacional 2021). Conscientes del importante papel que juegan los medios de comunicación en la resolución de las crisis, el actual escenario mexicano plantea la necesidad de seguir investigando la comunicación de emergencias.

En coherencia con lo expuesto, se proponen futuras líneas de investigación que podrían desarrollarse en el marco de nuevos objetos de estudio.

1. Ampliar la investigación, con la misma metodología, a otros medios de comunicación de gran alcance en México, para obtener datos comparativos y resultados sobre el tratamiento mediático de la crisis de Ayotzinapa.
2. Examinar el seguimiento informativo de la desaparición de los estudiantes normalistas, con el objetivo de conocer en qué ha cambiado el relato periodístico tras la creación de la Comisión para la Verdad y Acceso a la Justicia en el caso Ayotzinapa (CVAJ), instalada por Decreto Presidencial el 4 de diciembre de 2018.
3. Además de la identificación de los *frames* genéricos, detectar y discutir los *frames* específicos utilizados para representar los eventos que marcaron la agenda del caso Ayotzinapa en diferentes medios de comunicación, con el fin de obtener datos comparativos y resultados que permitan un profundo nivel de especificidad del tema que se investiga.
4. Examinar críticamente la cobertura informativa de otros episodios de crisis relacionados con la vulneración de derechos humanos en el mismo contexto mexicano a partir de los fundamentos teóricos del periodismo.
5. Incluir en el análisis la percepción de los periodistas sobre la cobertura informativa en situaciones de emergencia, con el objetivo de conocer desde su propio punto de vista las rutinas, los protocolos y los desafíos que conlleva el tratamiento de episodios de crisis.
6. Teniendo en cuenta la complejidad del actual ecosistema comunicativo, caracterizado por la multiplicación de canales informativos, otra línea de investigación futura sería el estudio sobre la ética y la calidad informativa de episodios de crisis en el entorno digital, medios de comunicación *online* y redes sociales.

Estos breves temas sirven para constatar que queda un largo camino por recorrer en el campo de estudio de los fenómenos relacionados con la información y su efecto. Se trata de una serie de cuestiones que contribuirían a una comprensión más completa del ejercicio periodístico en situaciones de crisis desde la perspectiva de la ética periodista y la calidad de la información.

Capítulo 7. Referencias bibliográficas

- Aboites Aguilar, Hugo. «Reformas y Ayotzinapa: percepciones y estrategias en la lucha magisterial de 2012 a 2015». *El Cotidiano* 190 (2015): 83-91.
- Adoni, Hanna, y Sherrill Mane. «Media and the social construction of reality: toward an integration of theory and research». *Communication Research* 11, no. 3 (1984): 323-340.
- Alaluf Castillo, Mireille Mariane Alejandra. *La representación de la violencia en la televisión pública y la televisión privada en México: Canal 22 vs TV Azteca*. 2017. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 2017.
- Alcalá, Fabiola. «Sensacionalismo o sensibilidad, ¿qué función cumplen las imágenes de personas muertas en los medios?». En *La ética informativa vista por los ciudadanos: contraste de opiniones entre los periodistas y el público*, editado por Salvador Alsius y Francesc Salgado, 243-257. Barcelona: Editorial UOC, 2010.
- Alsius, Salvador (ed.). *The ethical values of journalists. Field research among media professionals in Catalonia*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2010.
- Alsius, Salvador, y Francesc Salgado (eds.). *La ética informativa vista por los ciudadanos*. Barcelona: Editorial UOC, 2010.
- Alsius, Salvador. «Cap a una gran base de dades per a l'estudi de l'ètica periodística». *Periodística* 13 (2011): 27-57.
- Alsius, Salvador. *Codis ètics del periodisme televisiu*. Barcelona: Pòrtic, 1999.
- Amadeo, Belén. «Framing: modelo para armar». En *Los medios ¿aliados o enemigos públicos?*, editado por María Teresa Baquerín de Riccitelli, 183-281. Buenos Aires: Educa, 2008.
- Amadeo, Belén. «La teoría del framing. Los medios de comunicación y la transmisión de significados». *Revista de comunicación* 1 (2002): 6-32.
- Amnistía Internacional. «México: a cuatro años de investigaciones fallidas, el Estado debe garantizar verdad y justicia para los 43 estudiantes de Ayotzinapa». Amnistía Internacional, 24 de septiembre de 2018, consultado el 30 de mayo de 2021, <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/noticias/noticia/articulo/mexico-a-cuatro-anos-de-investigaciones-fallidas-el-estado-debe-garantizar-verdad-y-justicia-para/ayotzinapa>

- Ardèvol-Abreu, Alberto, Homero Gil de Zúñiga, y Maxwell E. McCombs. «Orígenes y desarrollo de la teoría de la agenda setting en Comunicación. Tendencias en España (2014-2019)». *El profesional de la información* 29, no. 4 (2020): 1-23.
- Article 19. «Periodistas asesinadas/os en México, en relación con su labor informativa». Article 19 Oficina para México y Centroamerica, 21 de junio de 2021, consultado 30 de junio de 2021, <https://articulo19.org/periodistasasesinados/>
- Article 19. «Protocolo de la impunidad en delitos contra periodistas. Análisis de investigaciones sobre delitos contra la libertad de expresión». Article 19 Oficina para México y Centroamerica, 25 de febrero de 2019, consultado el 26 de abril de 2021, <https://articulo19.org/informeimpunidad/>
- Aruguete, Natalia. «Estableciendo la agenda. Los orígenes y la evolución de la teoría de la Agenda Setting». *Ecos de la comunicación* 2, no. 2 (2009): 11-38.
- Aruguete, Natalia. «Framing. La perspectiva de las noticias». *La trama de la comunicación* 15 (2011): 67-80.
- Astorga, Luis. *Drogas sin fronteras*. Barcelona: Debolsillo, 2015.
- Astorga, Luis. *El siglo de las drogas. Del Porfiriato al nuevo milenio*. Barcelona: House Grupo Editorial, 2016.
- Austin, Lucinda, y Yan Jin. «Approaching ethical crisis communication with accuracy and sensitivity: Exploring common ground and gaps between journalism and public relations». *Public Relations Journal* 9, no. 1 (2015): 2-26.
- Ávalos Lozano, María Dolores. *Identidad normalista: antes y después de la implantación de la Licenciatura en Educación Primaria en la Escuela Nacional de Maestros 1960-1997* (Tesis de Maestría). México: Investigaciones Educativas del CINVESTAV, 2002.
- Aznar, Hugo. *Ética de la comunicación y nuevos retos sociales: códigos y recomendaciones para los medios*. Barcelona: Paidós, 2005.
- Aznar, Hugo. *Ética y Periodismo: códigos, estatutos y otros documentos de autorregulación*. Barcelona: Paidós, 1999.
- Baer, Alejandro. «Imagen, memoria e industria cultural: el holocausto y las propuestas de su representación». *Arte, Individuo y Sociedad* 11, no. 1 (1999): 113-121.
- Bagley, Bruce. «Carteles de la droga: de Medellín a Sinaloa». *Criterios* 4, no. 1 (2011): 233-247.
- Balladares Gómez, Elizabeth. «Normales Rurales esperanza educativa para los campesinos en México». *Ciencias* 115 (2015): 44-53.

- Ballesteros, Teodoro. *Los derechos de réplica y rectificación en la prensa, radio y televisión*. Madrid: Reus, 2019.
- Balsebre, Armand. «La credibilidad del comunicador en el nuevo contexto tecnológico». *Comunicar en la era digital* 1 (1999): 289-202.
- Barak, Gregg. *Violence and nonviolence: Pathways to understanding*. California: Sage, 2003.
- Barón, Luis Fernando, y Mónica Valencia. «Medios, audiencias y conflicto armado. Representaciones sociales en comunidades de interpretación y medios informativos». *Revista Controversia* 178 (2001): 44-81.
- Barroso Asenjo, Porfirio. «Códigos de deontología periodística: análisis comparativo». *Revista de Ciencias Sociales y Humanas* 15 (2011): 141-176.
- Belsey, Andrew, y Ruth Chadwick. *Ethical issues in journalism and the media*. Londres: Routledge, 2002.
- Berger, Peter L., y Thomas Luckmann. *La construcción social de la realidad*. 25ª ed. Traducción de Silvia Zuleta. Buenos Aires: Amorrortu, 2019.
- Berkowitz, Dan. «Work roles and news selection in local TV: Examining the business-journalism dialectic». *Journal of Broadcasting & Electronic Media* 37, no. 1 (1993): 67-81.
- Berry, David. *Journalism, ethics and society*. Londres: Routledge, 2016.
- Bertrand, Claude Jean. *Media ethics and accountability systems*. Londres: Routledge, 2018.
- Biagini, Hugo Edgardo. «Biopolítica y neoliberalismo. La cacería estudiantil de Ayotzinapa». *Estudios de filosofía práctica e historia de las ideas* 18 (2016): 1-9.
- Biagini, Hugo. «Biopolitics and Neoliberalism: The Student Hunting of Ayotzinapa». *Estudios de filosofía práctica e historia de las ideas* 18 (2016): 1-9.
- Birngruber, Christoph, Franziska Holz, y Maximilian Murck. «Nombre y rostro para las personas fallecidas sin identificar». Nexos, 8 de julio de 2020, consultado el 19 de abril de 2021, <https://seguridad.nexos.com.mx/nombre-y-rostro-para-personas-fallecidas-sin-identificar-i-de-ii/>
- Bogart, Leo. «Reflections on content quality in newspapers». *Newspaper Research Journal* 5, no. 1 (2004): 40-53.
- Boin, Arjen, Paul Hart, Eric Stern, y Bengt Sundelius. *The politics of crisis management: public leadership under pressure*. Cambridge: Cambridge University Press, 2016.

- Boin, Arjen, y Mark Rhinard. «Managing transboundary crises: What role for the European Union?». *International Studies Review* 10, no. 1 (2008): 1-26.
- Bonilla, Jorge Iván y Camilo Andrés Tamayo. «Violencias y medios de comunicación en América Latina: una cartografía para el análisis». *Signo y Pensamiento* 25, no. 50 (2007): 211-231.
- Borrat, Héctor. «El periódico, actor político.» *Análisi* 12 (1989): 67-80.
- Brambila, Julieta. «Forced Silence: Determinants of Journalist Killings in Mexico's States, 2010—2015». *Journal of Information Policy* 7 (2017): 297-326.
- Briano, Sergio. «Surgimiento de la FECSM y origen del «espíritu revolucionario» en el normalismo rural». *Debates por la Historia* 7, no. 2 (2019): 47-84.
- Bryant, Jennings, y Dolf Zillmann. *Los efectos de los medios de comunicación: investigaciones y teorías*. Barcelona: Paidós, 1996.
- Bryman, Alan. *Social Research Methods*. 5ta ed. California: Sage, 2016.
- Calvo, Javier. «El derecho de rectificación ante informaciones falsas o inexactas, con especial mención a las publicadas en Internet». *Revista Derecho Civil* 7, no. 4 (2020): 137- 181.
- Carpenter, Ted. *The Fire Next Door: Mexico's Drug Violence and the Danger to America*. Washington: Cato Institute, 2012.
- Carrascosa, Lara. *Cómo la prensa nos cuenta la crisis*. Islas Canarias: Ediciones Densura, 2014.
- Carter, Cathleen, y Kris Kodrich. «Journalistic Ethics at the Border: How El Paso Times Journalists Balance Reporting the News and Protecting Their Sources». *Journal of Mass Media Ethics* 27, no. 3 (2012): 177-188.
- Carter, Cynthia. *Violence and the Media*. Reino Unido: McGraw-Hill Education, 2013.
- Casals Carro, María de Jesús. *Periodismo y sentido de la realidad. Teoría y análisis de la narrativa periodística*. Madrid: Fragua, 2005.
- Casas Pérez, María de la Luz. «Cobertura informativa de la violencia en México». *Global Media Journal* 8, no. 15 (2011): 1-16.
- Casero Ripollés, Andreu, y Pablo López Rabadán. «La Gestión de fuentes informativas como criterio de calidad profesional». En *La calidad periodística: teorías, investigaciones y sugerencias profesionales*, editado por Josep Lluís Gómez-Monpart, Francisco Gutiérrez Lozano y Dolors Palau, 73-89. Barcelona: Servei de Publicacions, 2013.

- Casero Ripollés, Andreu. «Els mitjans de comunicació davant l'11-M: la construcció d'un cas excepcional». *Quaderns del Consell de l'Audiovisual de Catalunya* 19 (2004): 19-20.
- Casero Ripollés, Andreu. «La crisis política como fenómeno comunicativo: la emergencia del ¿caso crítico?». *Sphera Publica* 6 (2006): 179-192.
- Castillo Mata, Diana. *La producción periodística del caso Ayotzinapa: Un estudio sobre las rutinas de producción informativa de los corresponsales de prensa de La Jornada y El Universal* (Tesis doctoral). Veracruz: Universidad Veracruzana, 2018.
- Chabat, Jorge. «La respuesta del gobierno de Calderón al desafío del narcotráfico: entre lo malo y lo peor». *Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)* 196 (2010):1-26.
- Chaparro-Domínguez, María Ángeles, Juan Carlos Suárez-Villegas, y Ruth Rodríguez-Martínez. «Media accountability and journalists: to whom do Spanish professionals feel responsible?» *Journalism Practice* 14, no. 7 (2020): 812-829.
- Chong, Dennis, y James N. Druckman. «Framing public opinion in competitive democracies». *American Political Science Review* 101, no. 4 (2007): 637-655.
- Christians, Clifford G. «The ethics of privacy». En *Journalism ethics: a philosophical approach*, editado por Christopher Meyers, 203-214. New York: Oxford University Press, 2010.
- Christians, Clifford G., Mark Fackler, Kathy Brittain, Peggy Kreshel, y Robert Woods. *Media ethics. Cases and moral reasoning*. 10ma ed. White Plains, New York: Longman, 2017.
- Christians, Clifford G., Theodore L. Glasser, Denis McQuail, Kaarle Nordenstreng y Robert A. White. *Normative theories of the media: Journalism in democratic societies*. Urbana: University of Illinois Press, 2010.
- Christians, Clifford G., y Michael Traber. *Communication ethics and universal values*. California: Sage, 2012.
- Civera, Alicia. «Amidst exclusion, promise, and violence: rural normal school students in Mexico and the disappearance of 43». *Pedagógica Histórica* 55, no. 1 (2019): 166-182.
- Civera, Alicia. «Escuelas Normales Rurales. Historia mínima del olvido». *Revista Nexos* (2015): 1-10.

- Civera, Alicia. «La trayectoria de las Escuelas Normales Rurales: algunas huellas para estudiar» (ponencia presentada en el V Congreso Iberoamericano de Historia de la Educación Latinoamericana. San José, Costa Rica, 24 de mayo, 2001).
- Coba Gutiérrez, Liliana. «Análisis de la calidad informativa, primer paso hacia el cambio». *Palabra clave* 9, no. 1 (2006): 29-56.
- Cohen, Cecil. *Press and foreign policy*. Nueva Jersey: Princeton University Press, 2015.
- Coll, Tatiana. «Las Normales Rurales: noventa años de lucha y resistencia». *El Cotidiano* 189 (2015): 83-94.
- Comisión Nacional de Búsqueda (CNB). «Total de personas desaparecidas, no localizadas y localizadas». Secretaría de Gobernación, 1 de julio de 2021, consultado el 2 de julio de 2021, <https://versionpublicarncpdno.segob.gob.mx/>
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH). «Informe sobre desaparición de personas y fosas clandestinas en México». Comisión Nacional de Derechos Humanos México, 31 de diciembre de 2018, consultado el 25 de marzo de 2021, <http://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=30100>
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH). «La desaparición forzada en México: una mirada desde los organismos del sistema de naciones unidas. ONU Derechos Humanos, 30 de junio de 2019, consultado el 20 de marzo de 2021, <https://www.cndh.org.mx/documento/libro-la-desaparicion-forzada-en-mexico-una-mirada-desde-los-organismos-del-sistema-de>
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH). «La matanza de Tlatelolco». Comisión Nacional de Derechos Humanos México, 2 de octubre de 2018, consultado el 28 de marzo de 2021, <https://www.cndh.org.mx/noticia/matanza-de-tlatelolco>
- Committee to Protect Journalists (CPJ). «La impunidad por el asesinato de periodistas». Committee to Protect Journalists, 28 de octubre de 2020, 20 de abril de 2021, <https://cpj.org/es/reports/2020/10/la-impunidad-por-el-asesinato-de-periodistas/>
- Concha Malo, Miguel. «Ayotzinapa: preocupaciones abiertas». *El Cotidiano* 189, no. 1 (2015): 45-49.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). «Medición de pobreza en Guerrero. Porcentaje, número de personas y carencias sociales». CONEVAL, 1 de diciembre de 2014, consultado el 20 de abril de 2021, <https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Guerrero/Paginas/pobreza-2014.aspx>

- Coombs, W. Timothy. «Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory». *Corporate reputation review* 10, no. 3 (2007): 163-176.
- Coombs, W. Timothy. *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. California: Sage, 2014.
- Cortina, Adela, y Emilio Martínez Navarro. *Ética*, 4ª ed. Madrid: Ediciones Akal, 1996.
- Dammert, Lucía. «Violencia, miedos y medios de comunicación: desafíos y oportunidades». En *Seminario Violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana*, 51-72. Ecuador: FLACSO, 2005.
- De Fontcuberta, Mar. «Pauta y calidad informativa». *Cuadernos Info*. 13 (1999): 61-69.
- De Haan, Willem. «Violence as an essentially contested concept». En *Violence in Europe*, editado por Sophie Body-Gendrot y Pieter Siedenburg, 27-40. Nueva York: Springer-Verlag, 2008.
- De Landtsheer, Christ, y Ilse de Vrij. «Talking about Srebrenica: Dutch Elites and Dutch bat. How Metaphors Change during Crisis». En *Metaphorical World Politics*, editado por Francis A. Beer y Christ de Landtsheer, 10ª ed., 163-189. East Lansing: Michigan State University Press, 2007.
- De Vreese, Claes. *Framing Europe: television news and European integration*. 1ª ed. Amsterdam: Aksant Academic Publishers, 2003.
- Dearing, James N., y Everett Rogers. *Agenda-setting*, 6ª ed. California: Sage, 1996.
- Del Carmen López, Emilio. «El ejercicio del derecho a la información en casos de violaciones graves a los derechos humanos: Ayotzinapa, Tlatlaya y Apatzingán» (Tesis de maestría). Ciudad de México: FLACSO México, 2016.
- Díaz-Campo, Jesús, María Ángeles Chaparro-Domínguez y Ruth Rodríguez-Martínez. «Los atentados terroristas de Barcelona y Cambrils en la prensa online. Tratamiento informativo en El periódico, El país y The guardian». *Profesional de la Información* 27, no. 6 (2018): 1358-1367.
- Díaz Campo, Jesús, Salvador Gómez García, Francisco Segado Boj, y Lorena Remacha González. «Ética periodística y Covid-19: análisis de contenido de los códigos deontológicos». *Interface-Comunicação, Saúde, Educação* 25 (2021): 1-18.
- Divicino Tello, Aleida, Mónica Violeta Morales Jiménez y Dulce María Quinterio Romero. «El discurso periodístico de la participación de las mujeres en el Movimiento de los 43». *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia* 13 (2018): 245-264.

- Doyle, Kate. «Los muertos de Tlatelolco: Usando los archivos para exhumar el pasado». The National Security Archive, 1 de octubre de 2006, consultado el 30 de mayo de 2021, <https://nsarchive2.gwu.edu/NSAEBB/NSAEBB201/index2.htm>
- Dowler, Kenneth. *Media Consumption and Public Attitudes toward crime and justice: the relationship between fear of crime, punitive attitudes and perceived police effectiveness*. California: California State University, 2003.
- Dring, Philip. «Codes and Cultures». En *Ethics and Media Culture: Practices and Representations*, editado por David Berry, 311-324. Oxford: Focal Press, 2013.
- Druckman, James N. «The implications of framing effects for citizen competence». *Political behavior* 23, no. 3 (2001): 225-256.
- Druckman, James N. «Using credible advice to overcome framing effects». *Journal of law, economics, and organization* 17, no. 1 (2001): 62-82.
- Edmonds Poli, Emily. «Political Coverage or Crime Reporting? Beat assignment and local reporting as explanations for fatal attacks on journalists» (ponencia presentada en el congreso anual de la Latin American Studies Association, Nueva York, mayo, 2016).
- Elortegui, Maider. «Un recorrido histórico de las Escuelas Normales Rurales de México: el acto subversivo de hacer memoria desde los acontecimientos contra los estudiantes de Ayotzinapa». *Estudios Latinoamericanos* 40 (2017): 157-178.
- Entman, Robert M. «Framing: Toward clarification of a fractured paradigm». *Journal of communication* 43, no. 4 (1993): 51-58
- Ericson, Richard V. «How journalists visualize fact». *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 560, no. 1 (1998): 83-95.
- Ericson, Richard V., Patricia M. Baranek, y Janet B. Chan. *Negotiating Control. A Study of New Sources*. Stony Stratford, 1ª ed. London: Open University Press, 1989.
- Ferré-Pavia, Carme, y Cristiane Tolotti. «Un modelo de análisis en Latinoamérica: La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de las empresas de comunicación». *Cuadernos Info*. 27 (2010): 97-110.
- Finkel, Kenn. «Tips on how copy desks can handle big stories well» en *Crisis Journalism. Handbook for Media Response*. Reston, Virginia: American Press Institute, 2001.
- Fishman, Mark. *Manufacturing News*, 1ª ed. Austin: University of Texas, 1988.
- Franco Míguas, Darwin. «Tecnologías de esperanza. Apropiações tecnopolíticas para la búsqueda de personas desaparecidas en México. El caso de Las Rastreadoras del Fuerte». *Comunicación y Sociedad* 16 (2019): 1-29.

- Franco Miguez, Darwin. «The Human Right to Identity and the Media Reconstruction of the Missing Persons' Memory in Mexico.» En *Media and Information Literacy: Reinforcing Human Rights, Countering Radicalization and Extremism*, editado por Jagtar Singh, Paulette Kerr y Esther Hamburger, 73-85. París: Unesco, 2016.
- Franco Miguez, Darwin. «The quadruple disappearance: analytic proposal to reflect on media and social representation of Mexico's disappearance victims.» *Política, Globalidad y Ciudadanía* 5, no. 9 (2019): 25-42.
- Franklin, Bob, Martín Hamer, Mark Hanna, Marie Kinsey, y John E. Richardson. *Key concepts in journalism*, 1ª ed. London: Sage, 2005.
- Frost, Chris. *Journalism ethics and regulation*, 4ª ed. London: Routledge, 2016.
- Fuentes Torrijo, Ximena. «La protección de la libertad de expresión en el sistema interamericano de derechos humanos y la promoción de la democracia.» *Revista de Derecho* 13 (2002): 225-244.
- Fundación para la Libertad de Prensa (FLIP). *Manual de autoprotección para periodistas*. Bogotá: FLIP, 2013.
- Galtung, Johan. «Cultural violence.» *Journal of peace research* 27, no. 3 (1990): 291-305.
- Galtung, Johan. «Violence, peace, and peace research.» *Journal of peace research* 6, no. 3 (1969): 167-191.
- García Ramírez, Sergio, y Alejandra Gonza. *La libertad de expresión en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Ciudad de México: Colección Chapultepec, 2007.
- Gil Calvo, Enrique. *El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*, 1ª ed. Madrid: Editorial Alianza, 2004.
- Gili Ferré, Ricard. «Els Mitjans de comunicació com a legitimadors o deslegitimadors d'un projecte polític per mitjà dels frames i les estructures narratives: el cas del procés català en el període 2006-2015» (Tesis doctoral). Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 2017.
- Glasser, Theodore. «The puzzle of objectivity I: objectivity precludes responsibility.» *Quill* 41 (1984): 12—16.
- Goffman, Erving. *Frame analysis: An essay on the organization of experience*, 2ª ed. Boston: Northeastern University Press, 1986.
- Golan, Guy, y Wanta, Wayne. «Second-level agenda setting in the New Hampshire primary: A comparison of coverage in three newspapers and public perceptions

- of candidates». *Journalism & Mass Communication Quarterly* 78, no. 2 (2001): 247-259.
- Gómez Bueno, Javier. «La rumorología y el uso de las fuentes de información en los medios de comunicación deportivos en España». *Palabra Clave* 17, no. 2 (2014): 456-483.
- González Núñez, Denise, Jorge Ruíz Reyes, Lucía Chávez Vargas y José Antonio Guevara Bermúdez. «Violencia y terror. Hallazgos sobre fosas clandestinas en México 2006-2017». Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, A.C., 2019, consultado el 10 de enero de 2021, <http://cmdpdh.org/project/violencia-y-terror-hallazgos-sobre-fosas-clandestinas-en-mexico-2006-2017/>
- González Quiñones, Fidel, y Juan Machin Mastromatteo. «On media censorship, freedom of expression and the risks of journalism in Mexico». *Information Development* 35, no. 4 (2019): 666-670.
- González Rubén, Arnoldo, Elba Díaz Cerveró y Daniel Barredo Ibáñez. «Reportear bajo amenaza: violencia, profesionalización y modernización irregular del sistema mediático mexicano». *Palabra Clave* 24, no. 1 (2021): 1-27.
- Grabe, María Elizabeth, Zhou, Shuhua, y Brooke Barnett. «Explicating sensationalism in television news: Content and the bells and whistles of form». *Journal of Broadcasting & Electronic Media* 45, no. 4 (2001): 635-655.
- Greimas, Algirdas, y Joseph Courtés. *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*, 1ª ed. Paris: Classiques Hachette, 1979.
- Grijelmo, Álex. *El estilo del periodista*, 18ª ed. Madrid: Taurus, 2014.
- Grillo, Ioan. *El Narco: en el corazón de la insurgencia criminal mexicana*, 1ª ed. Ciudad de México: Tendencias Editores, 2012.
- Grin, Gayle. «How to report, layer and present crisis news». En *Crisis Journalism. Handbook for Media Response*, editado por American Press Institute, 43-58. Reston: American Press Institute, 2001.
- Grossi, Giorgio. «Professionalità e casi eccezionali». *Problemi dell'Informazione* 6, no. 1 (1984).
- Grossi, Giorgio. *Opinión pública. Teoría del campo demoscópico*, trans. Víctor Sampedro, Fabrizio Ceglia, y José Manuel Sánchez, 2ª ed. Madrid: CIS, 2007.
- Grossi, Giorgio. *Rappresentanza e rappresentazione: percorsi di analisi dell'interazione tra mass media e sistema politico in Italia*, 1ª ed. Milà: Franco Angeli, 1985.

