



La influencia del rumor en la construcción de la agenda mediática de la provincia de Camagüey, Cuba

The Influence of the Rumor in the Construction of the Media Agenda of the Province of Camagüey, Cuba

José Raúl Gallego Ramos¹
Félix Anazco Ramos²

Recibido el 3 de noviembre de 2019.
Aceptado el 9 de junio de 2020.

Resumen

En el artículo se analiza la influencia del rumor en la construcción de la agenda mediática de la provincia de Camagüey, Cuba. Se identificaron y caracterizaron los rumores que alcanzaron relevancia en la agenda pública durante los meses de noviembre de 2013 a abril de 2014; también se estudió su empleo como fuente de información en los medios provinciales y las mediaciones que intervinieron en dicho proceso. Como técnicas de investigación, se emplearon la observación participante y no participante, la entrevista semiestructurada y el análisis de contenido cualitativo. El principal resultado que se pudo constatar fue la poca importancia que se le concede a los rumores en la construcción de la agenda de los medios del territorio debido a la mediación de factores de tipo individual, organizacional e ideológico.

Palabras clave

Rumor, agenda mediática, agenda pública, mediaciones, periodismo, Cuba.

Abstract

This article looks into the influence of rumor on media agenda in Camagüey, Cuba. The rumors that were relevant to the public agenda from November 2013 to April 2014 were identified and analyzed, as well as their role as source of information to the provincial media and the mediations that emerged in the process. Participant and non-participant observation, semi-structured interview and qualitative content analysis served as research techniques. The results evidenced the little importance granted to rumors in the creation of media agenda in the province due to individual, organizational and ideological mediations.

Keywords

Rumor, media agenda, public agenda, mediations, journalism, Cuba.

Introducción

Luego de casi un siglo de investigaciones y con el desarrollo actual de las nuevas tecnologías de la comunicación, el rumor sigue siendo un objeto de estudio intrigante y fascinante. En el ámbito

1 Maestro en ciencias de la comunicación por la Universidad de La Habana y la Universidad de Guadalajara. Actualmente cursa el doctorado en comunicación de la Universidad Iberoamericana (UIA). josralgallego@gmail.com.

2 Reportero del periódico *Adelante*, en la provincia de Camagüey, Cuba. anazcofar@gmail.com.

mediático, los rumores no sólo se consideran peyorativamente como corrientes de opinión poco fiables que deben ser combatidas o instrumentos para los juegos sucios de la política; también se ven como partes integrantes de las agendas públicas que expresan preocupaciones o aspiraciones que merecen ser abordadas de manera seria y responsable por los medios de comunicación.

El estudio que aquí se presenta fue realizado en la provincia cubana de Camagüey (500 km al este de La Habana) y tuvo como objetivo analizar la influencia de los rumores que alcanzaron relevancia en la agenda pública, en la construcción de la agenda de los medios provinciales camagüeyanos, durante los meses de noviembre de 2013 a abril de 2014.

Para dar cumplimiento a dicho objetivo de investigación se planteó:

- Identificar los principales rumores que alcanzaron relevancia en la agenda pública camagüeyana durante los meses de noviembre de 2013 a abril de 2014;
- caracterizar los principales rumores que alcanzaron relevancia en la agenda pública camagüeyana durante los meses de noviembre de 2013 a abril de 2014;
- determinar el empleo del rumor como fuente de información en los medios provinciales de Camagüey entre los meses de enero a abril de 2014;
- analizar las mediaciones internas y externas que influyen en el empleo del rumor en el proceso de construcción de agenda en los medios camagüeyanos.

Marco teórico

El rumor es un fenómeno comunicativo que se puede estudiar desde la psicología de los individuos, pero que también tiene una importante dimensión social.

Por lo general, los rumores aparecen y se extienden en torno a hechos de importancia para el público, marcados por la incertidumbre y la ambigüedad, que generan ansiedades y una amplia demanda de información que los canales formales de comunicación no logran satisfacer.³ Estos factores también son determinantes para precisar el alcance del rumor.