- Gutiérrez-Coba, Liliana. «Análisis de la calidad informativa, primer paso hacia el cambio» *Palabra Clave* 9, no. 1 (2006): 29-56.
- Gutiérrez, Silvia y Erick Vargas. «Emociones y medios de comunicación. Una propuesta de análisis». *Revista Conexão Letras* 12, no. 18 (2017): 115-138.
- Gutiérrez, Silvia, Miquel Rodrigo Alsina, y Pilar Medina. «El papel social del Periodismo en momentos de crisis: el tratamiento del suceso de Ayotzinapa en dos diarios mexicanos». *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* 22, no. 2 (2016): 729-745.
- Haefner, Margaret. «Ethical problems of advertising to children.» *Journal of Mass Media Ethics* 6, no. 2 (1991): 83-92.
- Hanitzsch, Thomas *et al.* «Mapping journalism cultures across nations: A comparative study of 18 countries.» *Journalism Studies* 12, no. 3 (2010): 273-293.
- Hardy, Jonathan. *Western media systems*, 1ª ed. Abingdon, Oxon: Routledge, 2008.
- Hart, Paul. «Symbols, rituals and power: The lost dimensions of crisis management». *Journal of contingencies and crisis management* 1, no. 1 (1993): 36-50.
- Hazlett, Curt. «Ten things' newspapers should do», en *Crisis Journalism. Handbook for Media Response*, editado por American Press Institute, 73-88. Reston, Virginia: American Press Institute, 2001.
- Heitmeier, Wilhelm, y John Hagan. «Violence. On the difficulties of a systematic international survey.» en *International Handbook of Violence Research*, editado por Otto Backes, 15-25. Berlín: Springer Science, 2002.
- Hendriks Vettehen, Paul Koos Nuijten, y Johannes Beentjes. «News in an age of competition: The case of sensationalism in Dutch television news 1995—2001». *Journal of Broadcasting & Electronic Media* 49, no. 3 (2005): 282-295.
- Henry, Stuart. «What is school violence? An integrated definition». *The annals of the American academy of political and social science* 567, no. 1 (2000): 16-29.
- Hernández Navarro, Luis. «Ayotzinapa y el normalismo rural». En *Desde las trincheras de Ayotzinapa: la defensa por la educación y la vida de los hijos del pueblo*, editado por Tlachinollan, 94-105. Guerrero: Centro de Derechos Humanos de la montaña Tlachinollan, 2015.
- Herrán, María Teresa, y Javier Darío Restrepo. *Ética para periodistas*, 4ª ed. Bogotá: Editorial Noma, 2005.
- Herrero Aguado, Carmen. *Periodismo de sucesos y tribunales. Tratamiento informativo de la violencia social*, 1ª ed. Sevilla: Padilla Libros Editores, 2003.

- Hester, Joe Bob, y Rhonda Gibson. «The economy and second-level agenda setting: A time-series analysis of economic news and public opinion about the economy». *Journalism & Mass Communication Quarterly* 80, no. 1 (2003) 73-90.
- Hincapié, Sandra, y Jairo López. «Violencia contra periodistas y rendición social de cuentas: el caso mexicano». *Ciencia Política* 13, no. 26 (2018): 127-152.
- Holland, Bradley, y Viridiana Rios. «Informally Governing Information: How Criminal Rivalry Leads to Violence against the Press in Mexico». *Journal of Conflict Resolution* 61, no. 5 (2017): 1095—1119.
- Hughes, Sallie, Claudia Mellado, Jesús Arroyave, José Luis Benitez, Arnold de Beer, Miguel Garcés, Katharina Lang y Mireya Márquez Ramírez. «Expanding Influences Research to Insecure Democracies: How Violence, Public Insecurity, Economic Inequality and Uneven Democratic Performance Shape Journalists' Perceived Work Environments». *Journalism Studies* 18, no. 5 (2018) 645-65.
- Hughes, Sallie, y Mireya Márquez Ramírez. «Local-level authoritarianism, democratic normative aspirations, and antipress harassment: Predictors of threats to journalists in Mexico». *The International Journal of Press/Politics* 23, no. 4 (2018): 539-560.
- Human Rights Watch. «Informe Mundial 2021. Nuestro análisis sobre derechos humanos en el mundo: México». Human Rights Watch, 1 de diciembre de 2020, consultado el 17 de junio de 2021, <https://www.hrw.org/es/world-report/2021/country-chapters/377395>
- Iadicola, Peter, y Anson D. Shupe. *Violence, inequality, and human freedom*, 1ª ed. Lanham: Rowman & Littlefield, 2013.
- Idheas - Litigio Estratégico en Derechos Humanos. «Ley General en Materia de Desaparición de Personas». Idheas, 1 de diciembre de 2018, consultado el 24 de abril de 2021, <https://www.idheas.org.mx/wp-content/uploads/2019/05/guia-desaparicion-personas.pdf>
- Igartua, Juan José, Carlos Muñiz, José Otero, Lifan Cheng, y José Gómez Isla. «Recepción e impacto socio cognitivo de las noticias sobre inmigración». *Revista de Psicología Social* 23, no. 1 (2008): 3-16.
- Igartua, Juan José, y María Luisa Humanes. *Teoría e investigación en comunicación social*. 2ª ed. Madrid: Editorial Síntesis, 2009.

- Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). «Encuesta Nacional de Consumo de Contenidos Audiovisuales 2015». IFT, 30 de diciembre de 2015, consultado el 30 de marzo de 2021, <http://www.ift.org.mx/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). «Mortalidad. Conjunto de datos: Defunciones por homicidios». INEGI, consultado el 25 de abril de 2021, www.inegi.gob.mx
- International Crisis Group. «Mexico's Everyday War: Guerrero and the Trials of Peace». Crisis Group, 4 de mayo de 2020, consultado el 15 de octubre de 2021, <https://www.crisisgroup.org/latin-america-caribbean/mexico/80-mexicos-everyday-war-guerrero-and-trials-peace>
- Iñiguez, Teresa, Rodrigo Loza, y Darwin Franco Miguez. «Las desapariciones en Jalisco y el no acceso a la información». En *Medios de comunicación y derecho a la información en Jalisco*, editado por Graciela Bernal-Loaiza, 97-116. Guadalajara: ITESO, 2017.
- Iyengar, Shanto, y Adam Simon. «News Coverage of the Gulf Crisis and Public Opinion. A Study of Agenda-Setting, Priming, and Framing». *Communication Research* 20, no. 3 (1993), 365-383.
- Iyengar, Shanto. «Framing responsibility for political issues». *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 546, no. 1 (1996), 59-70.
- Iyengar, Shanto. *Is anyone responsible? How television frames political issues*, 1ª ed. Chicago: The University of Chicago Press, 1991.
- Jontes, Dejan. «Ethics (of objectivity) and cultural authority: meta journalistic discourse in a post-socialist context». En *The ethics of journalism. Individual, institutional and cultural influences*, editado por Wendy N. Wyatt, 73-81. London: IB Tauris, 2014).
- Jørgensen, Rikke Frank. «Human rights and their role in global media and communication discourses». En *The handbook of global media and communication policy*, editado por Robin y Marc Raboy, 95-112. Chichester, West Sussex: Wiley Blackwell, 2011.
- Karlsson, Michael. «The immediacy of online news, the visibility of journalistic processes and a restructuring of journalistic authority». *Journalism* 12, no. 3 (2011), 279-295.
- Keeble, Richard. *Ethics for journalists*, 2ª ed. New York: Routledge, 2001.
- Kieran, Matthew. *Media Ethics*, 2ª ed. London: Routledge, 2002.

- Kiousis, Spiro, Philemon Bantimaroudis, y Hyun Ban. «Candidate image attributes: Experiments on the substantive dimension of second level agenda setting». *Communication Research* 26, no. 4 (1999), 414-428.
- Kiousis, Spiro. «Explicating media salience: A factor analysis of New York Times issue coverage during the 2000 US presidential election». *Journal of Communication* 54, no. 1 (2004), 71-87.
- Kleemans, Mariska, Gabi Schaap, y Liesbeth Herman's. «Citizen sources in the news: above and beyond the vox pop?». *Journalism* 18, no. 4 (2017), 464-481.
- Knight, Graham. «Reality effects: Tabloid television news». *Queens Quarterly* 96, no. 1 (1989): 94-108.
- Knowlton, Steven, y Bill Reader. *Moral reasoning for journalists*, 2ª ed. Westport: ABC-CLIO, 2009.
- Koselleck, Reinhart, y Michaela W. Richter. «Crisis». *Journal of the History of Ideas* 67, no. 2 (2006): 357-400.
- Kovach, Bill, y Tom Rosenstiel. *The elements of journalism: What newspeople should know and the public should expect*. New York: Three Rivers Press, 2014.
- Koziner, Nadia. «Antecedentes y fundamentos de la teoría del framing en comunicación». *Austral Comunicación* 2, no. 1 (2013): 1-25.
- Lang Kurt, y Gladys Engel Lang. «The Mass Media and Voting». En *Reader in Public Opinion and Communication*, editado por Bernard Berelson, 455-472. New York: Free Press, 1966.
- Langer, Jhon. *Tabloid television: popular journalism and the 'other news'*, 1ª ed. Londres: Routledge, 1997.
- Lind, Rebecca Ann, y David L. Rarick. «Public attitudes toward ethical issues in TV programming: Multiple viewer orientations». *Journal of Mass Media Ethics* 7, no. 3 (1992): 133-150.
- López Macedonio, Mónica Naymich. «Los estudiantes de las Escuelas Normales Rurales en el conflicto internacional de la guerra fría». *Secuencia* 108 (2020): 1-32.
- López-Meri, Amparo, Ruth Rodríguez-Martínez y Xavier Ramon-Vegas. «Journalistic ethics and use of images in the Barcelona and Cambrils terrorist attacks: A comparative analysis of 14 national and international digital media». *Anàlisi* 63 (2020): 19-34.
- Lowrey, Wilson, William Evans, Karla Gower, Jennifer Robinson, Peter Ginter, Lisa McCormick, y Maziar Abdolrasulnia. «Effective media communication of

- disasters: pressing problems and recommendations». *BMC Public Health* 7, no. 1 (2007): 97-106.
- Lozano, Carlos. «Medios de comunicación y catástrofes: ¿tratantes de información?». En *La comunicación en situaciones de crisis: del 11M al 14M*, editado por Alfonso Vara Miguel, 563-574. Pamplona: Universidad de Navarra, 2006.
- Luhmann, Niklas. *The reality of the mass media*, 1ª ed. Stanford: Stanford University Press, 2000.
- Malo, Miguel. «Ayotzinapa: preocupaciones abiertas». *El cotidiano* 189 (2015): 45-59.
- Manning, Paul. *News and news sources. A critical introduction*, 1ª ed. London: Sage, 2001.
- Marletti, Carlo. *Prima e dopo: tematizzazione e comunicazione politica*, 1ª ed. Torino: ERI, 1985.
- Marthoz, Jean Paul. *Terrorism and the media: a handbook for Journalists*, 1ra ed. París: Unesco, 2017.
- Martínez Villarreal, María Teresa. «Respuestas ciudadanas ante la desaparición de personas en México (2000-2013)». *Espacios públicos* 17, no. 39 (2014): 105-135.
- Martini, Stella. *Periodismo, noticia y noticiabilidad*, 4ª ed. Bogotá: Editorial Norma, 2000.
- Martiny, Matthew, y Zulia Orozco Reynoso. «Ayotzinapa: nuestro retrato frente al espejo». *Acta Sociológica* 71 (2016): 167-193.
- Masana, María Dolores. «Reflexiones sobre el debate entre regulación y autorregulación». *Cuadernos de periodistas* 37 (2008): 54-57.
- Mauri Ríos, Marcel, y Xavier Ramon Vegas. «Nuevos sistemas de rendición de cuentas de la información periodística. Exploración del escenario online español.» *Profesional de la Información* 24, no. 4 (2015): 380-389.
- Mayoral Sánchez, Javier. «Fuentes de información y credibilidad periodística». *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* 11 (2005): 93-102.
- McCombs, Maxwell, Donald Shaw, y David Weaver. «New directions in agenda-setting theory and research». *Mass communication and society* 17, no. 6 (2014): 781-802.
- McCombs, Maxwell, y Dixie Evatt. «Issues and attributes: Exploring a new dimension in agenda setting». *Communication & Society* 8, no. 1 (1995): 7-32.
- McCombs, Maxwell, y Donald Shaw. «The Agenda-Setting Function of the Mass Media». *Public Opinion Quarterly* 36, no. 2 (1972): 176-187.

- McCombs, Maxwell, y George Estrada. «The news media and the pictures in our heads», en *Do the media govern? Politicians, voters and reporters*, editado por Shanto Iyengar y Richard Reeves, 1ª ed., 237-247. California: Sage, 1997.
- McCombs, Maxwell, y Salma I. Ghanem. «The convergence of agenda setting and framing», en *Framing public life: Perspectives on media and our understanding of the social world*, editado por Stephen Reese, Oscar Gandy Jr. y August Grant, 67-81. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2001.
- McCombs, Maxwell. *Estableciendo la agenda. El impacto de los medios en la opinión pública y el conocimiento*, trans. Òscar Fontrodona, 1ª ed. Barcelona: Paidós, 2006.
- McCombs, Maxwell. *Setting the agenda. The mass media and public opinion*, 2ª ed. Cambridge: Polity Press, 2014.
- McQuail, Denis. *Introducción a la teoría de la comunicación*, trans. Patrick Ducher, 2ª ed. Barcelona: Paidós, 2000.
- McQuail, Denis. *Media Accountability and Freedom of Publication*, 1ª ed. Nueva York: Oxford University Press, 2003.
- Medrano Camacho, Verónica, Eduardo Ángeles Méndez y Miguel Ángel Morales Hernández. *La educación normal en México. Elementos para su análisis*, 1ª ed. Ciudad de México: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2017.
- Meyers, Cristopher. «Justifying journalistic harms: Right to know vs. interest in knowing». *Journal of Mass Media Ethics* 8, no. 3 (1993): 133-146.
- Milstein, Brian. «Thinking politically about crisis: A pragmatist perspective». *European Journal of Political Theory* 14, no. 2 (2015): 141-160.
- Moloeznik, Marcos Pablo. «Fuerzas armadas, guerra contra el narcotráfico y lecciones del caso mexicano». En *El narcotráfico y su combate. Sus efectos sobre las relaciones internacionales*, editado por Günther Maihold y Stefan Jost, 1ª ed., 76-91. Ciudad de México: Konrad Adenauer Stiftung, 2014.
- Morbiato, Caterina. «Prácticas resistentes en el México de la desaparición forzada». *Trace* 71 (2017): 138-165.
- Navarrete Cázales, Zaira. «Formación de profesores en las Escuelas Normales de México. Siglo XX». *Revista historia de la educación latinoamericana* 17, no. 25 (2015): 17-34.
- Navarro Gallegos, César. «Ayotzinapa: herida abierta y jornada sin descanso por la vida». En *Desde las trincheras de Ayotzinapa: la defensa por la educación y la vida de*

- los hijos del pueblo*, editado por Tlachinollan, 60-82. México: Tlachinollan - Centro de Derechos Humanos de la Montaña, 2015.
- Navarro Hernández, Luis. «Ayotzinapa: el dolor y la esperanza». *El Cotidiano* 189 (2015): 7-17.
- Neuman, W. Russell, Marion R. Just, y Ann N. Crigler. *News and the Construction of Political Meaning*, 1ª ed. Chicago: The University of Chicago Press, 1992.
- Noble, Andrea. «Introduction: Visual culture and violence in contemporary Mexico». *Journal of Latin American Cultural Studies* 24, no. 4 (2015): 417-433.
- Nohrstedt, Stig Arne. «Communication Challenges in Connection with Catastrophes and States of Emergency». *Nordicom Review* 21, no. 2 (2000): 137-156.
- Nordenstreng, Kaarle, y Hifzi Topuz. *Journalist: Status, Rights and Responsibilities*, 1ª ed. Helsinki, International Organization of Journalists, 1989.
- Noriega Chávez, Margarita. «México en la internacionalización. Las escuelas normales». En *Internacionalización y Educación Superior*, editado por Zaira Navarrete Cazales y Marco Aurelio Navarro Leal, 301-334. Estados Unidos: Palibrio LLC - Sociedad Mexicana de Educación Comparada, 2014.
- Norris, Pippa, Montague Kern, y Marion Just. *Framing terrorism: The news media, the government and the public*, 1ª ed. Nueva York: Routledge, 2003.
- Olsson, Eva Karin. «Defining crisis news events. How news organization managers drew upon history when handling the terror attacks September 11». *Nordicom Review* 31, no. 1 (2010): 87-101.
- Ordóñez, Gustavo Abad. «Medios, Periodismo y responsabilidad social: en busca de políticas públicas». *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación* 122 (2013): 13-22
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). «Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas de personas». ONU, 18 de diciembre de 1992, consultado el 31 de marzo de 2021, <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/conventionced.aspx>
- Oyarvide, César. «La guerra contra el narcotráfico en México. Debilidad del Estado, orden local y fracaso de una estrategia». *Aposta. Revista de Ciencias Sociales* 50 (2011): 1-35.
- Padilla, Tanalís. «Educar para defender los derechos del pueblo: génesis de lucha de la Escuela Normal Rural de Ayotzinapa». En *Desde las trincheras de Ayotzinapa: la defensa por la educación y la vida de los hijos del pueblo*, editado por

- Tlachinollan, 51-53. México: Tlachinollan - Centro de Derechos Humanos de la Montaña, 2015.
- Padilla, Tanalís. «Las normales rurales: historia y proyecto de nación». *El Cotidiano* 154 (2009): 85-93.
- Padilla, Tanalís. «Rural education, political radicalism, and normalista identity in Mexico after 1940». En *Dictablanda*, editado por Paul Gillingham y Benjamín T. Smith, 341-359. Durham: Duke University Press, 2014.
- Parametría. «Las marchas por Ayotzinapa». Parametría, 16 de diciembre de 2014, consultado el 30 de marzo de 2021, <http://www.parametria.com.mx/estudios/las-marchas-por-ayotzinapa/>
- Pellegrini, Silvia, Soledad Puente, y Daniela Grassau. «La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile». *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* 21 (2015): 249-267.
- Penalva Verdú, Clemente. «El tratamiento de la violencia en los medios de comunicación». *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* 10 (2002): 395-412.
- Perales García, Cristina, y Carles Pont Sorribes. «The Spanish-Catalan political crisis as represented in the UK, French and German press (2010-2017)». *Journal for Communication Studies* 11, no. 2 (2018): 147-162.
- Pihl-Thingvad, Signe. «Professional ideals and daily practice in journalism». *Journalism* 16, no. 3 (2015): 392-411.
- Pimentel, Stanley. «The nexus of organized crime and politics in Mexico». En *Organized Crime and democratic governability: Mexico and the U.S. borderlands*, editado por John Bailey y Roy Godson, 65-67. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, 2000.
- Pont Sorribes Carles, y Sergie Cortiñas Rovira (2011). «Journalistic practice in risk and crisis situations: Significant examples from Spain». *Journalism* 12, no. 8 (2011): 1052-1066.
- Pont Sorribes, Carles. *Comunicar las emergencias*. Barcelona: Editorial UOC, 2013.
- Pont Sorribes, Carles. *Protocols, actors i comunicació institucional en episodis d'emergència. Estudi de la gestió informativa de l'esfondrament d'un túnel del metro al Carmel de Barcelona* (Tesis doctoral). Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 2008.
- Porlezza, Colin, y Sergio Splendore «Accountability and Transparency of Entrepreneurial Journalism». *Journalism Practice* 10, no. 2 (2016): 196-216.

- Potter, Deborah, y Sherry Ricchiardi. *Cobertura de desastres y crisis*. Washington: International Center for Journalists [ICJ], 2006.
- Prado Pérez, Ruth. «La cobertura mediática de la violencia en el contexto de la guerra contra el narco en México». *Revista Pueblos* 63 (2014): 1-5.
- Priest, Susana. *Doing media research: an introduction*, 2ª ed. California: Sage, 2010.
- Procuraduría General de la República (PGR). «Conferencia de Prensa Caso Ayotzinapa». Presidencia Enrique Peña Nieto, 27 de enero de 2015, consultado el 1 de enero de 2021, vídeo: 1h16m11s, <https://www.youtube.com/watch?v=rDiPRIOgwt8>
- Puente, Soledad, Silvia Pellegrini, y Daniela Grassau. «Journalistic challenges in television coverage of disasters: lessons from the February 27, 2010, earthquake in Chile». *Communication & Society* 26, no. 4 (2013): 103-125.
- Puppis, Manuel. *Organizations of media self-regulation. European Press Councils in Comparison*. Colonia: Herbert Von Halem, 2009.
- Quarantelli, Enrico. *Catastrophes are different from disasters: Some implications for crisis planning and managing drawn from Katrina*. Newark: University of Delaware, 2005.
- Rabadán López, Pablo, y Andreu Casero Ripollés. «La información periodística de portada en España: evolución histórica de fuentes, agendas y encuadres (1980-2010)». *Historia y comunicación social* 19, no. 1 (2014): 457-473.
- Ramon Vegas, Xavier, Marcel Mauri Ríos, y Fabiola Alcalá Anguiano. «Transparencia informativa, autorregulación y participación del público.» *Comunicación y Sociedad* 25 (2016): 101-125.
- Ramon Vegas, Xavier. *Sports journalism ethics and quality of information: the coverage of the London 2012 Olympics in the British, American and Spanish press* (Tesis doctoral). Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 2016.
- Ramos Gil, Irene. «Visibilidad e invisibilidad en la desaparición de los 43 estudiantes de Ayotzinapa». *Trace* 72 (2017): 98-116.
- Ravelo, Ricardo. *El narco en México: historia e historias de una guerra*. Barcelona: Grijalbo, 2012.
- Reese, Stephen D. *Framing public life. Framing public life. Perspectives on media and our understanding of the social world*. Oxon: Routledge, 2001.
- Reich, Zvi. «Source credibility and journalism: Between visceral and discretionary judgment». *Journalism Practice* 5, no. 1 (2011): 51-67.

- Rentschler, Carrie. «From danger to trauma. In Media Witnessing». En *Media Witnessing. Testimony in the Age of Mass Communication*, editado por Paul Frosh y Amit Pinchevski, 158-181. London: Palgrave Macmillan, 2008.
- Reporteros sin Fronteras. «Balance 2020. Periodistas asesinados». RSF, 28 de diciembre de 2020, consultado el 27 de abril de 2021, <https://rsf.org/es/mexico>
- Restrepo, Ana María. «Protesta y Medios: ¿cubrimiento mediático o problema de enfoque?», Programa por la paz [CINEP], 26 de noviembre de 2019, consultado el 20 de marzo de 2021, <https://www.cinep.org.co/Home2/component/k2/750-protesta-y-medios-cubrimiento-mediatico-o-problema-de-enfoque.html>
- Restrepo, Javier Darío. «Los retos de la ética periodística» (ponencia en el Encuentro Internacional de Periodistas, Guadalajara, México, 4 de diciembre de 2017).
- Reuter, Christian, Amada Lee Hughes, y Marc André Kaufhold. «Social Media in Crisis Management: An Evaluation and Analysis of Crisis Informatics Research». *International Journal of Human—Computer Interaction* 34, no. 4 (2018): 1-15.
- Rey, Germán, Jorge Iván Bonilla, Camilo Tamayo y Marta Ruíz. *Calidad informativa y cubrimiento del conflicto. Estándares de calidad periodística en el cubrimiento del conflicto armado en Colombia*. Bogotá: Proyecto Antonio Nariño, 2004.
- Robledo Cepeda, Dulce Alexandra. «Periodismo violentado en México Entre las agresiones, la autocensura y el bajo salario en provincial». *Argumentos* 30, no. 85 (2017): 39-61.
- Rodelo, Frida Viridiana. «Periodismo en entornos violentos: el caso de los periodistas en Culiacán, Sinaloa». *Comunicación y Sociedad* 12 (2009): 101—118.
- Rodrigo Alsina, Miquel Rodrigo. *La construcción de la noticia*. Barcelona: Paidós, 2005.
- Rodríguez Martínez, Ruth, Mónica Figueras Maz, Marcel Mauri Ríos, y Salvador Alsius. «How dominant are official sources in shaping political news coverage in Spain? The perceptions of journalists and citizens». *Journal of Mass Media Ethics* 28, no. 2 (2013): 103-118.
- Rojas Torrijos, José Luis, y Xavier Ramón-Vegas. «Accountability en las redes sociales. Libros de estilo en continua evolución y retroalimentación a través de Twitter». *Revista Latina de Comunicación Social* 72, no. 1 (2017): 915-941.
- Rosen, Jonathan y Roberto Zepeda Martínez. «La guerra contra el narcotráfico en México: una guerra perdida». *Revista Reflexiones* 94, no. 1 (2015): 153-168.
- Rosenthal, Uriel, Michael T. Charles, Paul Hart, Kouzmin, Alexander y Alan Jarman. «From case studies to theory and recommendations: A concluding analysis». En

- Coping with crises: The management of disasters, riots and terrorism*, editado por Uriel Rosenthal, 436-472. Springfield: Charles C Thomas Publisher, 1989.
- Ruiz Reyes, Jorge. «Fosas clandestinas y su relación con crímenes de lesa humanidad. Propuesta metodológica para la documentación de casos que determinen responsabilidad penal internacional en México». *Historia y gráfica* 52 (2019): 97-128.
- Ryan, Michael. «Journalistic ethics, objectivity, existential journalism, standpoint epistemology, and public journalism». *Journal of Mass Media Ethics* 16, no. 1 (2001): 3-22.
- Sádaba Garza, Teresa. «Origen, aplicación y límites de la teoría del encuadre (framing) en comunicación». *Comunicación y Sociedad* 14, no. 2 (2001): 143-175.
- Salgado Andrade, Eva. «Construcción periodística de la marcha por el primer aniversario de Ayotzinapa. Un estudio comparado en titulares y fotografías de la prensa internacional». *Comunicación y sociedad* 16, no. 2 (2019): 1-29.
- Sanders, Karen. *Ethics and journalism*. Londres: Sage, 2003.
- Scharrer, Erica. «I Noticed More Violence: The Effects of a Media Literacy Program on Critical Attitudes Toward Media Violence». *Journal of Mass Media Ethics* 21, no. 1 (2009): 69-86.
- Scheufele, Dietram A. «Framing as a theory of media effects». *Journal of communication* 49, no. 1 (1999): 103-122.
- Schultz, Tanjev. «Mass media and the concept of interactivity: an exploratory study of online forums and reader email». *Media, Culture & Society* 22, no. 2 (2000): 205-221.
- Semetko, Holli, y Patti Valkenburg. «Framing European politics: A content analysis of press and television news». *Journal of Communication* 50, no. 2 (2000): 93-109.
- Serrano, Sandra y Daniel Vázquez. *Los derechos en acción: obligaciones y principios de derechos humanos*. Ciudad de México: FLACSO, 2014.
- Simpson, Roger, y William Coté. *Covering violence: a guide to ethical reporting about victims & trauma*. Nueva York: Columbia University Press, 2006.
- Smyth, Frank. *Manual de seguridad para periodistas. cubriendo las noticias en un mundo peligroso y cambiante*. Nueva York: Committee to Protect Journalists (CPJ), 2012, https://cpj.org/wp-content/uploads/2012/04/guide_es.pdf

- Solano, Luis Felipe. «La responsabilidad social de los medios de comunicación ante el conflicto y la catástrofe». *Estudios sobre el mensaje periodístico* 18, no. 2 (2012): 613-622.
- Soria, Carlos. «Fundamentos éticos de la presunción de inocencia o la legitimidad del Periodismo de denuncia». *Communication & Society* 9, no. 1-2 (1996): 199-219.
- Souza, María Dolores, y Víctor Martínez. «La intervención de la televisión en el terremoto chileno.» *Comunicar* 13, no. 1 (2011): 1-16.
- Spencer, Alexander. «Terrorism and the news media: Symbiosis, control and framing». En *The Palgrave Handbook of Security, Risk and Intelligence*, editado por Robert Dover, Huw Dylan y Michael Goodman, 443-460. London: Palgrave Macmillan, 2017.
- Stern, Eric, y Bengt Sundelius. «Crisis management Europe: An integrated regional research and training program». *International Studies Perspectives* 3, no. 1 (2002): 71-88.
- Stoker, Kevin. «Existential objectivity: Freeing journalists to be ethical». *Journal of Mass Media Ethics* 10, no. 1 (1995): 5—22.
- Tamayo, Camilo y Jorge Iván Bonilla. «El deber de la memoria. La agenda investigativa sobre la cobertura informativa del conflicto armado en Colombia, 2002-2012». *Palabra Clave* 17, no. 1 (2014): 13-45.
- Tankard, James W. «Media frames: approaches to conceptualization and measurement» (ponencia presentada en la Communication Theory and Methodology Division, Association for Education in Journalism and Mass Communication Convention, Boston, Massachusetts, Agosto, 1991).
- Tankard, James W. «The empirical approach to the study of media framing». En *Framing public life. Perspectives on media and our understanding of the social world*, editado por Stephen D. Reese, Oscar H. Gandy, y August E. Grant, 95-121. Londres: Routledge, 2001.
- Taraciuk Broner, Tamara. «Un duro recordatorio de la crisis de desaparecidos en México,» Human Rights Watch, 6 de febrero de 2018, consultado el 15 de mayo de 2021, <https://www.hrw.org/es/news/2018/02/06/un-duro-recordatorio-de-la-crisis-de-desapariciones-en-mexico>
- Teramo, María Teresa. «Calidad de la información periodística en Argentina. Estudio de diarios y noticieros». *Palabra Clave* 9, no. 1 (2006): 57-84.

- Thompson, John B. *Los media y la modernidad: una teoría de los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós, 1998.
- Thussu, Daya Kishan. *News as entertainment: the rise of global infotainment*. London: Sage, 2007.
- Tierney, Kathleen, Christine Bevc, y Erica Kuligowski. «Metaphors matter: Disaster myths, media frames, and their consequences Hurricane Katrina». *The annals of the American academy of political and social science* 604, no. 1 (2006): 57-81.
- Toledano, Samuel, y Alberto Ardèvol Abreu. «Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del Periodismo». *Communication & Society / Comunicación y Sociedad* 26, no. 3 (2013): 190-213.
- Trejo Delarbre, Raúl. «Prensa y gobierno: las relaciones perversas». *Comunicación y Sociedad* 25 (1995): 35-55.
- Trejo Delarbre, Raúl. «Televisa: viejas prácticas, nuevo entorno». *Nueva sociedad* 249, no. 1 (2014): 149-162.
- Trejo Delarbre, Raúl. *Televisa: el quinto poder*. 1ª ed. Ciudad de México: Claves de Análisis, 1985.
- Tuchman, Gaye (1983). *La producción de la noticia. Estudio sobre la construcción de la realidad*, trans. Héctor Borrat, 1ra ed. Barcelona: Gustavo Gil, 1983.
- Tzuc, Efraín, y Marcela Turati. «Crisis forense en México: Un país rebasado por sus muertos», 5to Elemento Lab, 22 de septiembre de 2020, consultado el 30 de marzo de 2021, <https://quintoelab.org/crisisforense/un-pais-rebasado-por-sus-muertos/>
- Varenik, Roberto. «Escándalo y reforma: el papel de los medios en el cambio policial». En *Violencia y medios: seguridad pública y construcción del miedo*, editado por Marco Lara Klahr y Ernesto López Portillo Vargas. México: Instituto para la Seguridad y la Democracia, 2004.
- Velásquez Upegui, Eva Patricia y Alexander Escobar Arboleda. «Reconstrucción y representación de la desaparición de los 43 normalistas de Ayotzinapa: periodismo informativo vs informe de investigación». *Revista de Investigación Del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales* 16, no. (2019): 3-24.
- Vliegthart, Rens, y Liesbet Van Zoonen. «Power to the frame: Bringing sociology back to frame analysis». *European journal of communication* 26, no. (2011): 101-115.
- Vorobej, Mark. *The concept of violence*. Nueva York: Routledge, 2016.

- Vultee, Fred. «Securitization as a media frame. What happens when the media speak security». En *Securitization theory: how security problems emerge and dissolve*, ed. Thierry Balzacq, 77-93. London: Routledge, 2011.
- Wang, Tai Li. «Presentation and impact of market-driven journalism on sensationalism in global TV news.» *International Communication Gazette* 74, no. 8 (2012): 711-727.
- Wanta, Wayne, Guy Golan, y Cheolhan Lee. «Agenda Setting and International News: Media Influence on Public Perceptions of Foreign Nations». *Journalism and Mass Communication Quarterly* 81, no. 2 (2004): 364 -377.
- Ward, Stephen. «Truth and objectivity». En *The handbook of mass media ethics*, editado por Lee Wilkins y Clifford G. Christians, 2da ed., 71-83. New York: Routledge, 2020.
- Watt, Peter y Roberto Zepeda. *Drug war Mexico: Politics, neoliberalism and violence in the new narcoeconomy*. Londres: Zed Books, 2012.
- Weiner, Neil. «Violent criminal careers and violent career criminals». En *Violent Crime, Violent Criminals*, editado por Neil Weiner y Marvin Wolfgang, 35-138. California: Sage, 1989.
- Wilkins Lee, y Bonnie Brennen. «Conflicted interests contested terrain: journalism ethics codes then and now». *Journalism Studies* 5, no. 3 (2004): 297-309.
- Wilson, John. *Understanding journalism: a guide to issues*. London: Routledge, 2006.
- Wimmer, Roger D., y Joseph R. Dominick. *Mass media research: an introduction*, 10^a ed. Boston: Cengage Learning, 2015.
- Zunino, Esteba. «Agenda setting: cincuenta años de investigación en comunicación». *Intersecciones en Comunicación* 1, no. 12 (2018): 1-15.

Capítulo 8. Anexos

8.1. Lista de documentos deontológicos empleados en la investigación

Organización	Documento	Año
Unesco	<u>International Principles of Professional Ethics in Journalism</u>	1983
International Federation of Journalists (IFJ)	<u>Global Charter of Ethics for Journalists</u>	2019
Consejo de Europa	<u>Resolution 1.003 on the Ethics of Journalism</u>	1993
Federación Latinoamericana de Periodistas (FELAP)	<u>Código Latinoamericano de Ética Periodística</u>	1979
National Union of Journalists (NUJ)	<u>Professional Code of Conduct</u>	2011
Society of Professional Journalists (SPJ)	<u>Code of Ethics</u>	2014
American Society of News Editors (ASNE)	<u>Statement of Principles</u>	
Centro Latinoamericano de Periodismo (CELAP)	<u>Declaración de Principios del Periodismo Centroamericano</u>	1993
Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE)	<u>Código deontológico</u>	2017
Dart Center for Journalism & Trauma	<u>Tragedias y Periodistas</u>	2012
International Center for Journalists (ICF)	<u>Cobertura de Desastres y Crisis</u>	2006
Poynter Institute for Media Studies	<u>Journalism & Trauma</u>	2011
Consell de l'Audiovisual de Catalunya	<u>Recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales</u>	2001

Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA)	<u>Principios de actuación de los medios</u>	2002
Fundación Gabriel García Márquez para el Nuevo Periodismo Iberoamericano (FNPI)	<u>Periodismo en tiempos de conflicto social</u>	2019

Tabla 9. Lista de documentos éticos empleados en la investigación. Fuente: Elaboración propia.

8.2 Plantilla de análisis del contenido



La responsabilidad social de los medios de comunicación en situaciones de crisis

Plantilla de codificación para el análisis del contenido de los criterios éticos del periodismo. Estudio del tratamiento informativo en Noticieros Televisa del caso Ayotzinapa

1. Identificación de la unidad

Descripción (opcional)

1.1. Número de la Unidad de Análisis *

Texto de respuesta corta

1.2. Fecha de emisión *

Mes, día, año



1.3. Día de aparición *

1. Lunes
2. Martes
3. Miércoles
4. Jueves
5. Viernes

1.4. ¿La noticia apareció en sumario? *

Sí

No

1.5. Posición de la noticia en el sumario

1. 1er. Titular

2. 2do. Titular

3. 3er. Titular

4. 4to. Titular

5. 5to. Titular

6. Después del 5to. Titular

1.6. Posición interior de la noticia *

1. Bloque 1 (Tema del día)

2. Bloque 2 (Nacional)

3. Bloque 3 (Internacional)

4. La Opinión

1.7. Género informativo de la noticia *

1. Noticia/ Información

2. Crónica

3. Entrevista

4. Reportaje

5. Editorial

6. Columna

7. Opinión

1.8. Bloque especial sobre el Caso Ayotzinapa *

- Sí
- No

1.9. Duración de la noticia (en segundos) *

Texto de respuesta corta

2. Frames Noticiosos Genéricos

Descripción (opcional)

2.1. Frames dominantes en la noticia: *

- De Atribución de Responsabilidad
- De Conflicto
- De Interés Humano
- De Moralidad
- De Consecuencia Económica

2.1.1. ¿Qué ítems componen el encuadre dominante de Atribución de Responsabilidad?

- ¿La información sugiere que algún nivel de gobierno tiene responsabilidad en el asunto o problema?
- ¿La información sugiere que algún nivel del gobierno tiene la habilidad de resolver el problema?
- ¿La información sugiere soluciones al tema o problema abordado?
- ¿La información sugiere que un individuo o grupo social tiene responsabilidad en el asunto?
- ¿La información sugiere que el problema requiere una acción urgente?

2.1.2. ¿Qué items componen el encuadre dominante de Conflicto?

- ¿La información refleja desacuerdo entre partidos políticos, individuos, grupos, instituciones o países?
- ¿Algún partido político, individuo, institución o país realiza algún tipo de crítica o reclama a otro partido ...
- ¿La información se refiere a dos o más posturas alrededor de un asunto o problema?
- ¿La información alude a ganadores o perdedores?

2.1.3. ¿Qué items componen el encuadre dominante de Interés Humano?

- ¿La información muestra la cara humana de un tema o problema; con un ejemplo concreto del problem...
- ¿La información emplea adjetivos o descripciones personales que generan sentimientos de agravio, em...
- ¿La información enfatiza que los individuos o grupos se ven afectados por el asunto o problema?
- ¿La información se introduce en la vida privada o personal de los actores?
- ¿La información contiene información visual que podría generar sentimientos de agravio, empatía, simp...

2.1.4. ¿Qué items componen el encuadre dominante de Moralidad?

- ¿La información contiene algún tipo de mensaje moral?
- ¿La información hace referencia a la moralidad, a Dios o a otros principios religiosos?
- ¿La historia ofrece prescripciones sociales específicas que indican cómo se debería actuar?

2.1.5. ¿Qué items componen el encuadre dominante de Consecuencia Económica?

- ¿Se mencionan ganancias o pérdidas financieras que puedan producirse en el momento del relato o en ...
- ¿Se alude a costes asociados al asunto o problema narrado?
- ¿Se hace referencia a las consecuencias económicas que puedan emerger si se sigue o no una determi...

2.2. Observaciones sobre los encuadres

Texto de respuesta larga

3. Fuentes informativas

Descripción (opcional)

3.1. ¿Se usan fuentes oficiales / institucionales? *

- Sí
- No

3.1.1. En caso afirmativo, indicar qué fuentes oficiales se emplean:

- Presidente de la República
- Secretario de Gobernación
- Procurador General de la República
- Comisionado Nacional de Seguridad
- Director de la Agencia de Investigación Criminal
- Secretario de Relaciones Exteriores
- Secretario de la Defensa Nacional
- General de División de la 35 Zona Militar
- Jefe del 27 Batallón de Infantería
- Otras fuentes del Gobierno de la República
- Gobernador del Estado de Guerrero
- Gobernador Interino de Guerrero
- Fiscal del Estado de Guerrero
- Otras fuentes del Gobierno del Estado de Guerrero
- Alcalde de Iguala
- Regidor/a de Iguala
- Secretario de Seguridad Pública de Iguala
- Otras fuentes del Ayuntamiento de Iguala
- Senado de la República
- Cámara de Diputados

3.1.2. Observaciones sobre fuentes oficiales

Texto de respuesta larga

3.2. ¿Se usan fuentes políticas? *

- Sí
- No

3.2.1. En caso afirmativo, indicar qué fuentes políticas se emplean

- PRI
- PRD
- PAN
- MC
- PT
- PANAL
- PVEM
- MORENA
- ENCUENTRO SOCIAL
- Otros actores políticos

3.2.2. Observaciones sobre las fuentes políticas

Texto de respuesta larga

3.3. ¿Se usan fuentes no gubernamentales / técnicas? *

- Sí
- No

3.3.1. En caso afirmativo, indicar qué fuentes no gubernamentales / técnicas se emplean:

- ONU-DH
- CIDH
- GIEI
- EAAF
- CNDH
- Tlachinollan A. C.
- Human Rights Watch
- Amnistía Internacional
- Instituto Federal Electoral
- Otras Organizaciones No Gubernamentales

3.3.2. Observaciones sobre las fuentes no gubernamentales / técnicas

Texto de respuesta larga

3.4. ¿Se usan fuentes víctimas? *

- Sí
- No

⋮

3.4.1. En caso afirmativo, indicar qué fuentes víctimas se emplean:

- Víctimas directas del suceso
- Víctimas indirectas (familiares/ normalistas)
- Vocero de los padres y madres de los 43 estudiantes desaparecidos
- Representante legal de las madres y padres de los 43 estudiantes desaparecidos
- Vecinos de la comunidad de Iguala, Guerrero

3.4.2. Observaciones sobre las fuentes víctimas

Texto de respuesta larga

3.5. ¿Se usan fuentes de asociaciones civiles? *

- Sí
- No

3.5.1. En caso afirmativo, indicar qué fuentes de asociaciones civiles se emplean:

- Líderes nacionales o internacionales
- Actores de acciones en colectivo
- Otras fuentes de asociaciones civiles

3.5.2. Observaciones sobre fuentes de asociaciones civiles

Texto de respuesta larga

3.6. ¿Se usan fuentes de presuntos responsables del suceso? *

- Sí
- No

3.6.1. En caso afirmativo, indicar qué fuentes de presuntos responsables se emplean:

- Integrantes del cártel Guerrero Unidos
- Integrantes de la Policía de Iguala o Cocula
- José Luis Abarca (Alcalde de Iguala)
- María de los Ángeles Pineda (Esposa del Alcalde de Iguala)
- César Miguel Peña Loza (Alcalde de Cocula)
- Otros presuntos responsables

3.6.2. Observaciones sobre fuentes de presuntos culpables

Texto de respuesta larga

3.7. Número de fuentes por noticia *

- 0-1
- 2-3
- 4
- 5
- Más de 5

4. Criterios deontológicos

Descripción (opcional)

4.1. Principio de Responsabilidad

Descripción (opcional)

4.1.1. Invasión de la intimidad

Texto de respuesta larga

4.1.2. Dolor y sufrimiento

Texto de respuesta larga

4.1.3. Materias de especial sensibilidad social. Discurso que fomente la violencia o la estigmatización

Texto de respuesta larga

4.1.4. Otros aspectos vinculados al principio de responsabilidad

Texto de respuesta larga

4.2. Principio de Veracidad

Descripción (opcional)

4.2.1. Conjeturas, especulaciones y rumores

Texto de respuesta larga

4.2.2. Selección, cita y credibilidad de fuentes

Texto de respuesta larga

4.2.3. Contextualización y profundización de la información

Texto de respuesta larga

4.2.4. Rectificación del contenido

Texto de respuesta larga

4.2.5. Separación entre información y opinión

Texto de respuesta larga

4.2.6. Formas de presentación de la noticia

Texto de respuesta larga

⋮

4.2.7. Sensacionalismo o espectacularización de la información

Texto de respuesta larga

4.2.8. Otros aspectos vinculados al principio de veracidad

Texto de respuesta larga

4.3. Principio de Justicia

Descripción (opcional)

4.3.1. Inclusión de todos los puntos de vista pertinentes y de todas las posiciones del conflicto

Texto de respuesta larga

4.3.2. Presunción de inocencia de los detenidos y sospechosos

Texto de respuesta larga

4.3.3. Otros aspectos vinculados al principio de justicia:

Texto de respuesta larga

5. Otras observaciones relevantes

Descripción (opcional)

5.1. Anotaciones adicionales sobre la unidad de análisis

Texto de respuesta larga

8.3. Entrevistas en profundidad

Modelo de entrevista en profundidad unificada para todas las personas entrevistadas en el estudio del caso.

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

- En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?
- ¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?
- ¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?
- ¿Considera que los medios de comunicación han influido en la impresión que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?
- ¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera el suceso de Iguala?

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

- Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de alguno de los noticieros de Televisa?
- En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?
- ¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión el suceso de Iguala?
- ¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?
- ¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisión transmitió lo que usted quería dar a conocer?
- ¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?
- ¿Considera que Televisa ha incluido en su cobertura todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?
- ¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

- A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?
- En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las manifestaciones y protestas?
- En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

- ¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? - ¿Por qué cree que esto sucede?
- ¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

4.- Cierre de la entrevista:

- ¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Familiar 1 – F1

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Lo que más se me viene a la mente son las noticias de los momentos cruciales, recuerdo las noticias más duras. Recuerdo que algunos medios se prestaban al juego del Gobierno, presentaron sobre nuestros hijos lo que el Gobierno quiso. Hubo medios que acreditaron la versión oficial, dijeron que nuestros hijos habían sido asesinados, pero nunca mostraron las pruebas o nunca lo corroboraron con las otras investigaciones que había o con los especialistas extranjeros. Siento que también nos desacreditaron a nosotros, los padres de familia, por exigir tantas veces la verdad. Creo que en cierto punto, pasamos de víctimas a victimarios. Eran momentos muy difíciles por los que estábamos pasando y creo que para algunos medios era más importante tener la cobertura y era tan necesario el *rating* que no se fijaron en el dolor que les estaban causando a las víctimas. De muchas noticias, como esa de que se los llevaron al basurero de Cocula, nos enteramos primeramente por los medios antes que por el Gobierno, fue muy impresionante lo que vivimos en ese momento.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

No, no, no lo creo porque en realidad aún no se conoce la verdad. La mayoría de los medios han estado difundiendo una versión que sacó el Gobierno a su modo, pero en realidad aún no hay verdad de lo que pasó ese día, ni por qué ni cómo. Al menos, la versión del Gobierno no está fundamentada científicamente. Esto lo sabemos gracias a los expertos extranjeros. Se difundió una cosa que hasta cierto punto era conveniencia para el Gobierno de [Enrique] Peña Nieto, creo que era para dar un carpetazo más en su historia y cerrar así el caso Ayotzinapa. Pero hasta la fecha, te puedo decir que no sabemos con exactitud qué pasó con los muchachos.