La vía de transmisión reconocida, por excelencia, a los rumores ha sido la comunicación cara a cara,⁴ con expansión reticular, aunque también se ha reconocido el papel que desempeñan los medios de comunicación en su propagación.⁵ Con el desarrollo de internet, las redes sociales virtuales y la comunicación instantánea y masiva a través de dispositivos móviles, estos se han mostrado como vías por excelencia para la diseminación meteórica de rumores y también de noticias falsas construidas intencionalmente.⁶

Una de las características distintivas del rumor es el proceso de transformación que experimenta su contenido, debido a las distintas distorsiones que le aplican las funciones perceptivas

3 Ralph Rosnow, "Rumor as Communication: A Contextualist Approach", *Journal of Communication*, vol. 38, núm. 1, Oxford University Press, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 1988, pp. 12-28.

4 Gordon Allport y Leo Postman, "An Analysis of Rumor", *The Public Opinion Quarterly*, vol. 10, núm. 4, Oxford University Press, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 1946, pp. 501-517.

5 Brian Weeks y Brian Southwell, "The Symbiosis of News Coverage and Aggregate Online Search Behavior: Obama, Rumors, and Presidential Politics", *Mass Communication and Society*, vol. 13, núm. 4, Taylor and Francis Group, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 2010, pp. 341-360. Disponible en <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15205430903470532>>, [fecha de consulta: 30 de octubre, 2019].

6 Daniel Solove, *The Future of Reputation. Gossip, Rumor, and Privacy on the Internet*, Yale University Press, New Haven, Connecticut, EE. UU. y Londres, Reino Unido, 2007.

y relativas a la memoria. Según Knapp,⁷ su capacidad de deformarse a lo largo de su transmisión depende de la cercanía o no al hecho al cual se refiere, así como de la inestabilidad en cuanto a indicaciones precisas como nombres propios, números, lugares, entre otros. No obstante, la deformación no siempre se produce por la pérdida o transformación de los elementos iniciales del mensaje, sino también por la adición.

De acuerdo con su duración temporal, Bysow⁸ los clasifica en sigilosos, impetuosos o sumergibles. Los primeros se forman lentamente y son susurrados hasta alcanzar amplia difusión; los segundos son los de amenaza o promesa inmediata, difundidos con suma rapidez; en tanto, los sumergibles son aquellos que, tras aparentes finales, vuelven a la circulación, como respuesta a situaciones de emergencia.

Según su contenido, los rumores pueden ser descriptivos, predictivos o explicativos. De acuerdo con las motivaciones que los generan, Knapp⁹ habla de rumores agresivos (intencionales, contruidos para hacer daño), espantajo (que expresan el temor a que algo suceda) y ensueño (que expresan deseos o aspiraciones).

Knapp¹⁰ señala que los rumores ensueño y espantajo por lo general cumplen funciones de proveer "información" y expresar y gratificar necesidades emocionales de una comunidad. En el caso de los agresivos, su función se relaciona con la desinformación, la calumnia y la instrumentalización de importantes porciones de población con la finalidad de alcanzar determinados intereses.

Para este estudio, los rumores se entienden como declaraciones formuladas para ser creídas como ciertas. Expresan preocupaciones, necesidades y deseos. Giran en torno a acontecimientos de importancia; circulan de manera anónima expandiéndose reticularmente a gran velocidad, y suelen proliferar en momentos de crisis en que los canales formales de la comunicación no satisfacen las necesidades informativas.

Si bien los rumores muchas veces constituyen informaciones inexactas o por su propio ciclo evolutivo van cargándose de datos imaginarios, no dejan de ser un eslabón importante dentro de la comunicación social. Aun cuando el rumor no ha logrado desprenderse de su carga peyorativa dentro del gremio periodístico, existen investigadores y profesionales que han defendido la posibilidad de un uso periodístico ético y responsable del rumor, alejado de las especulaciones y el amarillismo que ven en el rumor una herramienta para aumentar los ingresos.