¿Considera que al paso del tiempo los medios de comunicación han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

No lo creo. Mira, hay algunos medios que todavía siguen difundiendo la «verdad histórica», así como si fuera la verdad absoluta de lo que pasó ese día.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Sí. A ver, hay medios alternativos e independientes que han tratado de llevar la cosa sobre la verdad, pero hay medios que han tratado de criminalizar la lucha de los normalistas y la de sus padres. O sea, tanto es así que llegaron hasta a decir que nuestros hijos fueron confundidos con miembros del crimen organizado. Hay medios que han dicho cosas sin fundamento alguno y te lo vuelvo a decir, es ahí donde lastiman a las víctimas. No nada más ha pasado con los 43 normalistas, en México las víctimas suelen tratarse como culpables de su propio destino, es lo que hemos aprendido de varios casos.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Considero que los medios alternativos e independientes han tratado de buscar y presentar la verdad sobre lo que ocurrió ese día de septiembre. Y creo que la televisión, como es el caso de Televisa y de TV Azteca, han difundido la versión del Gobierno de Peña Nieto como si fuera la verdad de lo que pasó.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Sí, Televisa había sido el medio por el que nos informábamos de todas las cosas. Anteriormente era así, ahora no es así.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Desafortunadamente, Televisa fue uno de los medios informativos que le dio más cobertura a la versión del Gobierno, presentó la versión del Gobierno como la verdad absoluta. Antes de tener la certeza de lo que había pasado sacó la «verdad histórica» sin fundamentos, sin pruebas. Además, creo que fue mucha la criminalización a los normalistas, hasta cierto punto también a los padres, pero lo que más duele es la criminalización a nuestros hijos que están desaparecidos y que no pueden defenderse. O sea, no están aquí para que respondan qué pasó realmente ese día,

no están aquí para desmentir todas las mentiras que se han dicho y es desafortunado porque como padre esto es muy doloroso.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No, no ha sido así porque aún no se ha llegado a la verdad de los hechos. No tenemos una versión de los hechos que esté científicamente fundamentada. Pero bueno, para Televisa la verdad es lo que dice el Gobierno y creo que mucha gente se lo ha creído así.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Por lo que he visto, sé que Televisa destacó la versión del basurero municipal de Cocula, la mentada «verdad histórica». Sí, así fue. Mira, nosotros veníamos en un autobús cuando nos enteramos de esa versión y fue muy doloroso. Luego, tener que ver la cobertura grandísima que le dieron los medios; todos decían que eso era lo que había sucedido y punto. Pensamos que no habría manera de cambiar las cosas. En las noticias decían que no había participado el Gobierno ni el Ejército, sino que el crimen organizado era el culpable de todo. La otra versión de los expertos [la investigación de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos], con fundamentos exponía que la versión del Gobierno carecía de pruebas científicas, pero Televisa y otros medios así de grandes, desprestigiaron esta investigación.

Yo no sé si es verdad eso de que Televisa recibe un pago millonario por el Gobierno y por eso tiene que presentar todo a beneficio o a modo del Gobierno, no sé si sea por eso por lo que presentó solo la versión del Gobierno, sin fundamentos, creo que se encargó de sacar en sus noticieros lo que nos quiera vender el Gobierno.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, sí he sido entrevistado por los periodistas de Televisa. No recuerdo si llegué a ver si aparecía o no en las noticias, lo que sí me daba cuenta es que me hacían preguntas como de doble filo, no sé cómo explicarlo. A ver, hay veces que por la ignorancia de uno, pues uno contesta rápido, sin poder pensar mucho lo que queremos decir y a veces los reporteros se aprovechan de eso para cambiarnos el tema central o fundamental, como quiera llamarlo. Creo que manipulan lo que digo,

por mi ignorancia o por no expresarme con las palabras correctas. Entonces, cuando das una declaración inmediatamente vienen otras preguntas, unas preguntas que digo, ¿pero por qué me preguntas eso si no te dije eso o no quise decir eso?, le dan otro final a las palabras que uno dice.

Yo lo comento con mis compañeros [padres y madres de los 43 estudiantes normalistas], seguido nos decíamos: «oye, te das cuenta de que no dijimos eso; oye, pero yo no dije eso, no quise decir eso», pero pues no puedes hacer nada porque es una grande empresa y no hay manera de pedir una réplica o de preguntarles a los reporteros las razones de por qué presentaron esa parte de la entrevista si no es lo que queríamos decir. En fin...

Espera, te tengo un claro ejemplo que se me acaba de venir rápido a la mente. Un día, el licenciado Vidulfo [representante legal y vocero de los padres y madres de los 43 estudiantes normalistas] dio unas declaraciones a Carlos Marín [periodista del periódico *Milenio*], pero este malinterpretó las palabras y dijo que el licenciado había dicho que los estudiantes ya estaban muertos, dijo algo así como: «el licenciado Vidulfo Rosales está consciente de que los estudiantes están muertos». O sea, manipuló la información. Están esperando que tú cometes un pequeñito error en tu discurso y con eso ellos tienen una gran noticia. Creo que hay que tener mucho cuidado con lo que decimos y cómo lo decimos, mucho, mucho cuidado.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

A ver, hasta cierto punto sí. Hasta cierto punto son amables, pero ya en sus preguntas son como muy cambiantes. Lo malo es que después de las entrevistas tú ya no vuelves a verlos y así no puedes pedir réplica, no puedes decirle: «oye, te has equivocado en esto», y ya se queda plasmada la noticia como ellos entendieron. Es que, a veces no te das a entender con las palabras correctas y ellos presentan lo que entendieron mal.

Creo que los periodistas independientes tienen más como un toque de sensibilidad hacia las víctimas, pero hay otros que se pasan, porque te preguntan cosas que duelen. Mira, se me viene a la mente otro ejemplo, cuando los periodistas preguntan: «¿usted qué piensa, cree que ya están muertos los muchachos?». Tan bruscos en las preguntas. Una vez sentí que no había toque de sensibilidad, [Carlos] Loret de Mola [presentador del noticiero matutino de Televisa] me hizo una pregunta de esas que le pegan a uno, me preguntó: «¿Usted piensa que los normalistas ya están muertos?». No supe que explicarle; le dije que no sabíamos la realidad, pero no se trataba de pensar en si mi hijo estaba muerto, se trataba de comprobarlo todo.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

No, porque falta la versión de los científicos de nivel mundial que contradicen la versión del Gobierno de Peña Nieto. O sea, falta una de las piezas más importantes para llegar a la verdad del caso. Creo que también las asociaciones civiles que nos han acompañado deberían tener cobertura, contar la de cosas que uno tiene que pasar en la búsqueda de sus seres queridos, pero no, tampoco aparecen en las noticias de la tele. Aunque nosotros sí salimos, como te digo, sigo pensando que el espacio es poquísimo en comparación con el espacio que les dan a los funcionarios de Peña Nieto, especialmente al procurador Murillo Karam.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

Creo que prácticamente se le ha dado más micrófono al Gobierno, yo he visto más al Gobierno cuando se habla del caso Ayotzinapa en la tele. A nosotros nomás nos dan 30 segundos para hacer una entrevista y al Gobierno le dan 30 minutos, ahí pues, el Gobierno especifica todo lo que quiere y no tiene límite de tiempo. Nunca han tenido límite de tiempo en Televisa.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No, eso no. Aunque duele cuando algún medio habla de nuestros hijos sin que puedan ellos defenderse de lo que dicen. Eso no debe ser.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

No creo que esto estuviera bien hecho, si cometían algún error los manifestantes o, por ejemplo, alguien cometía una pinta, filmaban más lo vandálico que lo que llevábamos a comunicar los padres o las asociaciones. No decían el mensaje que llevábamos como bandera en la manifestación, para ellos era más importante los errores que se cometían en esas marchas.

Te diré algo que pienso, hay mucha gente cansada de las cosas que están pasando en el país, gente que está muy molesta. Había gente que hacía daño a la vía pública por otros intereses y la culpa nos la echaban a nosotros los padres de familia o a los estudiantes normalistas. Eso sí, nunca

pasaban los mensajes que nosotros queríamos transmitirle a la gente en las manifestaciones. Tampoco se acercaban para preguntarnos si en verdad éramos nosotros los que hacíamos todo eso que mostraban en las imágenes de las manifestaciones.

Además, creo que Televisa no daba los números correctos de las personas que nos acompañaban en las manifestaciones, bueno, en realidad el Gobierno no decía la verdad y, por eso, Televisa tampoco. Por ejemplo, una vez en una marcha llegamos a llenar la plaza del Zócalo [en Ciudad de México], dicen los que saben que esa plaza se llena con más de 120.000 personas y estaba casi llena, te lo digo porque yo lo vi, yo lo viví. Sin embargo, Protección Civil avisó que eran aproximadamente 15.000 personas manifestándose. Eso era mentira, no dijeron la verdad y en la tele cortaron hasta dónde llegaba la marcha.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Bueno, o sea, lo importante es mostrar lo malo que están haciendo los normalistas, pero no presentan las carencias que tienen los normalistas hacia adentro. La noticia importante es decir que los normalistas están tapando una carretera, que están protestando, pero no sacan a los policías que les pegan ni las razones por las que se manifiestan. La noticia es que los normalistas se enfrentan con policías, o que normalistas agreden a policías, pero sin decir que los policías son los primeros que atacan a los normalistas.

El normalismo se puede defender por sí mismo, no hay necesidad de que lo defienda, pero te platico lo que veo, porque además lo he vivido estos últimos años. Sé qué clases de seres humanos son los normalistas, sé que son buenos muchachos, sé de sus carencias y sé que han sufrido mucho, salen y pelean un aumento de cinco pesos [0,25 \$] en sus raciones de comida y becas. Si bien les va, nomás les pegan los policías, pero hay ocasiones en las que también hay muertos. Entonces, creo que se ha criminalizado mucho al normalista y que al criminalizar la lucha de los normalistas solo se deja a las víctimas como los culpables.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Creo que algunos medios han dejado de hablar de Ayotzinapa, pero otros siguen presentando cosas al respecto. Antes una noticia del procurador Murillo Karam salía en primera plana de los

periódicos y, bueno, la nueva parte de la Comisión de la Verdad ahora viene hasta el último y en un pedacito pequeño. Vemos que hay muchas cosas a las que nos les dan tanta importancia y es preocupante porque mucha gente se podría enterar que este caso aún sigue vigente, que sigue abierto porque los muchachos siguen en calidad de desaparecidos, hasta que se demuestre científicamente lo contrario.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

A mí me genera una esperanza grande. Los 43 padres de familia lo hemos platicado y es una esperanza que, de verdad te lo digo, se nos estaba yendo la ilusión de tenerla, por cómo habíamos sido tratados, por cómo hasta cierto punto nos atacaban psicológicamente. Pero afortunadamente, pudimos hablar con el presidente actual en Iguala y ahí se comprometió a investigar el caso y de ahí empezamos a ver un cambio distinto y hasta ahorita todo lo que nos prometió va paso a paso.

Tampoco tenemos confianza, eh, porque a fin de cuentas no tenemos a los muchachos y no sabemos qué problemas encontremos en el camino, pero sí que hay esperanza. Algo así que dices, como que te pone un poco eufórico, como alegre. Entonces, ahora ya llegas con la familia y ya puedes platicar con ellos de los pasos que avanzamos. Antes no, antes llegábamos con la familia y era de «cúrenme este golpe porque tuvimos enfrentamiento con la policía», en vez de recibirnos para escucharnos nos mandaban golpear. Pero ahora es llegar con la familia y decirles que ahí vamos, que ahí vamos. Se nos estaba yendo la esperanza de saber dónde estaban nuestros hijos, pero ahora volvemos a recuperarla paso a paso.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Creo que deben tener ética profesional. Yo confío en aquellos medios que demuestran un gran cariño a su profesión siendo bien honestos. Creo que los medios tienen que ser neutrales y contar siempre la verdad, por más dolorosa que esta sea. En los tiempos que vivimos, es muy importante para los mexicanos que los medios nos digan la verdad de las cosas.

Familiar 2 – F2

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Lo que más recuerdo en los medios es esa información que presentó el procurador Jesús Murillo el 27 de enero de 2015, donde decía que nuestros hijos habían sido calcinados en el basurero municipal de Cocula. Todo eso fue mentira, nada más nos quisieron engañar pensando que como somos personas de los pueblos originarios nos iban a engañar fácilmente diciéndonos eso de nuestros hijos. Nosotros estamos agradecidos, como madre de uno de los muchachos estoy agradecida con los abogados de Tlachinollan, con los peritos argentinos, los abogados del centro PRODH y con todos los expertos del extranjero, gracias a ellos el Gobierno de Peña Nieto no nos pudo mentir. Con los informes que dieron los peritos argentinos, ellos fueron a investigar las evidencias del basurero de Cocula, sabemos que no hay evidencias que nos demuestren que sí fueron calcinados nuestros hijos ahí y por eso nosotros seguimos en pie de lucha, seguimos exigiendo la presentación con vida de nuestros hijos.

Gracias al informe de los expertos supimos que la agresión a los muchachos fue de manera coordinada, que ahí en ese momento asesinaron a tres jóvenes, que a uno de ellos le destrozaron la mandíbula. Sabemos que la PGR escondió un quinto autobús, aún no sabemos por qué, pero todo eso lo supimos por los informes. También supimos que el Ejército mexicano manejó ese día el C4 [Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de Guerrero] así que el Gobierno sí sabía que los normalistas se estaban organizando para la conmemoración del 2 de octubre. Desde que los muchachos salieron de Ayotzinapa fueron monitoreados, así que cuando estaban pasando las cosas el día 26 de septiembre en la noche, el Gobierno sí sabía, sí tuvo conocimiento. Tanto el Gobierno de Chilpancingo, como el alcalde de Iguala y el presidente de la República tuvieron conocimiento de cómo estaban atacando a los normalistas y no hicieron nada.

El Gobierno nos dijo tantas mentiras y algunos medios de comunicación, como Televisa y TV Azteca, dijeron las cosas a su manera. Cuando nos reunimos con el presidente Peña Nieto le dijimos que nosotros nos íbamos a encargar de salir a decirle al mundo entero que todo lo que él decía era mentira, que nosotros íbamos a dar la información como la íbamos viviendo y nos hemos encargado de hacerlo. Ya se van a cumplir cincuenta y dos meses de la desaparición de nuestros hijos y aquí los seguimos buscando hasta dar con la verdad.

Hasta el último día que se fue Peña Nieto, todavía él y su gabinete defendieron su «verdad histórica», pero ahorita con el nuevo Gobierno, pues nos abrieron las puertas sin tener que manifestarnos, sin estar dos horas parados ahí esperando. Nos abrieron las puertas y sentimos que estamos en una nueva etapa de búsqueda de nuestros hijos y esperemos que con este Gobierno lleguemos pronto a la verdad de saber en dónde están nuestros hijos.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

Los medios que apoyan al Gobierno dijeron las cosas a favor del Gobierno, dijeron lo que el Gobierno quería que supiera el pueblo de México, pero los medios independientes sí han sido más exactos con las cosas que dicen. Los medios que han presentado por lo que estamos pasando, han sido *La Jornada*, Telesur y otros medios alternativos que sí han dicho la verdad o que han cuestionado, pues, la versión del Gobierno de Peña Nieto.

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado todas las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

Los medios independientes sí han dado información, pero pues cada estado que vamos luego nos dice que qué bueno que fuimos porque pues los medios de comunicación no han dado bien la información. Por eso andamos por todo México, porque es mejor decir de viva voz lo que está pasando con el caso. Es por lo que así lo hemos realizado como padres y madres de familia. Salimos para dar a conocer cómo va el caso y, pues, también agradecemos a los medios de comunicación porque gracias a ellos el mundo entero sabe que el caso Ayotzinapa no ha sido resuelto. También agradecemos el apoyo de las organizaciones que están desde lejos y que también se manifiestan los 26 de cada mes. Su apoyo nos da fuerza, así se entera el Gobierno mexicano de que no estamos solos en esta lucha.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Sí, creo que unos medios han hablado mal de los normalistas. Es como justificar que por sus acciones de protesta los agreden y no debe ser así, nadie debe agredirte por ejercer tus libertades.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Creo que los medios que han informado bien son los medios independientes. Estos han ido contando cómo va el caso y cómo nos sentimos nosotros los padres de familia. Por ejemplo, te podría decir que *La Jornada* y Telesur. Y bueno, los medios que han informado mal son los del Gobierno, Televisa y TV Azteca han dicho solo la versión del Gobierno, también *Milenio*, la mentira que crearon con el informe de la «verdad histórica» y creo que lo han hecho para que la gente ya no nos acompañe en nuestras marchas en busca de nuestros hijos.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

No, antes no miraba las noticias. Es que, en mi pueblo no tenía televisión, entonces no.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Creo que Televisa ha pasado muchas noticias sobre el caso Ayotzinapa, ha dado una cobertura muy amplia del caso, pero si hay algo que no le conviene al Gobierno, pues no lo dice. Y pues, ahí el problema.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No, se han enfocado tanto en contar la historia del Gobierno que creo que se han olvidado de su deber de contar con fundamentos lo que realmente pasó ese día. Creo que lamentablemente solo han seguido la versión del Gobierno.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Yo creo que destacaron la «verdad histórica» para que la gente se olvidara del caso y para que no se viera afectada la imagen del Gobierno, porque en cierto punto estaba involucrado. Pero también creo que lo hicieron para que la gente dejara de acompañarnos a las manifestaciones, para que pensarán que el caso estaba cerrado y dejáramos de manifestarnos. Yo creo que se debió dar el

mismo trato a las investigaciones de las organizaciones extranjeras, para que pudiéramos contrastar las versiones y ver qué era real y qué no de todo lo que se decía.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí. Antes les daba siempre las entrevistas, pero ahora cuando se acercan les digo, a ver, pero sí van a tomar en cuenta lo que digo o solo me harán perder mi tiempo. Es que, me he dado cuenta de que la entrevista dura mucho, porque yo les cuento todo lo que sé sobre el caso, pero al final no sale nada o sale muy poco. Yo les digo, si no van a tomar en cuenta lo que les digo, no me hagan perder mi tiempo porque debo seguir con las actividades del grupo.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Sí, eso siempre. El problema no es ese, sino que luego no pasan lo que uno quiere que el pueblo sepa. Es poco el espacio, pero quizá no es ni su culpa, verdad. Pero sí, nos tratan con respeto.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

Por lo que he visto y por lo que platicamos las familias que andamos en la lucha, coincidimos en que falta que salgan en la tele los peritos argentinos. En Televisa hemos visto que sobresalen los testimonios que no perjudican al Gobierno, pero creo que hace falta la opinión de los investigadores independientes, los abogados de Tlachinollan o los del centro PRODH. Gracias a ellos, a los peritos argentinos y los del GIEI, sabemos que no hay evidencias que demuestren que nuestros hijos fueron calcinados en el basurero de Cocula esa noche del 26 de septiembre del 2014.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

No, pues no. Nosotros los padres de familia tenemos espacios muy limitados mientras que el Gobierno puede durar mucho hablando de sus cosas. El medio le da más espacio a las cosas que no perjudican al Gobierno.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No. Todo bien.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

Creo que tanto Televisa, como otros medios grandes, se han dedicado a presentar las acciones fuertes que pasan en las manifestaciones. Como te digo, por lo que hemos vivido, puedo decir que se ha creado una figura equivocada del movimiento por Ayotzinapa. Se ha criminalizado a los muchachos en las marchas o eso es lo que creo por las imágenes que vemos en la tele. Y, también creo que lo han proyectado de esa manera para que la gente dejara de asistir a las manifestaciones, para que dejara de participar en la lucha. Hablamos mucho de esto, que salen un montón de imágenes feas de las manifestaciones, pero no salen entrevistas sobre cómo va el caso y por qué los padres de familia seguimos en la calle luchando.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

A ver, Televisa ha mostrado solo las actividades fuertes que llevan a cabo los muchachos, como la toma de carreteras o las manifestaciones. Se ha dado información errónea de las escuelas normales rurales y creo que esto ha influido en lo que la gente piensa sobre las acciones de los normalistas. Los muchachos hacen conciencia de que todos, como seres humanos, tenemos los mismos derechos. Ellos luchan por becas para estudiar, porque los jóvenes de los pueblitos más pequeños y los hijos de campesinos también tienen derecho a la educación. Entonces, los problemas con el Gobierno son porque no atienden estas demandas, creo que esto es importantísimo que saquen los medios.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

No creo que los medios dejen de hablar de este tema, cuando se creó la Comisión de la Verdad, el 3 de diciembre [2019], varios medios estuvieron ahí. Para nosotros eso está muy bien, porque quiere decir que irán dando a conocer las novedades y que nos acompañarán hasta conocer la

verdad. Aunque, me gustaría que se dijera por lo que estamos pasando, a veces cuando damos la entrevista luego pasan bien poquito y pues a mí me gustaría que pasara todo lo que uno dice en las entrevistas, todas las preguntas y lo que respondemos, pero pues eso. Hemos respondido preguntas largas, pero en la noticia pasan bien poquito. Quisiera que el pueblo pudiera saber por lo que estamos pasando en la búsqueda de nuestros hijos.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Tengo la esperanza grande porque con la Comisión de la Verdad que se instaló el día 15 de enero [2019], pues se instaló la comisión en la secretaría de Gobernación y se han comprometido a que van a esclarecer los hechos, también participan Hacienda y la secretaria de Relaciones Exteriores y el subsecretario de Derechos Humanos, Alejandro Encinas. Todos ellos se han comprometido en que vamos a llegar a la verdad y que caiga quien caiga, hasta llegar a la verdad. Pero la confianza se irá construyendo conforme se vaya avanzando en las investigaciones. De momento solo tenemos esperanza.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Los medios deben decir la verdad, no solo lo que le conviene al Gobierno. Decir la verdad, eso.

Familiar 3 – F3

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Te diré que para mí los medios juegan un papel muy importante en la sociedad, en cualquier lugar, un papel muy importante de lo que está pasando, de sacar a la luz y de dar a conocer al pueblo o al país la situación del Estado o de la República. Hay cosas tan graves como las desapariciones forzadas por el mismo Gobierno, creo que estos actos deben ser evidenciados, los medios deben tener totalmente seriedad para dar a conocer lo que está haciendo bien, pero aún más, lo que está haciendo mal el Gobierno.

Pero lo que pasa y con el tiempo te das cuenta es que, las cosas no son como las dicen, tú crees que los medios van a decir todo lo que es verdad o al menos esa expectativa tenía yo antes de que me pasara esto. Antes, desconocía muchas cosas. Yo pensaba que los medios sacaban todo lo que es a la luz, incluso tenía la impresión de que un periodista era una persona con mucha seriedad y que es cierto lo que escribe, que todo lo que dice es real, pero desgraciadamente hemos visto a muchos medios de información sacar notas falsas sobre nuestro caso. Hay medios que desenfocan la noticia, hablan de entretenimiento para que la gente ponga su visión en otros temas, supuestamente más sanos para ellos. Creo que es para no ponernos a pensar, para creer que vivimos en un país de maravilla y esas cosas, porque al Gobierno no le conviene que el pueblo despierte.

Ahorita que me haces esta pregunta me haces recordar algo referente a esto, te lo voy a contar. En octubre [2018] fui a Monterrey con una amiga de ahí, ella me preguntó si quería hablar con los medios de comunicación y yo le dije que sí, que adelante. Ella buscó a los periodistas y uno de ellos fue a entrevistarme. Este periodista me dijo que fuéramos a un parque para que no se viera ningún logotipo de una tienda o eso, para que no ubicaran en dónde estábamos. O sea, él pretendía esconder nuestra ubicación. Yo noté que él no quería que se viera en dónde hacíamos el reportaje, me di cuenta del temor que tienen de sacar esta información. Ahí noté hasta dónde está la intimidación del Gobierno. Y fijate, no estaba equivocado, nunca pasaron la nota. Nunca subieron esa noticia de lo que dije, nunca sacó lo que le conté, eso no pasó.

Bueno, ser periodista o comunicólogo, no sé cómo se dice correctamente, pues hay de dos: bien puedes ser aventado y contar la verdad o bien te tienes que someter al Gobierno, si te sometes es para que no des información que no le conviene o dé una mala imagen del Gobierno en el país.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

No, definitivamente no. Mira, parece que vivimos en un país donde esto de la inseguridad es una moda. Parece que aquí desaparecer es una moda. Hoy pasa esto o lo otro, y los medios sacan lo mejor porque es un tema caliente, pero solo eso, porque esto va a pasar en poco tiempo y ya no se le da importancia. Entonces, los medios van publicando otro caso igual, otra cosa que sucede y se deja los otros hechos sin conocer realmente lo que pasó.

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

No, creo que hacen falta más versiones en las noticias. Y también falta que cuando nosotros damos noticias sean más serios en lo que toman para la nota, no solo poner pequeños pedazos de lo que no afecta al Gobierno. También hacen falta los informes de los científicos, los informes de los científicos extranjeros eran clave para esclarecer el caso. Los expertos comprobaron que no había elementos científicos que sustentaran la versión del Gobierno, pero Televisa no les dio cobertura a ellos. Solo le dieron un gran espacio a la PGR o al presidente Peña Nieto. Creo que ha pasado que han desviado la información para no dar a conocer las arbitrariedades cometidas por el Gobierno. En los medios nacionales, me refiero a los grandes medios, nunca vas a ver algo real, yo no tengo confianza de noticieros de nivel nacional, por ejemplo.

Yo recuerdo, de esto hace tiempo, que me preguntaron si quería hacer una entrevista y me dijeron que iban a enlazar de aquí de México a Miami, a mí me pareció perfecto. Se trataba de Telemundo y yo dije, voy a hablar de lo que es real, no tengo por qué decir cosas bonitas. Quise hablar de lo que nos estaba pasando. Entonces, en la entrevista yo empecé a decir tal y como era la situación y la mujer [la presentadora del noticiero] quería cortar la entrevista y lo hizo, así, se acabó la entrevista. Ella cerró el tema. Entonces al final yo le dije, por qué no me dejas decir lo que yo estoy viviendo, lo que realmente pasa con el Gobierno. Le dije, si tuviera cosas buenas que decir del Gobierno las diría, no soy una persona mentirosa. Pero es que no tengo nada bueno que decirles. Total, me cortó la entrevista mientras ella seguía diciendo cosas. Eso me ha hecho desconfiar de los medios.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Desgraciadamente sí, eh. A veces, se da información errónea de las escuelas normales rurales y al darlo a conocer así, tratar así a los normalistas, pues qué pasa, que la gente se pone a hablar y hablar. Yo no veo que sea malo que nuestros jóvenes hagan conciencia de que todos como seres humanos tenemos los mismos derechos, que no porque nacieras en una comunidad de un pequeño pueblito, te hace ser diferente a un chavo de ciudad. No, tenemos los mismos derechos. Entonces, qué es lo que hace el Gobierno federal, pues no atiende esas demandas de las escuelas normales porque están formadas exactamente para darles educación a los hijos de campesinos.

Yo creo que los medios han contado mal la historia, sacaron muchas noticias falsas, por ejemplo: han dicho que nuestros chavos roban los autobuses, lo dicen a su modo, pero por qué no explican cómo lo hacen y por qué lo hacen. Si tú te das cuenta, sabes que los chavos tienen un convenio con las empresas y no exactamente hablan con ellos directamente, pero pueden tomar un autobús que pase y que lo necesiten. Siempre sin lastimar a nadie, eh. Nunca ha pasado nada malo. Ya ellos [los chóferes del autobús], pues ven la forma de cómo acomodar a los estudiantes que tengan que llevar al destino que necesiten.

Y de la droga, pues se ha dicho que el bus donde ellos iban llevaba droga. Comentan que podría haber sido el móvil de la agresión, pero el mismo Gobierno borró toda esa información para que no se supiera nada. Entonces, no se sabe exactamente qué pasó, pero en eso los medios han hecho muchos inventos. De parte de nuestros muchachos y de nuestras familias, te puedo decir que no tenemos nada de qué avergonzarnos.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Pues mira, ahora ya no confío en muchos medios, sobre todo en la televisión que informa a nivel nacional.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Mira... sí veía a Televisa. Las televisoras influyen mucho en la vida de nosotros, en la sociedad y en la de las personas. Solamente vas a tu trabajo y después a ver tele. Aunque seas un campesino, un albañil o un obrero, seas lo que seas ya te programaste para ir a trabajar, bañarte y ver tu telenovela. Sí, lo acepto, desgraciadamente y demasiado tarde entendí que yo estaba todo mal. Este canal de Televisa es el más visto, es que agarra gratis la tele. Uno se ve la novela y de hilo el noticiero.

Yo me arrepiento mucho de haber vivido casi los 40 años de mi vida viendo televisión, en lugar de que yo agarrara un libro y enfocarme en por qué la gente se manifestaba. Al menos tuve que tomar un libro para conocer mis derechos como mexicanos, no sé. Me doy cuenta de esto después de la desaparición de nuestros hijos, qué cerrado estaba. Con la información que saca Televisa, tú no puedes generarte una opinión constructiva o, cómo se dice... una opinión crítica. El país es de todos los mexicanos, no es del Gobierno que está en el poder, por eso debemos aprender a razonar. Si eres adicto a la televisión eres presa fácil para este tipo de Gobierno.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Han resaltado lo que al Gobierno le conviene, no han sacado lo real.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No, no lo han hecho. No nos dejan ni hablar a nosotros, cortan todo lo que les decimos, imagínate tú si van a dejar hablar en sus programas a los científicos.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Pues siempre han destacado lo que va diciéndoles el procurador Murillo Karam, quien jamás hablaría de algo que no le conviniera al Gobierno. Han destacado puras mentiras. Televisa tenía la responsabilidad de investigar bien, antes de difundir tantas mentiras.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, sí me han entrevistado los periodistas de Televisa. Sí he visto o me cuentan, pero nunca sale lo que quiero decir, cortan lo que les conviene.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Los reporteros de Televisa siempre han sido muy amables, están atentos durante la entrevista, ahí escuchan. El problema viene después, cuando en las noticias salimos superpoquito. Nunca pasan el mensaje que queremos contar o no se entiende porque el tiempo que nos dan es poco. Ahora, cada vez que viene alguien a entrevistarme le digo: va, sí, está bien, te diré las cosas tal y como son, como las estamos viviendo.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

No, en definitiva no. Ahí solo podrás ver a quienes no dañen la imagen del Gobierno. Los demás, los que tenemos la verdadera experiencia, pues aparecemos muy poco, si es que aparecemos.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

No, como te decía. En definitiva, sé que ahí solo salen las personas que van a hablar de cosas que no le afecten al Gobierno. Por ejemplo, si yo hablo pasarán muy poquito porque no hablé bonito de Peña Nieto. No puedes creer en la televisión nacional, nunca vas a ver algo real. Yo no tengo confianza en los noticieros de nivel nacional.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No, eso sí que no.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

Pienso que solo pasan lo malo que sucede en las manifestaciones, sin presentar por qué la gente se está manifestando. Así no se puede, así nadie va a entender lo que está pasando. Esto te lo digo por experiencia, eh. Antes yo veía que había manifestaciones y decía, pues sabe qué habrá pasado ahora. Ya entiendo que era, oye personas exigiendo justicia, denunciando al Gobierno, buscando a sus familiares desaparecidos. Muchas cosas por las que manifestarse.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Como te digo, no veo que sea malo que nuestros jóvenes busquen mejoras para sus escuelas, que busquen tener buenas oportunidades para estudiar, pues también tienen derecho a eso. Pero, los medios suelen mostrar solo lo malo. Se ha creado una figura equivocada de los normalistas, creo esto porque son jóvenes que se preparan para llevar conocimientos a las comunidades apartadas del país, no son vándalos como dicen algunas noticias. Nos lastima ver cómo los han discriminado y criminalizado, cuando lo que buscan es prepararse como profesores.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Yo creo que se ha dejado un poco de lado. Te lo vuelvo a decir, parece que las cosas graves en este país son como una moda, dicen los medios: esto ya pasó, veamos qué es lo que viene. Yo en lo personal no le doy mucha importancia a esto, el interesado y los interesados de llegar a la verdad somos nosotros. La vía legal es la que cuenta y llegará un momento en el que nos haremos notar porque estuvimos luchando. Los medios no me preocupan de momento. Yo lo que aprecio es la lucha del pueblo, aunque seamos muchos o pocos, eso es lo que más agradece.

Aunque también creo que la investigación ha sido muy lenta, entonces se ha informado y se ha difundido a su modo, dependiendo de lo que va saliendo. Ahorita no hay mucho de qué estar hablando. Pero sobre las nuevas investigaciones, me gustaría que se siguiera cubriendo.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Con el nuevo Gobierno hemos tenido... digamos que se han puesto a disponibilidad. Conocemos un nuevo Gobierno para nosotros y es totalmente diferente, digamos algo, ¿cuándo habíamos escuchado unas palabras de aliento de parte del expresidente Peña Nieto? Jamás hubo una sola palabra de él que nos diera ánimos. Nunca hubo atención por parte de él. Peña Nieto es un hombre totalmente frío e inhumano. Igual Gobernación, personas que te escuchan y hasta ahí. Y esa actitud te trauma, tener que aguantar a personas que tendrían que estar impartiendo justicia, es difícil, porque parece que están ahí solamente manipuladas por un solo hombre, por el presidente Peña Nieto.

Con el nuevo Gobierno vemos las cosas totalmente diferentes. El nuevo Gobierno, el Gobierno de Andrés Manuel López Obrador está dispuesto, incluso él mismo hizo un decreto presidencial, donde se instaló la comisión de la investigación del caso Ayotzinapa. Mira, al escuchar esas palabras que no habías escuchado de un Gobierno durante cuatro años, créeme que te da esperanza. La duda siempre está ahí porque siguen siendo Gobiernos, políticos, no, no vas a darle confianza o credibilidad o más, hasta que tengamos resultados. Digamos que ahorita se están cimentando bases que no son tan graves, el problema vendrá cuando vayamos a los hechos, a la investigación, a buscar a los involucrados en la desaparición de nuestros hijos.

El Gobierno federal tiene muchas cosas que decir y responder, es ahí donde estará la realidad, donde nos podemos atorar. El día de hoy tenemos esperanza, la confianza se debe ir construyendo a base de resultados, va. Hay esperanza, pero necesitamos resultados.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Para yo confiar en un medio de comunicación debería tener credibilidad. ¿Qué necesita hacer para eso?, pues hacer las cosas bien. Un medio debería ser serio, tener seriedad y claridad en lo que está difundiendo, informar tal y como es, no recortar. A mi punto de ver tienen la responsabilidad de investigar profundamente para poder informar bien. Creo que los medios deben ir al lugar de los hechos para decir lo que ven y observan ahí, para escuchar a las víctimas. Un medio no debe dejarse manipular por dinero o amenazas, si no pierde que creamos en ellos. Yo quisiera que los medios difundan la verdad, incluso con señalamientos de quiénes son los que están actuando mal para que todo esto esté pasando en nuestro país.

Y creo que es necesario mostrar la verdad, tal como es, de todo lo que uno tiene que pasar en la búsqueda de nuestros hijos. El grave problema de las desapariciones debe ser evidenciado, así la gente entendería por qué nos manifestamos, por qué exigimos a las autoridades que mejoren el sistema de búsqueda de personas y el sistema de justicia. Yo me arrepiento mucho de antes no haber agarrado un libro y enfocarme en conocer las razones por las que la gente se manifestaba.

Familiar 4 – F4

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

La verdad es que Murillo Karam [procurador general de la República] quiso decir puras mentiras. La primerita vez, dijo que los muchachos fueron llevados al cerro de La Parota, que ahí habían sido entregados al cártel Guerreros Unidos por la Policía de Iguala. Entonces como esta versión no pegó, se echó abajo y vino la «verdad histórica» del famoso Tomás Zerón [director de la Agencia de Investigación Criminal]. Disque sacó unos detenidos y se los llevó al río de San Juan para que contaran que ahí asesinaron a nuestros hijos. Ahí, Tomás Zerón sembró la mentira, porque los expertos no hallaron nada de lo que dijo, ellos no encontraron evidencia de lo que decía Zerón. Pero los medios de comunicación sí que confiaron en esta versión del Gobierno, es lo que más recuerdo de la cobertura del caso.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

Depende qué medios, algunos han dicho puras mentiras. Los medios grandes reproducen lo que dijo Murillo Karam. Nosotros como papás no la creemos. Algunos papás fueron al basurero y ninguno cree que ahí asesinaran a nuestros hijos. A ver, el Gobierno dice que nuestros hijos fueron calcinados ahí, pero el monte está verde, la piedra nunca reventó, las piedras con el fuego revientan. No hay evidencia de lo que dicen.

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces y todas las posiciones de este acontecimiento?

Algunos medios sí, por ejemplo, los medios independientes buscan siempre contrastar la versión del Gobierno. Pero los grandes medios, han dado más peso al Gobierno y han dejado de lado las investigaciones de los peritos del extranjero.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Sí, porque nunca han dicho lo que en realidad pasó. Por ejemplo, no han dicho adónde se llevaron realmente a los muchachos, pero como el Gobierno ha repetido tanto la mentada «verdad histórica» y los medios lo replican, pues mucha gente cree en esa versión, aunque las pruebas científicas digan lo contrario.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Hay medios que no tienen compromisos con el Gobierno, son los que hacen bien su trabajo. Pero sinceramente, ahora mismo, no confío en los medios de comunicación. Es que, ninguno ha investigado las irregularidades del Gobierno en este caso.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Sí, es uno de los pocos medios que tienen señal en donde vivimos. Así que en Televisa veíamos las noticias.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Creo que a Televisa le ha faltado investigar el caso, al solo replicar lo que el Gobierno le dice ha dicho puras mentiras. Mi opinión es que, no es un medio en el que puedan confiar las personas. Creo que es un medio que no se esfuerza por decir la verdad, pues le conviene estar bien con el Gobierno.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No lo creo. Al solo informar sobre la «verdad histórica» ya te dice mucho que no ha buscado la exactitud de los hechos. Digamos pues que solo se ha dedicado a informar la versión que creó el Gobierno de Peña Nieto.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Creo que Televisa ha salido en favor de ellos, ha sacado todo a favor del Gobierno. Siempre ha sacado cosas en favor de ellos, por tanto, ha destacado la «verdad histórica». Igual ha destacado las cosas malas de las manifestaciones. Por ejemplo, nunca han informado nada sobre los militares, cuando hay investigaciones externas a las del Gobierno que aseguran la participación del Ejército.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, se me han entrevistado los periodistas de este medio. Pero sabe qué, nunca sacan lo que uno dice. Aparecemos superpoquito. Un día, llegué a ver una noticia y salía en la tele, pero no las cosas importantes que dije sobre el asunto del caso, sino que eligieron una partecita que no importaba mucho, porque pues no decía mucho.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Sí, antes se arrimaban a uno mucho. Ahora la verdad es que no tanto, eh. Pero son amables, eso sí.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

Pienso que faltan las versiones de los científicos, ellos están más de nuestro lado o bueno, no solapan nomás porque sí las cosas que dice el Gobierno. Los científicos son serios y dicen lo que estudian. Entonces, pues creo que faltan ellos en los micrófonos.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

No, como le digo, creo que todo está planeado para hacerle creer a la gente solo lo que el Gobierno decide que sepamos. Sobresale la versión del Gobierno siempre. Yo lo único que quisiera es que se dijera la verdad, tenemos muchas ganas de saber lo que pasó, sea lo que sea.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

Yo recuerdo ver puras imágenes bien feas, decían: los normalistas ya vandalizaron aquí, ya quebraron acá, ya incendiaron esto y lo otro, ya se pelearon con la Policía, pero ni siquiera eran normalistas todas las veces. Yo creo que también se ha dejado ver a los manifestantes mal, como si estuviéramos haciendo algo mal exigiendo nuestros derechos de saber la verdad. Creo que hay gente que piensa que lo que hacemos está mal, pero porque no saben bien o que aún no entienden todo lo que está pasando en el país.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Creo que ha dejado mal a los estudiantes, porque ellos siempre han dicho que los estudiantes andaban en malos pasos, que por eso se los llevaron. Decían que los habían confundido con los Rojos [un grupo delictivo, rival de los Guerreros Unidos en la zona norte del estado de Guerrero], casi hacen creer que los muchachos estaban metidos en la maña [delincuencia organizada]. Y mi hijo nunca, nunca ha andado en malos pasos, nunca hemos andado en malos pasos nosotros. Yo lo mandé a Ayotzinapa porque lo mandé a estudiar, no por otra cosa. Y eso hacía mi hijo, estudiar para salir adelante.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Creo que los medios no han dejado de hablar del caso. Claro, creo que sale menos, es normal, ha pasado tiempo y pienso que es porque algunos medios siguen confiando en la «verdad histórica». A raíz de eso se apagó en gran medida el tema, por eso seguimos insistiendo en que el caso no se ha resuelto, que faltan pruebas para que creamos la versión de eso de Cocula. Y pues creo que en los medios nacionales tiene que seguir saliendo este caso, porque aún buscamos la verdad de los hechos.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

A ver, tenemos algo que estábamos perdiendo, tenemos esperanza. Nosotros tenemos esperanza, porque ojalá con la Comisión de la Verdad nos digan lo que en realidad pasó esa noche con nuestros hijos. Esperamos que el nuevo Gobierno no caiga en lo que ha dicho el anterior Gobierno.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Principalmente que digan la verdad, que den a conocer todo lo que sucedió. Que no se queden con la versión del Gobierno o los Gobiernos, que sigan investigando los hechos hasta que estén convencidos de que le mostrarán a la gente la verdad. Creo que si presentan una noticia sin los fundamentos suficientes la gente se la cree de todas maneras, porque confía en los medios. Entonces, lo ideal es que los medios busquen la verdad.

Familiar 5 – F5

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Lo que más recuerdo es ver a los medios de comunicación informado sobre la «verdad histórica» de los hechos, esa versión que nosotros no creemos. Sabemos por otras investigaciones que el Gobierno no ha dicho la verdad, que la «verdad histórica» no cuenta lo que pasó en realidad, pero que fue creada para que no buscáramos más a nuestros hijos. Siempre que escucho en los medios esa versión se me destroza el corazón, no quiero escuchar que a nuestros hijos los hicieron cenizas. Nuestros hijos no eran delincuentes, no acepto que digan que los confundieron los del crimen organizado. Los estudiantes andaban en Iguala porque el 2 de octubre siempre se tiene una marcha en Ciudad de México para conmemorar la masacre de Tlatelolco, ellos se dirigían para allá. Hasta aquí sabemos la verdad, después de este hecho todo es desconocido.

Desde el 26 de septiembre de 2014 nosotros estamos en la lucha, las madres, los padres, las familias enteras queremos la verdad porque es difícil andar aquí en otras calles, en este sufrimiento, en este frío. Ahora mismo estamos todos enfermos, con diabetes, usted ya puede verlo. Cuando te avisan algo tan malo tan de repente te pones muy mal. El día que nos avisaron lo de Cocula, el supuesto final de nuestros hijos, nosotros creíamos que nos íbamos a morir. A pesar de que nos han visto sufriendo, el Gobierno sigue sin decir la verdad. Al contrario, nos mandaba muchos policías y nos teníamos que enfrentar con ellos. Cuando quisimos hablar con las autoridades nunca nos dejaron pasar, no nos escucharon. De esto me acuerdo mucho.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

No, no lo creo. Mira, ya vamos para cinco años y no nos ayudan a dar con los responsables, a saber qué pasó en realidad. Nos entrevistan, pero tampoco nosotros tenemos la certeza de las cosas. Aún no se dice en ningún medio qué sucedió con exactitud porque aún nadie lo sabe, más que el Gobierno, pero creo no le conviene decirlo.

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

Algunos sí que parece que se esfuerzan por mostrar varias voces. Otros no. Yo creo que independientemente del medio que hablemos, la mayoría ha seguido más lo que dice el Gobierno porque han presentado sus investigaciones como lo único oficial en lo que se debe confiar.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Creo que los medios de fuera, los medios internacionales, nos han ayudado a que se sepa esta noticia y la injusticia de desaparecer a unos jóvenes estudiantes. Aquí también hay diferentes medios que nos motivan a seguir en la lucha, otros que, la verdad, nos desaniman con sus suposiciones o mentiras. Tenemos que enfrentar de todo, pero creo que sí, que lo que digan los medios puede ser para bien o para mal en cuanto a lo que la gente piensa.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Ahora no se me viene a la mente alguno, porque hasta la fecha ninguno ha mostrado alguna investigación que nos ayude a conocer lo que pasó ahí en Iguala. Hasta la fecha nada de nada por ningún lado. Solo nos piden entrevistas, nos toman a hartar fotos, pero los días pasan sin muchas novedades. Sabemos que hay medios que están al pendiente del caso, lo agradecemos, pero esperamos que un día se sepa con pruebas lo que pasó y lo anuncien. Creo que todos merecemos saber la verdad.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Sí, antes sí, seguro que sí. Pero ahora ya no tengo ganas ni de ver la tele. Antes veía mucho Televisa, me gustaba, veía a [Joaquín] López-Dóriga en las noticias. Se acababa la novela y seguía él dando las noticias. Pero ahora ya no veo nada, no tengo ganas de ver nada.

Antes pasaban cosas, pero como eran en otro lado uno no se lo tomaba en serio, pero ahora que nos pasó a nosotros, sabemos que es verdad lo que está pasando en México. La situación de inseguridad es grave y nos tocó.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Pues mira, yo creo solo ha mostrado la historia del Gobierno, la tan sonada «verdad histórica», que, como te digo, nosotros no creemos en ella. Mi opinión es que Televisa ha dado preferencia a esta versión de los hechos y que ha dejado de lado las investigaciones que contrarrestan la historia del Gobierno de México.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No, pero ni Televisa ni ningún otro medio. Mira, el problema es que, como no se sabe con certeza qué pasó esa noche en Iguala o por qué desaparecieron a los muchachos ni se sabe adónde se los llevaron, pues ningún medio lo puede informar. Algunos medios creen en la historia oficial, pero cada vez que pasa más el tiempo se dan cuenta que no hay pruebas para mantener esa mentira y surgen más dudas.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Creo que Televisa, con ese poder tan grande que tiene, pudo ayudarnos a destacar que la historia del Gobierno no tenía sustento, pero creo que por sus beneficios debieron decir lo que el Gobierno les pedía. Siempre han sido defensores del Gobierno, pero esta vez es más claro porque a pesar de las mentiras del Gobierno, siguen defendiendo su historia.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, me han entrevistado muchos medios. Pero nos hacen las entrevistas y nos preguntan que por qué seguimos en la búsqueda y así, y que por qué estamos aquí, pero pues luego no pasan lo que decimos. En las marchas nos buscan y luego en la noticia sacan muy poquito de lo que decimos y la imagen de nuestros muchachos y ya. Nunca vemos nada de lo que decimos nosotros, que, bueno casi siempre estamos replicando lo que dice el Gobierno del caso.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Sí, siempre son amables.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

Sí nos saca Televisa, no te puedo decir que no porque sí nos saca en sus noticias, pero es poquito el tiempo en el que salimos. Te podría decir que unos segundos. En ese tiempo no se entiende por todo lo que estamos pasando ni por qué seguimos aquí buscando a nuestros hijos. Van al grano, como quien dice, pero no se muestra lo que queremos decir.

Además, falta la historia de lo que investigaron los peritos argentinos, ellos decían cosas diferentes a lo que el Gobierno informaba, cuando debatieron la versión oficial fue entonces cuando el Gobierno de Peña Nieto los corrió, les pidió que se fueran del país. Hemos visto mucho la versión del Gobierno en la tele, pero lo que no entiendo es por qué no hemos visto lo que investigaron los peritos argentinos. Los científicos dicen cosas diferentes a las que el Gobierno. Nosotros queremos saber la verdad de lo que pasó aquella noche en Iguala, entonces creo que deberían darles voz a los científicos para que digan y que expliquen por qué lo que dice el Gobierno no tiene fundamentos.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

Esto sí que no, es obvio, aunque no sigas todos los días las noticias, que el Gobierno sale muchas más veces. Ahí vale mucho lo que diga el Gobierno. Después nos entrevistas a nosotros, pero la dedicación de tiempo no es la misma. Haga de cuenta que solo nos buscan para saber qué opinamos de lo que dijo el Gobierno, pero no para mostrarlo en la tele.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No, pues no. Esto creo que nunca.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

Aquí creo que se enfocan en las cosas malas que pasan en las manifestaciones, en las cosas que nosotros no podemos controlar. Va muchísima gente a las manifestaciones y casi nunca sabemos qué pasa hasta que lo vemos en los medios. Las imágenes que roban la atención son las de la revuelta, pero no las que son de paz. Un día vi una noticia muy larga sobre las afectaciones de una marcha, otro día vi otra muy corta de una manifestación pacífica donde teníamos velas y estábamos dando unos discursos junto a otros colectivos. Así siempre.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Pues ellos no estaban haciendo nada malo, estaban en Iguala porque cada año los normalistas conmemoran el 2 de octubre en la Ciudad de México. Tomaron camiones, una cosa que hacen para poder moverse y que siempre está como en una especie de acuerdo con las empresas de autobuses, pero no estaban haciendo nada malo. No son delincuentes, deberían atrapar a los delincuentes, no a nuestros hijos. Y deberían hablar de los delincuentes, no de las víctimas. La culpa jamás será de las víctimas, por eso es importante que los medios no hablen mal de las víctimas. La sociedad tiene que comprender que nos enfrentamos a un problema grave, pero si los medios minimizan ese problema, pues no se va a entender.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Creo que todavía se habla del caso, pero aún no se dice la verdad. Aún no sabemos qué pasó con ellos, no sabemos si están vivos o si están muertos. Nosotros como sea que sea queremos la verdad, así que esperamos que los medios sigan hablando de este tema porque eso nos ayuda mucho a que no se cierre el caso. Hemos dejado todo allá en el pueblo abandonado, queremos que se diga que seguimos en la búsqueda, porque queremos a nuestros hijos.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Este Gobierno desde campaña nos dijo que nos iba a ayudar, que iba a hacer lo posible por buscar a los 43 muchachos. Ahorita esperamos que se les ablande su corazón. Nosotros esperamos que

ya nos digan la verdad, estamos decididos a lo que sea, si nuestros hijos están muertos, pues que nos digan la verdad y que nos demuestren que son ellos. Y si es así yo entierro a mi hijo, pero así yo sabría dónde está. Yo quiero mucho a mi hijo y por eso siempre lo cargo en mi pensamiento y en mi corazón. Siempre todos los días digo, ay, Diosito, quisiera saber en dónde está mi hijo. Esto nunca se me va a olvidar.

Ahora tengo la esperanza de que sea cual sea este Gobierno se comprometió a que nos dirán la verdad y queremos justicia para los que le hicieron todo este daño a nuestros hijos y a nosotros porque nosotros también somos víctimas.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Pues yo creo que lo principal es que diga la verdad, lo que realmente pasó. Yo solo así creería en ellos, porque si no dicen la verdad con pruebas, probándonos que es la verdad, pues yo no confío en ellos. Sí dijeran la verdad nosotros creeríamos en ellos siempre con todo lo que dicen. Creo que un medio es ético cuando vemos claridad en la información que está presentando al público. Los medios tienen que buscar la verdad para después difundirla tal y como es. Eso sí, sin restar importancia a algunas voces.

Familiar 6 – F6

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Bueno, realmente desde un inicio nosotros como padres hemos andado buscando a nuestros hijos, buscando información, pero desgraciadamente no hemos podido saber nada. Tuvimos que venir aquí con el Gobierno federal, hemos hecho búsquedas, sin embargo, vimos que nomás no. Tuvimos que viajar a Suiza a la ONU para que, pues, nos apoyaran las Naciones Unidas con nuestro caso. Gracias a ellos, hicieron que se formara la comisión de los expertos, a través de ellos, de su primer y su segundo informe de las investigaciones. Por medio del Gobierno hemos recibido puras mentiras, en un inicio quiso entregarnos a nuestros hijos muertos. Primero decían que estaban en unas fosas, decían que ya los habían asesinado y que fue la delincuencia. Sin embargo, nosotros tenemos el conocimiento de que fueron policías municipales de Iguala, policías estatales de Guerrero, policía federal y también militares los que tuvieron que participar en los hechos. Sabemos que los atacaron de todos los elementos de seguridad ese día 26 de septiembre.

El Gobierno le echa la culpa a la delincuencia, pero hoy en día sabemos que la delincuencia es ellos mismos, por eso de que en Iguala se traslada la droga de Iguala a Chicago en autobús. A nosotros desde esa fecha no nos dio ninguna información, el Gobierno quiso que este caso se quedara ahí nada más. Sin embargo, hemos sido muy constantes y hemos hecho marchas y actividades fuertes, por eso estamos hasta donde estamos. Ojalá que para nosotros esto pronto termine, es muy desagradable no saber el paradero de nuestros muchachos.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

Nosotros desconfiamos principalmente de Televisa, de TV Azteca y *Milenio*, sabemos que ellos no dan toda la información, sino que favorecen al Gobierno. Estos medios han dado en todo este tiempo la información de ellos [del Gobierno federal de México].

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este asunto?

Algunos sí, pero otros realmente no.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Yo creo que sí, porque realmente en un tiempo cuando iniciamos hubo un mal informe sobre los hechos, no querían que se llegara a la verdad. A los expertos internacionales les pusieron obstáculos y los desprestigiaron hasta donde pudieron, realmente no querían que se llegara a la verdad de lo que ocurrió realmente. Nosotros creemos que sí, que medios como Televisa, *Milenio* y TV Azteca, pues, forman parte de la corrupción, forman parte de no decir la verdad. Nosotros creemos que estos medios deberían decir la verdad y no formar parte de aquellas personas [del Gobierno federal de México].

Esta no es una cosa fácil, es una cosa delicada y realmente como reporteros o ciudadanos deben decir la verdad, deben decir qué es lo que está pasando realmente, si no la gente piensa lo que ellos están diciendo.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

A ver, nosotros no confiamos en Televisa, *Milenio* y TV Azteca. Realmente no les tenemos confianza y a la fecha los hemos rechazado, no queremos que estén en nuestras reuniones porque no sirven para nada. Han dicho lo que el Gobierno quiere, que todos los estudiantes fueron asesinados y que se los llevaron al basurero de Cocula, dicen que fue la delincuencia organizada, pero a nosotros los expertos extranjeros nos han dicho otra cosa. En los informes de los expertos dice que a los estudiantes los detuvieron ahí enfrente del Palacio de la Justicia y se los llevaron hacia Huitzucó [municipio ubicado a treinta y dos kilómetros de Iguala], cosa que el Gobierno no nos dijo a nosotros. Nosotros no creemos que nuestros hijos fueron asesinados y no creemos que nuestros hijos fueron incinerados, por eso nosotros creemos que nuestros hijos siguen vivos y ojalá pudiéramos saber el paradero de ellos.

Entonces como le digo, del Gobierno de Peña Nieto, pues no tenemos nada. Él no nos dio ninguna esperanza, ellos, todos, querían basar las cosas en la «verdad histórica». Nosotros tenemos una prueba, un día Tomás Cerón de Lucio salió con un detenido y dijo que había ido al río de San Juan, ahí lo llevaron escoltado. Nosotros creemos que ahí le dijo cómo iba a estar la cosa, todo fue planeado. Entonces por eso sabemos que ellos no querían que nosotros supiéramos la verdad.

Sin embargo, estamos tratando de saber la verdad y que se castigue a los culpables. Esto no puede hacerse, menos sabiendo que ellos [los estudiantes normalistas] son inocentes.

Se supone que el Gobierno debe cuidar a la ciudadanía, nosotros pagamos nuestros impuestos y con eso se les paga a ellos para que nos cuiden, sin embargo, ya veo que en lugar de que nos cuiden, nos asesinan y nos desaparecen. Así nomás, eh, porque tienen un uniforme y pues nosotros no estamos de acuerdo con eso que pasa aquí.

Y bueno, de lo que me pregunta creo que hay medios como *La Jornada* que sí han seguido lo que estamos haciendo. Hay varios, ahora recuerdo este porque es el que miro.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Sí, sí, ya ve que antes nomás las teles agarraban uno o dos canales que son el 2 o el 5, que son de Televisa. Nosotros nunca pensábamos en lo que pasaba, pensábamos que eran cosas lejanas. Yo veía noticias, veía que habían asesinado a una persona o esto y lo otro. Algunas otras noticias hablaban de robo y esto, pero realmente hoy en día hemos visto que ya no se ven cosas así, ahora se ven cosas más fuertes. Por ejemplo, como es la desaparición y el asesinato a varias personas. Creo que esto es muy fuerte porque son las noticias que ahora están viendo los niños, ven que es lo que está pasando realmente. Estamos viviendo muy fuerte la violencia, la verdad es que me sorprende, porque en otros tiempos no se veía tanta violencia como hoy.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Nosotros desconfiamos principalmente de Televisa, de TV Azteca y *Milenio*, sabemos que ellos no dan toda la información, sino que favorecen al Gobierno, han dado en todo este tiempo la información de ellos. Le han dedicado muchísimo a la «verdad histórica», es lo que más se han dedicado a hacer estos medios.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No, creo que han favorecido al Gobierno. Ellos se basan en lo que dice el Gobierno. Por ejemplo, si Televisa hubiera sacado lo que nosotros estamos viviendo, lo que vemos que está mal o lo que dicen los expertos extranjeros, nosotros nunca los hubiéramos corrido, anduvieran aquí con nosotros, haciendo las cosas bien. Pero se fueron porque solo dicen lo que el Gobierno dice que digan. Creo que los grandes medios, como Televisa y TV Azteca, faltaron a su ética mostrando nomás la versión del basurero sin compararla con lo que decían los peritos argentinos. Ellos aseguran que ni siquiera un cuerpo pudo ser quemado en las condiciones en las que el Gobierno dice. Creo que han favorecido al Gobierno para que el caso se diera por cerrado

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Creo que siguen la misma estrategia que el Gobierno, son lo mismo. Televisa da preferencia al Gobierno, en vez de a los padres de familia. Televisa da a conocer que el Gobierno del presidente [Enrique] Peña Nieto no tiene nada que ver, pero como le digo, nosotros sabemos que él forma parte, es cómplice, porque él como presidente y Gobierno de alto mando, pues él tuvo que saber lo que estaba pasando en Iguala, en Guerrero, yo creo que lo sabía y no hicieron nada. Principalmente como el alto mando del Ejército, [Salvador] Cienfuegos, sabemos que ellos participaron y sabían lo que estaba pasando. Ellos hubieran actuado y hubieran dicho: «pues, encierren a los estudiantes si es que hicieron algo malo», pero no actuaron bien y desaparecieron a los muchachos. Hoy en día sabemos que ellos [el Ejército] participaron, pero que no han hecho nada por su responsabilidad. Ni la policía municipal, ni la estatal, ni la federal nos dio ninguna pista para que nosotros supiéramos de nuestros hijos.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, hay muchos medios, por ejemplo, *La Jornada* siempre saca lo que nosotros hemos dicho. Y como le dije, a Televisa, a *Milenio* y TV Azteca desde hace tiempo mejor los rechazo porque no tiene caso, no van a decir lo que digo o lo que está pasando, yo ya no confío en ellos.

Yo ya no les doy entrevistas porque han sacado cosas que no nos gustan, por ejemplo, insisten sobre la versión del basurero y nosotros les hemos dicho la verdad; que en el basurero no pasó nada, y no lo decimos nosotros, lo dicen los expertos y los peritos argentinos, el estudio que hicieron realmente demostraron que no era nada de lo que dice el Gobierno, ahí no se pudieron

quemar cuerpos, no hay pruebas. Sin embargo, el Gobierno y los medios que lo apoyan se encargan de repetir esto sin hacernos a nosotros caso.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Sí, pero no sacan lo que nosotros contamos de nuestra experiencia en este caso.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

No, a pesar de saber muchas cosas solo le dan preferencia al Gobierno. Es preocupante que a pesar de saber que hay otras investigaciones que rechazan la versión del Gobierno, no busquen la verdad.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

Creo que en todo el tiempo le da preferencia al Gobierno, se ve mucho más la estrategia del Gobierno, lo que dicen ellos sobre lo que supuestamente pasó en Iguala. Creo que hacen más falta las versiones de quienes estamos viviendo esto, pero sobre todo hace falta que saquen lo que los expertos dicen, realmente esto es importante para el caso.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No, la verdad es que no. Y ahora que ya no les damos entrevistas ni información, pues no sirve de nada.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

Creo que sacan más las revueltas. Me ha tocado ver varias noticias sobre las manifestaciones y dicen: los estudiantes dañaron, los estudiantes quebraron, los estudiantes esto y lo otro, pero no siempre se trata de estudiantes, hay muchas personas en las concentraciones y no dicen en qué va el caso y por qué nos estamos manifestando. Yo antes no entendía las razones de tantas manifestaciones, oiga, pero ahora lo entiendo porque me toca vivirlo.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Pues, como le digo. Siempre se intenta dejar mal a los estudiantes, como si lo que hacen es vandalismo y solo buscan que se les escuche. Esto pasa porque muchas veces los dejan plantados los del Gobierno, no los reciben y pues tienen que hacer ver sus peticiones porque quieren el bien para sus escuelas.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Pues, a ver, los medios que siguen con nosotros sí. Los medios que como le digo, han dado parte de lo que nosotros decimos, el interés de encontrar a los muchachos. Entonces creo que ahorita los que andan con nosotros son los que han dado seguimiento. Porque como le digo, Televisa y TV Azteca ya no se han acercado últimamente. Ahorita los que están con nosotros es por la verdad y los que no, pues es por algo por lo que hicieron o no sacaron y que le dieron preferencia al Gobierno.

Espero que no se deje el tema hasta llegar a la verdad, porque como ya lo hemos dicho los padres, no es que esto lo estemos haciendo solo por nuestro bien, también lo estamos haciendo por el bien de todos. Como padres y reporteros debemos seguir en esto, porque el Gobierno ya no solo ha atacado a gente pobre y gente humilde, ahora también ataca a maestros, campesinos y de todo.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Ahorita vemos que hay posibilidad con este nuevo Gobierno, ojalá que sepamos algo de nuestros hijos. Nosotros quisiéramos que de aquí a mañana supiéramos la verdad sobre los muchachos, pero a veces he analizado que este Gobierno entró con ganas, pero también veo que hay personas de otros partidos y que difícilmente lo van a dejar trabajar al nuevo Gobierno. Creo que le van a poner obstáculos, pero nosotros creemos que es necesario ayudarlo, también de nosotros depende que haya un cambio en México. Dice el dicho que, cuando ellos hacen mal que el pueblo lo demande, pero el pueblo se queda callado, ve que están robando y haciendo otras cosas y el pueblo

no hace nada, por eso nosotros como ciudadanos debemos exigirle a este Gobierno para que haga algo por nosotros los ciudadanos.

Esperemos que este Gobierno haga algo y que cambie, como le digo, nosotros quisiéramos ya saber el paradero de los muchachos, ya van cincuenta y dos meses y para nosotros es desagradable de no saber el paradero, es lo que queremos nosotros los padres, saber el paradero de los muchachos. Y queremos que se haga justicia y se castiguen a los culpables. Esto es algo que no se puede perdonar, hay jóvenes desaparecidos, muertos y otro en coma que aún no se restablece.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas creen y confíen en él y en la información que difunde?

Más que nada debe tener la confianza de la gente, y como le digo, yo como padre de familia le estoy contando lo que estamos pasando, lo que hemos padecido y sufrido, pues entonces creo que un periodista debe decir la verdad. Nosotros es lo que queremos, nosotros hemos dicho la verdad de todo lo que vemos, tenemos y lo que hemos ido viendo a través del tiempo.

Los medios deberían fortalecerse en decir lo que uno dice, porque si no desacredita a las personas, más que nada a la sociedad. Yo creo que por eso se hace un medio, para reportear lo que está pasando o pasó, para decir lo que el Gobierno está haciendo, lo que alguna otra persona está haciendo mal, lo debe decir. Creo que no es malo que nosotros nos manifestemos por el paradero de nuestros hijos, y por eso en vez de sacar una plana o algo debe analizar las cosas, saber las razones por las que lo hacemos.

Creo que un reportero siempre debe analizar las cosas, preguntarse por qué se están haciendo y no solo irse por un lado, por el lado fácil de lo que ve a simple vista. Por ejemplo, si nosotros ya supiéramos el paradero de nuestros hijos, pues no estuviéramos aquí. Hay reporteros que no han sacado la verdad y deberían decirlo, por el bien de toda la sociedad. Los reporteros no tienen que decir mentiras porque no tienen que quedar bien o mal con nadie, solo es más que nada decir la verdad.

Familiar 7 – F7

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Recuerdo que al principio, cuando recién sucedió todo esto, llegaba toda la prensa y había mucha difusión, pues la noticia estaba fresca. Entre más ha pasado el tiempo los medios más se fueron alejando. Ya después, Televisa y TV Azteca y otros medios más sobresalientes en el país se fueron alejando porque no contaban la verdad. Yo creo que los gobernantes les decían que no dijeran la verdad, con el tiempo taparon muchas cosas por mandato de ellos.

O sea, estos medios nos entrevistaban, pero no decían todo lo que queríamos comunicar, por eso también nosotros empezamos a alejarlos. Es que, ellos decían cosas que no creemos que sean ciertas. Nosotros tenemos una versión y el Gobierno tiene otra versión, el Gobierno ha ido engañando con la «verdad histórica» y estos medios de comunicación han estado a favor del Gobierno.

Nosotros ya no creemos en estos medios, mejor optamos por los medios independientes que nos han apoyado más. Además, ahorita con la tecnología de los celulares uno se informa de muchas cosas, en las redes sociales informamos cada actividad que hacemos, porque en la televisión ya no sacan nada de nosotros.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

Yo no lo creo así. La versión del Gobierno pesó muchísimo. Hay mucha gente que ahora mismo sigue creyendo en la «verdad histórica», la versión del Gobierno de México. Esa es la versión que más circuló en los medios grandes, pero esa no es la verdad porque aún no sabemos con certeza dónde están nuestros muchachos.

¿Considera que al paso del tiempo los medios de comunicación han mostrado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

Pues, creo que hay medios de comunicación que han estado más a favor del Gobierno. A nosotros los que nos ayudan a decir lo que estamos haciendo son los medios independientes. La televisión

tapa muchas cosas, cosas que no quieren que salgan a la luz, por eso se han ido alejando de nosotros.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Yo creo que hay mucha gente que se ha creído la versión del Gobierno. Entonces, pues, mucha gente cree que nuestros hijos andaban haciendo algo malo y que por eso se los llevaron.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Creo que Televisa, TV Azteca y otros medios así de grandes se han dedicado a decir lo que el Gobierno dice. A mi criterio, a lo que yo he visto, los que han informado bien sobre este caso son el periódico *Proceso*, *La Jornada*, no me acuerdo qué otro, pero más *Proceso*.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Yo veía poco la televisión, es que mientras no nos pasaba nada, no nos importaba nada. Yo veía la televisión, *El Noticiero con López-Dóriga* o alguna novela, cuando llegaba de trabajar. Yo en la televisión veía noticias de manifestaciones, de protestas, de todo eso y los criticaba. Cuando veía gente bloqueando las calles, yo los criticaba, decía que qué hacían ahí. Al paso de los años nos sucedió esto y ahora me doy cuenta de que era por una necesidad, lo hacían por una causa justa. Ellos estaban exigiendo algo por justicia. Cuando desaparecieron nuestros hijos empezamos a aprender y a ver muchas cosas diferentes al mundo en el que vivíamos antes.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Televisa antes hasta nos buscaba, nos presionaban quizás para que nosotros les dijéramos algo nuevo de lo que estaba pasando en el caso, pero bueno, sucedió esto de que no decían lo que nosotros contábamos, se enfocaron en la versión del Gobierno y pues empezamos a alejarlos. Igual como todos, cosas que no funcionan ya no nos gustan. Ahorita una que otra vez los vemos.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

Yo creo que no, bueno algunas cosas sí, pero han manipulado muchas otras cosas. Al principio, creo que sí decían lo que sucedió sobre el ataque a los muchachos porque estaba el tema reciente, pero después creo que el Gobierno les empezó a decir lo que debían o no debían informar.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Antes, la prioridad era la noticia sobre la desaparición de los muchachos. Desde que pasó esto nuestro objetivo es que se siga buscando a los muchachos con vida, que no se les dé por muertos, porque no nos han demostrado que están muertos. Ellos siguen desaparecidos, mientras no se compruebe que están muertos. Entonces creo que Televisa ha destacado la versión del Gobierno de que los muchachos fueron asesinados, pero no hay pruebas para comprobar esto que dice el Gobierno. Yo quisiera que hasta que nos digan ciertamente las cosas, con pruebas, no importa si sea bueno o malo, se debería seguir diciendo que los muchachos están desaparecidos.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, en varias veces me entrevistaron los periodistas de Televisa. Sí, una que otra vez sí vi las noticias o mis paisanos las miraban en la tele y me contaban. Aunque no decían todo lo que yo quería, servían para que la gente supiera un poco lo que estaba pasando.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Sí, siempre.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

Sí, pero de diferente manera. Unos aparecen más, otros muy poco. En la tele nos han dado poco espacio a los padres de familia, falta la versión de lo que estamos viviendo nosotros en la búsqueda de nuestros hijos. Sobre todo, que queremos decir lo que estamos haciendo para que la gente se

entere que seguimos en la lucha, que no estamos en nuestras casas esperando sentados, que estamos buscando a nuestros muchachos.

¿Opina que Televisa ha mantenido un equilibrio entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿A qué fuentes considera que la televisora ha dado más voz o que ha privilegiado?

Por lo que he visto, Televisa ha tomado más en cuenta lo que dice el Gobierno. Lo que el Gobierno dice es lo que más aparece en la tele cuando se habla del caso Ayotzinapa. Eran tantos los minutos que le daban al presidente [Enrique] Peña Nieto o a los integrantes de su Gobierno que ahí ellos lograban especificar todo lo que querían. El Gobierno nunca tuvo límite de tiempo para contar lo que quisiera sobre el caso. Mientras que nosotros, los padres de familia, solo aparecíamos unos cuantos segundos. Entonces, no creo que hubiera un equilibrio, sinceramente.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No. Eso no lo ha hecho.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

En las manifestaciones siempre han tachado a los estudiantes normalistas de vándalos, pero ellos saben hacer sus manifestaciones de protesta. Yo creo que uno que otro que hacía daños en la vía pública era colado, pero no nos dábamos cuenta. Había personas que se hacían pasar por estudiantes o por padres o madres [de los 43 estudiantes desaparecidos], pero Televisa u otros medios no nos preguntaba si se trataba de nosotros. No recuerdo una sola vez que se acercaran para asegurarse de que se trataba de nosotros.

En cuanto a la toma de cassetas, pues lo hacemos porque no estamos trabajando y hay necesidades que cubrir. Otros lo ven mal, nos critican, pero es una necesidad que nosotros tenemos. Mientras no aparezcan nuestros hijos vamos a seguir haciendo protestas donde seamos vistos y donde la gente se entere que seguimos en la lucha porque queremos de vuelta a nuestros hijos y no queremos que desaparezca nadie más. No podemos quedarnos callados porque eso al Gobierno le conviene. No podemos quedarnos en casa sentados, mientras no se diga la verdad, con pruebas, no podemos quedarnos esperando.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Pues, es que, los han tratado como vándalos. Los muchachos saben hacer sus manifestaciones, pero los han dejado ver como vándalos. Los normalistas tienen una causa, que es buscar mejoras para su educación y protestan porque los Gobiernos no los escuchan. Televisa y otros medios sacan lo malo que pasa en las manifestaciones, pero no van a lo profundo del asunto, no dicen las razones por las cuales los muchachos están ahí. Creo que al hacer eso solo los dejan ver como vándalos.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

En estos momentos, desde el 3 de diciembre [2018] que estuvimos con Andrés Manuel López Obrador estuvieron varios medios, para nosotros eso está muy bien, que sigan dando a conocer los avances. Esperamos que el nuevo presidente no se vaya a echar para atrás y por eso estaremos empujándolo para que no se haga para atrás. Yo digo que se debería seguir cubriendo la lucha porque no vamos a descansar hasta que sepamos la verdad de lo que pasó con nuestros hijos. Los medios de comunicación sirven de mucho para difundir la verdad, así que pues esperamos que sigan acompañándonos.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Desde las primeras reuniones que tuvimos con [Andrés Manuel] López Obrador se notó el cambio. La voluntad que tiene este Gobierno a diferencia con el Gobierno anterior. Solo tuvimos dos encuentros con el presidente Peña Nieto, firmó diez puntos y ninguno lo cumplió. Él dijo que nos iba a apoyar, cayera quien cayera y no cayó nadie. Quién iba a caer si son ellos mismos y se están cubriendo. Hasta la fecha todavía se siguen cubriendo, pero tenemos una nueva esperanza de conocer la verdad con el nuevo Gobierno.

4. Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas creen y confíen en él y en la información que difunde?

Yo pienso que los medios grandes no son confiables, porque no dicen la verdad, solo dicen lo que les conviene. En cambio, hay otros medios que no son reconocidos y sirven de mucho. Para mí, los medios de comunicación deben decir la verdad, siempre la verdad, solo así podríamos avanzar. Es que, si distorsionan la verdad no podremos avanzar. Los medios son muy importantes porque difunden, pero lo importante es que también nos tomen en cuenta a nosotros para que la sociedad se entere que seguimos adelante, que no nos hemos quedado en casa. Hay muchos padres que también buscan a sus hijos desaparecidos y creo que si nos enteramos de lo que estamos haciendo nos vamos a unir, a fortalecer y vamos a seguir luchando para que nos regresen a nuestros hijos.

Familiar 8 – F8

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Bueno, mira, quiero decirte que en México hay una situación en la cuestión de los medios que ocupan en el país, y definitivamente para nosotros es una situación grave y es que en vez de informar, como debería ser su función, algunos desinforman acorde a los intereses del Gobierno que está en turno en este país.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

No, definitivamente no, porque si lo hubieran hecho de esa manera no tendríamos cuatro años y cuatro meses que estamos cumpliendo hoy, con la intención de saber el paradero de los jóvenes. Han influido tanto los medios de información en México que definitivamente deformaron nuestra realidad y que hoy nos tiene en este estado de ansiedad.

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

No, creo que se han inclinado por la parte del Gobierno, protegiéndolo y desinformando la realidad que nosotros estamos buscando.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Sí, han formado en la sociedad mexicana el que crean que los jóvenes son vándalos y que son delincuentes, cuando en realidad son jóvenes que se están preparando como docentes y, bueno, para llevar a las comunidades más apartadas los conocimientos que son necesarios para que una persona pueda desarrollarse.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Para nosotros, sin favorecer a nadie, puedo decirte que los medios alternativos e independientes han tenido un papel bien importante en la cuestión de informar la verdad de los hechos o en lo que hemos vivido como padres en estos cuatro años. Mientras que los medios televisivos nacionales, que son los que tienen mayor proyección en este país, se han encargado de desinformar a la sociedad y eso ha hecho que satanicen el activismo de los jóvenes.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Mira, creo que todos los mexicanos, como no había otro canal alternativo más que Televisa y TV Azteca, pues nos enfocábamos a ver lo que informaba Televisa. Y como no habíamos vivido hechos como estos no nos dábamos cuenta del papel que desempeña cada medio y hoy podemos decirte que estamos seguros de que influye mucho en la sociedad lo que ellos informan.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Yo, por todo lo que hemos vivido, puedo decirte que Televisa es un factor muy importante en la cuestión de la opinión pública al movimiento que hoy estamos realizando por encontrar verdad y justicia. Creo que Televisa favorece únicamente a quienes han cometido o permitido este crimen, porque la sociedad se ha formado una idea equivocada de lo que nosotros estamos haciendo desde el momento en que pasaron los hechos.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No, claramente no es así. Se ha inclinado principalmente con quienes hayan cometido este crimen.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Tuvo que haber dicho la verdad, únicamente. Nosotros no queremos que digan las cosas a nuestro favor, pero que sí se diga la verdad porque se formaría un criterio diferente en cualquier parte del mundo. Y lo que han destacado, pues, por ejemplo, cuando el procurador general de la República

da a conocer la «verdad histórica», ellos informaron a la sociedad que ahí terminaba todo, que ya estaba resuelto el caso, que los jóvenes habían sido asesinados y quemados en el basurero de Cocula y en Televisa proyectaron la noticia. Al insistir en la «verdad histórica», creo que pretendían canalizar a la sociedad a que ahí terminaba todo; que el caso estaba resuelto, que los jóvenes habían sido asesinados y que nosotros no teníamos por qué seguir en las calles manifestándonos. Así, pues, que debíamos resignarnos a que los muchachos ya estaban muertos. Toda esto hizo que la gente se confundiera y que comenzarán a existir opiniones encontradas.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, en varias ocasiones. Pero como te digo, nos dimos cuenta de que el papel que Televisa desempeña no es el de informar, proyectaba únicamente lo que convenía al Gobierno. Lo que yo decía o lo que quería decir no se veía proyectado, simplemente hacían cortes con lo que a ellos les convenía que se conociera. Por esto que hizo últimamente ya no damos entrevistas a Televisa.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Sí, bueno, no puedo hablar mal de ningún compañero de los medios de comunicación porque creo que ellos no tienen la culpa de nada, los que incurren en las faltas son los empresarios de los medios. Por eso, omitimos nuestra opinión en Televisa porque sabemos que no van a presentar nuestros mensajes, entonces para qué perder tiempo. De hecho, algunos periodistas hasta se justificaban de que ellos no eran responsables de lo que se publicaba porque hay un director de edición en las empresas y que son los que se encargan de publicar lo que uno dice. Pero bueno, igual nosotros ya no quisimos ser entrevistados por Televisa.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

No, creo que definitivamente Televisa ha beneficiado al Gobierno. Hacen faltan muchos puntos de vista, claro.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

No, definitivamente no. Como te decía, se ha beneficiado al Gobierno. Lo que diga el Gobierno siempre está en primera plana.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

En este caso, creo que Televisa se ha inclinado, principalmente, en los disturbios que han pasado en las manifestaciones para ocultar los verdaderos motivos o responsables de este crimen.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Para nosotros está claro que Televisa forma parte del sistema y ha creado una figura equivocada de los jóvenes, porque son jóvenes que se preparan para llevar los conocimientos, no son vándalos como lo hacen creer en sus noticias. Les pusieron el nombre de «Ayotzinapos» como que si fueran criminales, la verdad es que eso a nosotros como padres, como parte del movimiento por parte de la normal, nos llena de ira y de coraje el ver cómo discriminan a quienes llevan conocimientos a las comunidades más apartadas y ese ha sido el papel de Televisa, ha discriminado, criminalizado a los jóvenes, cuando son estudiantes.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Creo que los que han dejado de hablar de este tema son principalmente los que están al servicio del Gobierno, como Televisa y TV Azteca. Y creo que lo hacen porque así les conviene, hacen que pase desapercibida la noticia, hacen que pase desapercibido lo que se está haciendo para que esto vaya quedando en el olvido en la sociedad y que crean que ya terminó todo.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Mira, yo quiero decirte que hay un abismo de forma de trabajo y de trato a los ciudadanos. El Gobierno de [Enrique] Peña Nieto se caracterizó por hacer un Gobierno corrupto, asesino, criminal y un Gobierno represivo. Hubo muchos muertos y muchos desaparecidos, muchas organizaciones golpeadas. Insensible definitivamente el sexenio de Peña Nieto. Bueno, tan es así que son más de 30.000 desaparecidos en nuestro país.

En cambio, hoy el nuevo Gobierno a nosotros y a los movimientos de los mexicanos les ha mostrado voluntad, disposición, el trato que nos dio como padres de familia cuando tuvimos la oportunidad del encuentro, fue un trato de mexicano a mexicano, no de presidente a mexicano. El presidente se abrió totalmente con las madres y los padres, con nosotros en la cuestión de este caso. Ha sido sensible y eso es más humano. Quieras o no, nos llena de esperanza en esta cuestión.

En el caso de la Comisión de la Verdad, quiero decirte que para nosotros es el único medio que nos va a llevar al paradero de los jóvenes porque formamos parte de ella, los padres de familia estamos dentro y no nos podemos engañar, ni vamos a quedarnos sentados. También forman parte los abogados que nos han acompañado estos cuatro años. La Comisión Interamericana de Derechos Humanos y sus expertos van a formar parte de esta comisión, la ONU también, entonces son organismos que siempre han estado pendientes y que bueno, no hay compromiso con ningún político en México, no hay compromiso con ningún funcionario actual ni anterior y eso nos da la seguridad de que vamos a avanzar.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Pues mira, el medio que sabe cuál es su función lo hace así sin que uno pueda criticarlo. Qué hace, pues hablar con la verdad. La verdad es lo único que necesita un medio, cualquiera que sea esta, por muy dura que sea, pero que el medio tiene que decir la verdad, no tiene que deformarla o maquillarla, porque como sea la verdad algún día sale a flote y ahí es cuando el medio pierde credibilidad, pierde la confianza de quienes están atentos en ellos, de quienes los leen. Creo que los medios pueden ser una herramienta para que encontremos a los desaparecidos, mientras digan la información real creo que mucha gente se concientiza, lo siente, lo vive, participa y ayuda.

Familiar 9 – F9

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

En cuanto a la cuestión de los medios libres, pues creo que sí han dado una cobertura bien. La verdad es que nos han ayudado porque se ha difundido el caso, sobre todo aquellos que son digitales y se dedican a las redes sociales, los medios libres sí nos han ayudado. Pero los medios de las grandes cadenas televisoras, pues no han dado cobertura de la manera que es. Han dicho siempre mentiras, dicen que nosotros somos los que afectamos, cuando nosotros somos los que exigimos verdad. Nosotros no queremos afectar a terceras personas, simplemente estamos en nuestro derecho como ciudadanos para saber la verdad sobre los estudiantes desaparecidos.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

Creo que los medios libres y algunos periódicos y revistas, han cubierto muy bien. Entre ellos *Proceso*, para mí es una de las revistas más apegadas a la verdad. Otra es *Contra líneas*, para mi punto de vista ha sido buena, así como *El Universal*. En Guerrero te podría mencionar al periódico *El sur de Guerrero*, porque ellos siempre nos han brindado esa parte de cobertura para los padres. Al igual las radiodifusoras locales de Guerrero.

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

No, no, porque siempre ha sido a conveniencia del Estado, porque a final de cuentas las cadenas grandes son parte de una estructura que conforma al Estado. Esos medios no están viendo el beneficio de las personas comunes como nosotras, siempre han ido con verdades a medias, medios para atacarnos. No ha habido esa confianza de parte de nosotros a las grandes cadenas de televisión.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Claro, creo que muchas veces. A ver, la televisión es el único refugio de muchas personas que desafortunadamente no están informadas. Hay muchas personas que no están informadas sobre lo que pasó en Ayotzinapa, ellos se guían por lo que la televisión dice, no se cuestionan ni se acercan a preguntar si es realmente cierto o no lo que la televisora dice.

Yo creo que, claro que esto afecta, porque hay noticieros que pasan en el Canal 2 [Televisa] que los ve todo México y que son noticieros que no se acercan a la realidad, que no cuenta con honestidad lo que pasa en este país.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Entre ellos *Proceso*, *Contra líneas*, así como *El Universal*. En Guerrero te podría mencionar al periódico *El sur de Guerrero*, al igual las radiodifusoras de Guerrero.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Fíjate que, en lo personal yo no. Nunca me ha gustado ver televisión, yo prefiero trabajar, siempre trabajo. Y pues, periódicos sí que veo, más que nada el *Diario de Morelos*, pero televisión no. Aunque sé que es el medio preferido por muchos.

En específico, ¿podría contarnos qué opinión tiene sobre la cobertura informativa que Televisa llevó a cabo sobre el caso Ayotzinapa?

Creo que no ha contado la verdad. Lamentable o afortunadamente, no sé, Televisa tiene una red muy grande en todo el país, entonces la gente tendría otro concepto si en realidad dijeran la verdad. Ahorita, por ejemplo, mucha gente dice: «Ya confórmense, ya están muertos», o sea, se creyeron la «verdad histórica». Televisa fue muy contundente en decir que ya estaban muertos y en que los incineraron, mucha gente se quedó con esta historia.

¿Considera que Televisa ha informado con exactitud y precisión de los hechos ocurridos en Iguala?

No. Al centrarse solo en la versión del Gobierno pierde toda credibilidad.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Pues, una que nos afectó mucho fue cuando el procurador general de la República, por medio de Televisa, precisamente, fue que dijo que los estudiantes habían sido asesinados e incinerados. Nosotros por esta vez y este medio nos enteramos de la «verdad histórica», cuando esto no fue cierto. Nosotros nos enteramos de esto por medio de Televisa porque el Gobierno en ningún momento nos llamó para decirnos lo que había pasado supuestamente.

A mí me hubiese gustado que la televisión dijera la verdad, al final es lo que estamos buscando. El hecho de siempre querer poner mal a los padres, a los familiares que buscamos a los estudiantes, está mal. No es así. Me hubiera gustado que dijera lo que realmente estamos haciendo, simplemente estamos manifestándonos porque buscamos a nuestros familiares y ellos siempre tergiversan la información, dicen que obstruimos carreteras o algo. Ojalá fueran más objetivos con la información, porque de alguna manera influye y mucho.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en *El Noticiero*? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Fíjate que no, ellos se han acercado, pero la verdad es que yo prefiero no emitir ningún tipo de opinión con ellos. Mira, a final de cuentas ellos van a sacar lo que a ellos les convenga, así que Televisa mejor de lejos.

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Se han acercado pero yo prefiero no emitir opinión con ellos. Yo con ellos prefiero no. Fíjate, solo una vez fuimos a Televisa, queríamos decir nuestra versión de los hechos, se trataba algo sobre la «verdad histórica». Queríamos el derecho a réplica. Entonces, nosotros nos presentamos ahí en el medio pacíficamente, no llegamos agrediendo, llegamos pacíficamente y pues, antes de que nosotros llegáramos a las instalaciones ya estaban los granaderos, ahí afuera de Televisa, no nos dejaron pasar obviamente. Televisa nos cerró la puerta y ya.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

No, uno esperaría que fueran imparciales, pero no es así. Definitivamente creo que Televisa ha dado mucha más voz al Gobierno. La versión del Gobierno se ha mostrado muchas más veces. Creo que fue así para posicionar la «verdad histórica» y poder cerrar el caso o como decía Peña Nieto, «superarlo, darle vuelta a la hoja». Creo que a nosotros nos sacaron mucho menos porque lo que decíamos afectaba la imagen del Gobierno.

¿Considera que Televisa ha mantenido un equilibrio razonable entre todas las partes que conforman el caso Ayotzinapa? En caso negativo: ¿Qué voces considera que la televisora ha privilegiado?

El Estado ahí tiene mucho más peso. Yo creo que en los primeros meses le dio más voz al que dirigía al país, al presidente Enrique Peña Nieto, a todos los de su Gobierno que están involucrados: Tomás Cerón, Murillo Karam, Osorio Chong, Areli Gómez, Aguirre Rivero, a ellos siempre los ha puesto más. A ellos nunca les va a decir que fueron responsables directa o indirectamente, creo que se les protege. Y bueno, creo que faltan más versiones de las madres, la sociedad debería saber por lo que pasan las madres en la búsqueda de sus hijos desaparecidos.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No, esto no lo he sentido.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

Yo creo que no, volvemos a lo mismo, siempre sacan lo malo. Se dice lo malo, a ver, cortamos en algunas ocasiones el flujo vehicular, pero no dicen las razones por las que nos estamos manifestando. Recuerdo mucho una vez que López-Dóriga inició una noticia diciendo: «los normalistas taparon la autopista del Sol afectando a miles de personas durante horas», pero en ningún momento mencionaron las razones de por qué estábamos ahí. Estábamos exigiendo el regreso con vida de los muchachos, ese era el mensaje que nosotros queríamos dar y que no salió, así como no salen las muchas manifestaciones más que piden lo mismo, el regreso de personas desaparecidas.

O sea, lo manejan de una forma que la gente cree que somos revoltosos, generando dudas sobre las razones que se defienden en las marchas. No le informan a la gente por qué estamos haciendo

eso, lo hacemos porque exigimos el regreso de los estudiantes, exigimos la verdad de los hechos y la manifestación tiene ese justificante de por qué lo estamos haciendo.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Siempre los ha tachado de delincuentes, de jóvenes sin quehacer, de vándalos, de revoltosos. No es la primera vez que Televisa tacha a los estudiantes normalistas de delincuentes, vándalos o revoltosos, esto no es nuevo. Recordemos el 12 de diciembre de 2011, cuando los policías de Chilpancingo mataron a Alexis y a Gabriel. Ese día, los normalistas bloquearon la autopista del Sol porque el gobernador de Guerrero no cumplía con lo que había quedado, pero fueron señalados por Televisa como los causantes del conflicto.

Dicen que estas escuelas son cunas de guerrilleros, así lo manejan. Y esto preocupa porque la labor de los normalistas, en la actualidad, sigue siendo superimportante. Se debería estar hablando de todas las injusticias que sufren en su educación para que las personas entendiéramos lo que viven y las razones de buscar una calidad educativa para sus escuelas.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Yo no creo que siguen hablando del tema, simplemente van saliendo otras notas también. Ayotzinapa tiene un sitio siempre, no es en primera plana o lo central, pero uno entiende que con el tiempo y la situación del país esto pase. Y creo que se debe seguir cubriendo porque si se resuelve Ayotzinapa sería un parteaguas para todos los mexicanos. Habría un camino a seguir para dar con el paradero de los desaparecidos, porque como ya lo sabemos no solo hay cuarenta y tres desaparecidos, son miles y miles más. Y bueno, son muchos los atropellos que ha sufrido el país, no solo de desapariciones, sino también de asesinatos o desplazados.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Tenemos expectativas grandes, la verdad. Yo creo que hemos avanzado más con este Gobierno que con el otro, porque con el otro era piedra tras piedra, nunca nos dejó avanzar. Ahora con el

nuevo, se han abierto puertas y diálogo y todo lo que nos prometió en campaña ha cumplido. Ya se firmó el decreto y se está comenzando a formar la Comisión de la Verdad, ya está todo en proceso. Además, nos han avisado que vendrán más expertos para investigar el caso y esa es toda la estructura que nosotros pedimos. Para mí, como familiar de un desaparecido, creo que hay una buena disposición por parte del Gobierno, ahorita. Pero no debemos confiarnos, eh, porque a final de cuentas no sabemos realmente qué pueda pasar. Tenemos expectativa de que trabaje, pues es su responsabilidad. Ojalá que sí tengamos esa verdad, yo creo que no solo nosotros, sino mucha gente más está esperando esta verdad.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas crean y confíen en él y en la información que difunde?

Yo creo que siempre debe decir la verdad, aunque esta duela. Al final, debería manejar la información con claridad, verdad, informar bien, investigar bien. Muchas veces toman la información de otros medios y no van al lugar, es como tener esa ética de decir lo que ven y observan ahí, pero sobre todo lo que investigan bien a fondo.

Yo creo que el periodismo puede ser una herramienta para conseguir llegar a la verdad, y para encontrar a los desaparecidos, más con esta cuestión de los medios libres, de los medios que están en redes, porque en estos medios se puede estar subiendo información y ser compartida rápidamente y de forma masiva. Es importante que veamos que los medios son aliados para llegar a la verdad, aquellos que realmente quieran trabajar por la gente, no los «chayoteros» que son los medios aliados del Gobierno.

1.- Percepción de la cobertura mediática del caso Ayotzinapa:

En términos generales, ¿cómo recuerda la cobertura informativa de la desaparición de los estudiantes normalistas durante los primeros meses tras el acontecimiento?

Pues mira... contra lo que se esperaba, la desaparición de los cuarenta y tres estudiantes rompió el cerco informativo que Ayotzinapa había venido sufriendo. Ya se habían sufrido anteriormente algunos hechos de represión, pero no se había logrado romper el cerco. Incluso el movimiento nunca escaló a nivel nacional siquiera y se sufrió un linchamiento mediático muy fuerte, una estigmatización muy fuerte contra los normalistas rurales, se dice que «son estudiantes que roban» que «se dedican a delinquir» que «bloquean autopistas» y bueno, nunca cobró simpatías. Ahora con el caso de los cuarenta y tres, inmediatamente a los tres o cuatro días cobró una cobertura mediática muy grande, incluso de los medios que nosotros consideramos más oficiales, más de derecha si se permite el término; aquellos medios que tienen una información sesgada con los movimientos de lucha, con los movimientos sociales, con los movimientos campesinos o movimientos estudiantiles que reivindican determinados derechos que luchan por determinadas prerrogativas.

El caso Ayotzinapa tuvo una cobertura muy amplia, al principio muy amplia, objetiva y buena, pero después cambiaría, lo bueno solo se mantuvo los primeros días. Todo cambió cuando el movimiento escaló a nivel nacional y cuando el movimiento también se radicalizó, los padres también se radicalizaron en su posición y entonces los medios le dieron otro tratamiento. Sobre todo después de que se viene la «verdad histórica», los medios trataron de linchar al movimiento de los cuarenta y tres, pero era ya muy difícil, ya no se podía y bueno pues esa fue la cobertura que se le dio.

¿Considera que los medios de comunicación han informado con precisión y exactitud de los hechos ocurridos el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero?

Creo que después de las primeras conclusiones de la «verdad histórica», que estamos hablando más o menos de... por ahí del mes de octubre [2014], fines de octubre, creo que se dividieron las opiniones. Los medios más objetivos, los medios que defienden las luchas sociales, las luchas marginales, pues ellos estuvieron informando de manera clara. Los otros medios, los más oficiales y conservadores, que a su vez son los más grandes, digamos, los que tienen mayor cobertura, pues ellos siempre se decantaron por la «verdad histórica».

Creo que a partir de enero para adelante, enero del año 2015, que se dieron las conclusiones finales de la «verdad histórica», se dividieron las opiniones entre aquellos que defendían la posición de los padres, que la posición de los padres era: falta indagar, porque los estudiantes siguen estando desaparecidos, no sabemos dónde están, los seguimos buscando y necesitamos que se siga investigando. Y otro conjunto de medios, los más grandes, los conservadores y medios oficiales, su posición era que ya estaba establecida la verdad, que los estudiantes habían sido quemados en el basurero de Cocula y que solo hacía falta llevar a los responsables a la cárcel. Estos medios decían que la narrativa estaba establecida, que incluso ya había responsables en la cárcel y que los padres eran los que no querían aceptar las cosas y lo mismo decía el propio Gobierno, que los padres no querían aceptar eso. Incluso, cuando se iba la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, dijo el Gobierno que seguirían investigando porque los padres no aceptaban los resultados de la investigación que tenemos y nosotros decíamos, no, no es que no los aceptemos, es que no hay evidencia científica indubitable sobre la muerte de los cuarenta y tres estudiantes.

Entonces, creo que aquí se dividieron dos partes en términos de cobertura informativa, por una parte, la cobertura al movimiento de los padres, a sus marchas, a sus reuniones y a lo que ellos estaban haciendo, pero siempre con una posición, columnas de opinadores (sic), editorialistas, en la que ellos desde el medio fijaban una posición, principalmente estamos hablando de Televisa y de *Milenio*, de *El Universal*. Por otro lado, creo que *Reforma* fue más neutral y *La Jornada* siempre dio una cobertura muy importante a este movimiento, algunas radios también o televisión como la UNAM y bueno, los medios más alternativos, por supuesto, ellos difundieron la posición de los padres. Pero los grandes medios, Televisa sobre todo, siempre sostuvo la posición de que habían sido asesinados los estudiantes.

¿Considera que al paso del tiempo los medios han presentado las voces pertinentes y todas las posiciones de este acontecimiento?

Yo creo que ha sido muy difícil para ellos no poder mostrarla, han intentado no hacerlo, pero ha sido muy difícil para ellos no cubrir todas las aristas del conflicto, porque, por ejemplo, los padres de familia lograron incorporar a la lucha y a las investigaciones dos entes de peso científico, académico, de mucho rigor, como es el Equipo Argentino Interdisciplinario de Antropología Forense, quienes tienen un peso político, académico y científico, que no se puede omitir. Igual al incorporar a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos como un mecanismo que estaba supervisando las investigaciones en terreno, pues era difícil para los medios no cubrir lo que estos estaban haciendo. Ellos fueron los que establecieron en sus informes que no fueron quemados los estudiantes, científicamente esto no está aprobado y entonces se dijo que había que seguir

indagando el paradero de los cuarenta y tres, salieron nuevas líneas de investigación y en ese sentido estaban dos partes del conflicto; lo que la PGR decía y lo que decían estos dos organismos.

Entonces para la PGR fue difícil, porque la PGR lo que pretendía era decir: bueno, nosotros ya establecimos la verdad, ya cerramos aquí el caso. Sin embargo, el grupo de expertos, el grupo de antropología forense, ellos fueron los que siguieron jugando en la cancha y la pelota la tuvieron ellos. Las líneas de investigación de lo que se siguió hablando, posteriormente, fue de lo que estos dos grupos científicos estuvieron realizando en torno a la investigación del caso Ayotzinapa. Entonces era difícil no cubrirlos porque eran noticias de interés público. Omitir darle cobertura a esto, pues era perder información para ellos.

¿Considera que los medios de comunicación han influido en la percepción que la sociedad mexicana tiene sobre los estudiantes normalistas y su desaparición?

Sí, creo que en gran parte la PGR logró su objetivo con el tema de la «verdad histórica», fue muy difícil poder revertirlo, porque aunque el grupo de expertos tuvo un gran impacto, el primer informe que ellos rindieron el 6 de septiembre del 2015, fue muy impactante y duro, pero los grandes medios ya no le dieron la misma cobertura tan amplia como se la dieron al exprocurador en enero de 2014; que pasaron toda su conferencia completa y todos los testimonios de todos los supuestos asesinos que confesaron cómo se dieron los hechos, la mecánica, etc. A todo eso se le dio una gran cobertura por parte de Televisa y de TV Azteca, de *Milenio*. Y pues bueno, Televisa llega a todos los lugares, hasta los pueblitos más alejados, donde puede no haber servicios médicos o maestros, pero televisión sí tienen, entonces si hay una televisión eso es lo que llega a la gente. Entonces esta gente, que es un gran segmento de la población en México, pues no está informada, no tiene información diversificada, la única información que le llega es lo de Televisa y aparte Televisa maneja sus radios, no nomás es la pura televisión. Entonces, digamos que la información que había, la gente lo que sabía era que los estudiantes fueron quemados, aunque después el equipo argentino y el grupo interdisciplinario de expertos independientes en sus informes dijo, no, no fueron quemados, no hay evidencia científica, no pudieron haber sido quemados, no pudo haber un fuego de estas dimensiones para quemar cuarenta y tres cuerpos. Esto es imposible científicamente, pero esto ya no tuvo la misma cobertura, eso ya no llegó a todos.

Nosotros incluso hemos ido a universidades y era un poco complicado, porque eran compañeros que deberían estar informados ya, y pues tenían la versión del Gobierno. Está medio raro este país, porque estamos en una universidad y todavía no han leído el informe del GIEI, no se lee *La Jornada*, no se lee *Proceso*, otros medios o TV en línea o muchas formas más, era difícil. Como

que en México también hay una cultura de bueno, la televisión hay que verla, y Televisa pues es la que más se ve.

¿Qué medios de comunicación considera que han informado de mejor manera del suceso de Iguala?

Reforma es más neutral y *La Jornada* siempre tuvo una cobertura muy importante a este movimiento, algunas radios también o televisión como la UNAM, los medios más alternativos. Pero los grandes medios, Televisa y *Milenio* sobre todo, siempre sostuvieron la posición de que habían sido asesinados los estudiantes.

2.- Percepción de la cobertura informativa en Televisa del caso Ayotzinapa:

Antes de los hechos de Iguala, ¿usted se informaba cotidianamente a través de algún noticiero de Televisa?

Muy poco, muy poco, sí lo teníamos que ver... me acuerdo de que nosotros en la universidad, cuando estábamos en la universidad, ahí en las Casas del Estudiante, que había mucho activismo y nos acostumbraban a que teníamos que ver las noticias, pues las noticias de Televisa eran a fuerzas. Quizá a veces llegamos a algún otro noticiero, pero Televisa era la fuente. Pero no, nosotros no la mirábamos mucho. Lo que sí veíamos era *La Jornada*, la revista *Proceso* u otros medios.

¿Qué información considera que ha destacado en el tratamiento que Televisa ha realizado sobre el caso Ayotzinapa? – ¿Opina que fue lo oportuno o qué información considera que debió obtener una mayor cobertura?

Yo creo que le dieron mucha cobertura al tema de la «verdad histórica», a eso le dieron ellos mucha relevancia. Creo que si fuera un medio ético debió haber resaltado la supervisión y todo lo que sacó el Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes porque fue muy valioso, tanto en términos de esclarecer el caso de los cuarenta y tres, pero también ellos hicieron cuestionamientos muy importantes para el funcionamiento de la justicia en nuestro país, cómo funciona el sistema de justicia penal en México, por ejemplo, lo que decía el GIEI era que en México hay una tendencia a que se prioriza la prueba directa y esto da lugar a la tortura, a la prueba directa nos referimos al testimonio, a la confesión. Entonces dicen, nosotros encontramos en el caso Ayotzinapa un caso de gran impacto, en donde las pruebas fundamentales en las que se fincó la investigación estaban construidas en base a testigos, es decir, se prescinde de las

pruebas científicas y se privilegia la prueba directa. Entonces esto es muy peligroso, el sistema penal lo que tendría que hacer en sus investigaciones es privilegiar la investigación científica, dar mucho más valor a la investigación científica y un valor secundario o periférico a las pruebas directas; la confesión, la testimonial, esto habla de un sistema más profesional.

El GIEI eso ponía sobre las líneas y eso sirve para mejorar cuestiones estructurales de la justicia en nuestro país, pero como puedes ver, esta parte no solo es de Ayotzinapa, es una falla estructural del sistema de justicia en México. Esto hubo medios que lo destacaron mucho, por ejemplo, *La Jornada* y *Proceso* hablaron de la tortura en que incurrieron funcionarios para que confesaran los detenidos, ellos le dieron mucha relevancia. Televisa con esa gran cobertura que tiene, yo creo que hubiera ayudado muchísimo, como una herramienta de reflexión, de crítica, de razonamiento, de decir, bueno, que todos los mexicanos sepan lo que está pasando en el sistema de justicia y hay que corregir eso, sería buenísimo, pero es lo que Televisa menos hizo, es lo que se ocultó en los grandes medios.

¿Ha sido entrevistado por Televisa? – ¿Llegó a ver esta entrevista en El Noticiero? – ¿La televisora transmitió lo que usted quería dar a conocer?

Sí, sí he sido entrevistado por ellos. Sí, cuando era entrevistado por ellos sí llegué a mirar dónde nosotros estábamos. Por ejemplo, llegué a ver qué pasaban cuando estábamos en reunión con el procurador, con el presidente de la República, en alguna reunión con otros funcionarios o de plano en alguna movilización grande, donde ellos mostraban que los estudiantes están tirando piedras.

Normalmente nunca aparecía lo que yo quería decir, nunca. Al contrario, me acuerdo de que una vez tomaron varios camiones los estudiantes en Chilpancingo, estamos hablando como en el 2015 y, bueno, me hicieron una entrevista y me dijeron, oye, ¿qué opinas de que los estudiantes de Ayotzinapa estaban robando los camiones? Y yo dije, no, esto no es propiamente un robo, es difícil poder explicarles a ustedes que no hay tal, que hacen ellos un convenio *de facto* con los conductores, que hay un pago para los conductores y entonces no. Le dije, además esto se viene haciendo desde hace tiempo, no hay delito, hay un convenio *de facto*. Entonces, yo después miré la noticia y dicen en *El Noticiero con Joaquín López-Dóriga*: «hoy en la tarde estudiantes de Ayotzinapa secuestran y roban tres camiones en Chilpancingo en la autopista, al respecto tenemos el reporte...», entonces sacan las imágenes de cómo los chavos están tomando los camiones y hay una entrevista mía ahí donde me está preguntando el reportero eso y nomás pasan la parte, o sea, corta solo la partecita donde digo que esto los estudiantes lo hacen desde hace tiempo. No dio explicación, ni nada, solo saca esa parte mía. Y no fue todo, todavía después de sacar la noticia dice López-Dóriga: «eso se viene haciendo desde hace tiempo, robar por tradición, es un robo por

tradición y que lo diga el abogado... nunca había escuchado esas palabras... bueno vamos a más noticias».

¿Los periodistas de Televisa le han tratado con atención y respeto?

Sí, los reporteros sí nos tratan con respeto. Más bien son los editores, las líneas de Televisa, donde ya hay problemas.

¿Considera que Televisa ha incluido todas las versiones o diferentes puntos de vista para informar sobre la desaparición de los estudiantes normalistas?

Como te contaba con otros medios, creo que ha sido difícil para los medios no mostrar todos los puntos de vista, pero creo que Televisa ha intentado no hacerlo, pero ha sido complicado no tenerlos a todos. Hay muchas aristas en el conflicto que no se pueden omitir, aunque es también claro que no se les ha dado el mismo espacio a todos. En este medio se favorece el discurso del Gobierno. A pesar de que los informes de los organismos internacionales rechazaran la «verdad histórica» por falta de pruebas científicas, pues los medios como Televisa no les dieron la misma cobertura informativa. La participación de los organismos y sus investigaciones ha servido para que no se dé por cerrado el caso, pero lamentablemente en la televisión no se les ha dado mucha cobertura a ellos.

A lo largo de la cobertura, ¿en algún momento ha sentido que este medio de comunicación ha invadido su privacidad o la de su familia?

No.

En cuanto a la cobertura del movimiento social por Ayotzinapa, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento de las manifestaciones y protestas?

Yo lo que miraba en las noticias era que más bien ellos siempre pretendieron decir que había extraños en las manifestaciones, siempre dijeron ellos: «un grupo de encapuchados y embozados aventó e hizo esto, hizo aquello...», entonces como queriendo descalificar el movimiento. No creo que quisieran descalificar a los padres, con los padres nunca se metieron.

Ellos [Televisa] nunca se acercaron a nosotros para preguntarnos si todos los que participaban eran estudiantes, para saber quiénes eran, si eran padres, o quiénes eran los que ahí estaban, más bien fueron ellos los que todo el tiempo han sacado e informado de lo que querían.

En cuanto a las escuelas normales rurales, ¿qué opinión tiene sobre el tratamiento que Televisa ha realizado sobre las normales rurales y su comunidad estudiantil?

Muy mal, ahí hay una estigmatización de parte de los medios de comunicación, de Televisa principalmente y de otros más. Siempre hay esa posición de que las normales son un vestigio de socialistas, de comunistas, de rojos, de un grupo de inconformes y resentidos que delinquen y cuya vocación es causar ingobernabilidad en este país. Se habla de ellos como profesionales de la protesta social, como decir, están estudiando no para ir a ser profesores, sino para lanzar bombas, y eso dicen como si eso fuera el rostro de los normalistas.

Cuando Televisa habla de las normales, de las normales rurales, saca a los normalistas cuando están en protesta, cuando ves a todos los normalistas tapados de la cara, tapando una carretera o pintando, aventando bombas, y sí, esa es una característica de protesta de las normales rurales en este país, pero nunca sacan otras cosas importantes como decir que la normal de Teripetío tiene un mes sin becas, les dan becas de 50 pesos [2,51 \$] al día para su alimentación del día y estos 50 los tienen que dividir entre tres para comer tres veces al día. Desde hace cuatro años les pagan eso y los medios no dicen eso, no dicen que el internado no se lo pagan, que ellos con sus recursos y gestiones tienen que sostener su internado, los pobres estudiantes sostienen todo eso. Cuando salen a la calle es para reclamar que no les dan ni eso y aparte ya les están quitando una parte del internado, ya se cansaron de hablar con dos, tres funcionarios que los tratan con la punta del zapato y no los escuchan, no les queda más de otra que ir a la movilización, a las calles a exigir mediante la protesta social esas demandas muy concretas.

Los estudiantes no están hablando de que quieran cambiar el México, no dicen que quieran un gobierno marxista-leninista, lo que piden ellos son becas para estudiar, quieren la ración alimenticia a tiempo. No quieren que les quiten la matrícula, quieren mantener el mismo número de estudiantes. Y ante esto no tienen una respuesta y no solo eso, que cuando el estudiante protesta, se dice que el estudiante está destruyendo, vandalizan, y así tratan al normalista con esta estigmatización que es un grupo, cómo decir, que es un vestigio comunista que todavía existe aquí en nuestro país, una cosa extraña ahí, un reducto de la radicalidad, como un grupito con añoranza de la izquierda. Hay esta posición política de los medios, detrás de la noticia que ellos dan. Hablan de los normalistas como si no quisieran el progreso y por eso se ponen a bloquear. Por eso se refieren a los normalistas como vándalos, como agitadores o como gente violenta, ese es el estigma que hay detrás de las escuelas rurales, no hay una información objetiva.

No hemos visto nunca que salga un reportaje que haga algún periodista o reportero de Televisa que haga una investigación exhaustiva de cómo están las normales rurales, que saque cómo está la infraestructura, las condiciones de la normal, cómo está el sistema de becas, del comedor, cuál es el presupuesto que las normales tienen, cuáles han sido los obstáculos para acceder al presupuesto. Eso no sale, siempre sacan las protestas y esa imagen se proyecta. En Guerrero llegó a decir el gobernador [Rogelio Ortega y Astudillo] que los estudiantes de Ayotzinapa eran responsables de la baja afluencia turística en Guerrero y que las pérdidas económicas que Guerrero tenía se debían a las protestas que los normalistas hacían. Esa posición no tiene ningún dato objetivo o estadístico de cuántas protestas se hacían, yo te puedo asegurar que hacían más protestas otros grupos, los corporativos priístas, por ejemplo.

No sé cómo sea en otros estados, pero en Guerrero te digo que, si Ayotzinapa va a hacer una movilización y esta es entre semana, se emiten circulares en el Gobierno del estado a todas las dependencias y suspenden labores. En las escuelas igual, se emiten circulares a los directores y paran a mediodía porque va a haber una protesta de Ayotzinapa. Y eso no es nada bueno, porque la gente que no está informada, los niños están con el miedo de que vienen los de Ayotzinapa, los niños no saben a qué y por qué van, con la desinformación solo les inculcan miedo. Y ante todo esto los medios de comunicación influyen. La cobertura de los medios de comunicación estigmatizante hacia las normales rurales fue uno de los motivos, fue una de las causas a la agresión de los cuarenta y tres, ese tipo de posiciones, ese tipo de noticias y manejo de la información de presentar al normalista rural como al delincuente que hace daño a este país.

Ahora no recuerdo qué medio de comunicación, pero fue en Aguascalientes, unas compañeras de Aguascalientes iniciaron una lucha muy fuerte hace un año porque el Gobierno pretendía que la normal que era solo para mujeres se convirtiera en escuela mixta. Querían dividir el total de la matrícula entre hombres y mujeres, obviamente esto cambia, porque son menos espacios para las mujeres y ellas tendrían que ir a otros sitios a estudiar. Entonces ellas tenían esa lucha y el gobierno de Aguascalientes reprimió muy fuerte y en un medio de comunicación estaba el debate sobre si era esto legítimo o no, si las estudiantes eran vándalas que no se dedican a estudiar, hablando de que no tenía razón de ser esa normal, por ahí un conductor de este medio que era una radio, dijo: «no nos faltan cuarenta y tres, nos sobran cientos de este tipo de estudiantes que debieran estar en fosas». Entonces a los tres días, Luis Hernández, un escritor de *La Jornada* escribe un artículo y saca ese extracto de lo que dice este periodista y empezó a circular en las redes sociales. Bueno, eso obligó a que el director de este medio obligara al conductor a que públicamente pidiera una disculpa y tuvo que hacerlo. Era de ley que lo hiciera, porque la libertad de expresión no debe ser apología de la violencia. Este es un ejemplo de cómo algunos medios de comunicación estigmatizan a las normales rurales y en este rubro Televisa es el número uno.

3.- Percepción de la cobertura informativa del caso Ayotzinapa en la actualidad:

¿Considera que los medios de comunicación siguen hablando o han dejado de hablar del caso Ayotzinapa? – ¿Por qué cree que esto sucede?

Creo que los grandes medios han dejado de hablar del caso porque también hubo una posición política del Gobierno de, como decía Peña Nieto, superarlo, de darle vuelta a la hoja y olvidarse de ese asunto. Entonces la posición del Gobierno era decir, olvidémonos ya, sí es una tragedia, pero México necesita avanzar. México necesita ir adelante. Entonces a partir de este discurso muchos medios dejaron a Ayotzinapa, dejaron de hablar de Ayotzinapa. Sin embargo, déjame decirte algo, que no lo ha logrado del todo, porque de Ayotzinapa nunca se ha dejado de hablar hasta el día de hoy, cuando menos te imaginas el tema sale. Por ejemplo, en el tema de Tlamuelipan, que es el tema que está ahorita, la explosión que hubo, en medio de esto sale el tema de Ayotzinapa que ya hubo la primera sesión de la Comisión de la Verdad. Otro ejemplo, en el medio del proceso electoral, del proceso más reñido de la historia reciente de nuestro país, Ayotzinapa nunca dejó de salir, salió un informe de la Comisión Interamericana, salió la sentencia en el Tribunal Colegiado de Reynosa, que ordenaba la revisión de la investigación y, así todo el tiempo. Entonces sale, los medios lo tienen que sacar por las novedades. O la otra, que los padres increparon a Andrés Manuel López Obrador, todo el tiempo Ayotzinapa se ha mantenido. Los grandes medios han tenido que retomar, porque Ayotzinapa sigue siendo un tema de interés público.

Yo creo que ahora los medios tendrían que poner mucha atención a los trabajos que va a hacer la Comisión de la Verdad para el acceso a la justicia, este es un mecanismo de justicia transicional novedoso, es un mecanismo que va a significar un parteaguas en cuanto a justicia en nuestro país, creo que los medios deben estar muy pendientes de lo que ahí va a salir. Es el primer caso en el que se está haciendo una Comisión de la Verdad, entonces será inédito lo que aquí se logre o no se logre. Es un gran reto lo que esta comisión tiene, porque si se dan resultados, será un parteaguas para la justicia en nuestro país, se va a sentar un precedente, incluso en América Latina de dar con el paradero de los desaparecidos y llevar a los responsables a proceso. Si esto lo logra la comisión, será también un término de gran avance en términos de derechos humanos para este país y siento que ahí los medios deben estar muy pendientes.

¿Qué opinión tiene respecto al cambio de administración del Gobierno de México y el decreto presidencial que conforma la «Comisión de la Verdad» para esclarecer los hechos de Iguala?

Confianza no hay, confianza completa no hay, sí hay un ambiente distinto, un ambiente de expectativas, hay un buen ambiente de trabajo, llegamos a la mesa y avanzamos en los temas sustantivos. No se pelea la formalidad, el anterior Gobierno era de pelear por el punto, por la coma, pelear las frases, entonces peleaban sin cuartel y tregua. Ellos decían que toda tenía trascendencia política y jurídica. Me acuerdo de que, un día nosotros decíamos que la Comisión [Interamericana de Derechos Humanos], el mecanismo de seguimiento para el caso Ayotzinapa, pudiera hacer una investigación y que su actuación se ajuste a los marcos convencionales y constitucionales, entonces la PGR decía: «no, no, eso no lo podemos poner. Vamos a poner que se ajuste a los preceptos legales». Entonces nosotros ahí peleando que, si era *legales* o *constitucionales*, porque obviamente si eran constitucionales habría que atender a lo que dicen los tratados internacionales, a lo que dice la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Y bueno, dejarlo en *términos legales* era ahí limitarse a lo que dice el Código Penal y eso era pelearlo, pelearlo de punta a punta. Esto que te digo no entretenía muchísimo, los padres se molestaban, se miraba que te estaban regateando la justicia.

Ahora no, fue muy importante la primera reunión. Por ejemplo, el que iba de Cancillería, el director de Derechos Humanos de Cancillería dice: «mira, la Comisión [Interamericana de Derechos Humanos] no creo que nos dé todo, hay un procedimiento, hay que hacer todas las solicitudes y etc., entonces toma la palabra Encinas [subsecretario de Derechos Humanos], dijo: «a ver, compañeros, vamos a continuar, no nos vamos a atorar en eso, hagamos la solicitud. No sabemos si la comisión nos va a dar o no eso, pero hagamos la petición conjunta y ya dependerá de la comisión». Y se avanzó. Sabemos que hay términos legales para que esto no suceda, pero qué vamos a hacer, vamos a mandar la solicitud y si nos dicen que no pueden, el Gobierno no queda mal, porque tiene disposición. El Gobierno de Peña Nieto ponía trabas porque no quería avanzar en la verdad, se refugiaba en normas y trámites burocráticos para no avanzar.

Con este Gobierno, hasta donde vamos, vemos buena disposición. Claro, tenemos miedo y desconfianza en dos temas duros, en dos instituciones complicadas en el país, una de ellas es el Ejército mexicano y otra es la Policía federal, no sabemos qué va a pasar cuando lleguemos a ese punto, cuando al Ejército mexicano tenga que decirsele, mira, tienes que dar toda la información y tienes que poner todo lo que tengas aquí para la Comisión de la Verdad. Sí ahí hay reticencias, pues no sabemos cómo se va a posicionar el Ejército mexicano, cuál será su posición. En el Gobierno anterior esto no se tocaba porque ellos [el Ejército] seguro decían no, a mí no me van a colocar en el banquillo de los acusados, no me van a cuestionar, ni señalar, porque no tengo nada que ver, ni estuve, ni supe, ni me enteré. No van a poner al Ejército mexicano en una condición de indiciado, no lo voy a permitir, dijo Cienfuegos [secretario de la Defensa Nacional].

Ahora no ha manifestado nada el nuevo secretario de la Defensa Nacional, no sabemos cuál va a ser su posición, imaginémosnos que así fuera la posición, ¿qué haríamos?Cuál sería la posición entonces, en ese momento veremos qué es lo que va a hacer Andrés Manuel López Obrador, lo que hará Encinas, etc. Entonces estos son nuestros miedos, la incertidumbre que se tiene para adelante, obviamente tenemos que esperar, no podemos decir nada, lo que tenemos es buena disposición y hay expectativas, hay un trato distinto. Los padres sienten que hay un cambio en la forma de tratarlos, en la forma de abordar el caso y que se abren las puertas porque hay buena voluntad, pero bueno, la buena voluntad no lo es todo. Hay cuestiones estructurales, hay pactos que hay que romper en todo esto y eso es el miedo un poquito que tenemos, pero por ahora la palabra empeñada tanto por el presidente como por el Gobierno es avanzar.

Hay otro hecho inédito, cada año se hace una reunión como de balance, de arranque de los funcionarios, de los embajadores y cónsul de México en el mundo, entonces ahí el secretario de Relaciones Exteriores, como que da las líneas generales de la política exterior de México y se tocan varios temas, entre ellos el de derechos humanos. Desde 2014 el tema de Ayotzinapa en estas reuniones de embajadores ha estado presente y las líneas que se habían dado por parte del Gobierno era informar que el caso está cerrado, que hay una «verdad histórica» y que los estudiantes fueron asesinados; esa había sido la instrucción. Entonces, en semanas pasadas se llevó a cabo esta reunión con el nuevo secretario de Relaciones Exteriores y tuvo el tino de invitar a una madre de familia, entonces invitó a una madre de familia y dio la instrucción a los embajadores de decir que es un caso abierto, que no se ha dilucidado la verdad, que hay pendientes en ese tema, que hay una Comisión para la Verdad y el Acceso a la Justicia, que se espera tener resultados pronto, pero hasta ahora no hay nada establecido, que no hay ninguna verdad establecida, que estamos buscando a los estudiantes. Y bueno, después le dio la palabra a la madre de familia para que les hablara del caso. La madre de familia les informó cómo va el caso, en qué van las investigaciones, cómo se sienten ellas, cómo han vivido y cómo han estado. Esto nos da una evidencia de cómo es el trato ahora con el Gobierno, cómo está abordando este nuevo Gobierno el caso Ayotzinapa, hay expectativas y un ambiente distinto.

4.- Cierre de la entrevista:

¿Qué características considera que debe tener un medio de comunicación para que las personas creen y confíen en él y en la información que difunde?

Híjole, es muy complicado. Es un tema difícil porque siempre los medios de comunicación tienen una posición política, siempre la van a tener. Entonces cómo vamos a ver que son objetivos. Por

ejemplo, lo que nosotros vemos de los medios que hacen buen trabajo es que siempre resaltan la voz de los que no tienen voz, resaltan la voz del marginal, del que sufre, de las víctimas y creo que ese medio para mí es objetivo. Otros podrán decir que eso no y que entonces sería un medio de izquierda.

Para mí esta pregunta es muy difícil porque sé que hay una posición detrás de cada medio, una posición política, pero yo pienso que los medios deben ser un contrapeso al poder político, deben ser un contrapeso y se debe informar de manera crítica lo que está pasando. Un medio no puede sacar solo las cosas buenas de un Gobierno y todas las irregularidades y los problemas de abajo, los problemas que tiene la sociedad del país, si eso no lo saca el medio de comunicación, pues yo creo que no hace un contrapeso y no ayuda a la democracia de este país, no ayuda a que haya un debate vigoroso en esa sociedad.

Yo lo que pienso es que el medio de comunicación ideal es aquel que informa y que saca la información, las voces de las víctimas, que muestra la pobreza, la violencia que se vive. Ahora en México seguimos siendo un país con millones en la pobreza, hay zonas muy marginadas. La violencia y las muertes están a la orden del día en el país y si eso no se informa, si no se informa lo que sufre la familia del desaparecido día a día, cómo lo vive, si no se informa sobre los graves problemas de corrupción que hay en las instituciones, si eso no se dice el medio no ayuda. Entonces, un medio objetivo tendría que estar informando de esos graves problemas para que los medios sean un contrapeso al poder político. Los medios tienen que ser críticos. Los medios deben informar de lo que la gente sufre, lo que la gente desposeída y pobre sufre, los problemas crudos y reales.