El investigador Raúl Rivadeneira¹¹ clasifica el rumor como fuente indicativa provisional, lo cual quiere decir que señala una probabilidad de noticia que debe ser comprobada a partir de otras fuentes. Los rumores pueden funcionar como avisos tempranos sobre preocupaciones sociales que necesitan ser atendidas oportunamente y que, al igual que cualquier otra fuente de información, debe ser contrastada y verificada para dar lugar a una investigación más profunda y seria sobre el hecho en cuestión. Vistos así, los rumores pueden constituir un factor importante en los procesos de transferencia de relevancia desde las agendas públicas a las mediáticas y en

7 Robert Knapp, "A Psychology of Rumor", *Public Opinion Quarterly*, vol. 8, núm. 1, Oxford University Press, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 1944, pp. 22-37.

8 Bisow, citado en María Elena Mazo, *El rumor y su influencia en la cultura de las organizaciones. Una investigación teórica y bibliográfica*, tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 1996, p. 65.

9 Robert Knapp, *op. cit.*

10 *Idem.*

11 Raúl Rivadeneira, *Periodismo. La teoría general de los sistemas y la ciencia de la comunicación*, Trillas, d. f., México, 1994.

la construcción de estas últimas,¹² las cuales —de una forma u otra— aspiran a alcanzar cierto grado de consonancia con las primeras.

En la presente investigación se emplea el modelo jerárquico de influencias sobre los contenidos de los medios, desarrollado por Shoemaker y Reese¹³ para observar los factores que inciden en el empleo del rumor en la construcción de una agenda mediática determinada, así como el tratamiento que se da a las temáticas relacionadas con el rumor en los contenidos publicados.

Shoemaker y Reese¹⁴ se refieren a un grupo de actores, factores y procesos ordenados jerárquicamente en cinco niveles crecientes de influencia. El primer nivel y más cercano a la construcción del producto informativo es el nivel individual que incluye los factores intrínsecos al comunicador (variables demográficas, raciales, sexo, militancia política, religión, etcétera) y las prácticas profesionales (concepciones acerca del periodismo y su relación con la sociedad, marcos éticos de referencia).

El segundo nivel, el de los procedimientos, se refiere a las prácticas rutinarias que los trabajadores de los medios emplean para recolectar, seleccionar, jerarquizar y presentar la información.

El nivel organizacional incluye las estructuras de propiedad y decisión desde las cuales se trazan, organizan y controlan la gestión de los recursos humanos y materiales del medio, sus políticas informativas y editoriales, así como los ritmos que estructuran los procedimientos y rutinas productivas.

Entre las mediaciones externas a los medios, Shoemaker y Reese¹⁵ mencionan el nivel extramediático, dentro del cual se ubican las instituciones del sistema político y de gobierno, las cuales influyen sobre los contenidos no sólo en su calidad de fuentes privilegiadas en torno a determinados temas, sino también a partir de la regulación de recursos materiales, imposición de impuestos o emisión de disposiciones legales que pautan el ejercicio del periodismo. En este nivel también deben considerarse variables del entorno en que operan los medios, ya sean económicas, ya políticas ya sociales. Éstas inciden directamente en la selección de los temas por publicar y la manera en que son tratados.

Por último, el nivel ideológico se refiere al sistema de ideas y prácticas hegemónicas que, como mecanismo simbólico, integra y cohesiona la sociedad y desde el cual se ejerce el poder que circula naturalizado por las diferentes estructuras sociales. Incluye las formas en que las élites políticas y mediáticas intervienen, en función de sus intereses, para modificar los procedimientos periodísticos normales en torno a determinados contenidos y sucesos.

Metodología

El primer paso del estudio consistió en determinar los rumores que formaron parte de la agenda pública camagüeyana entre noviembre de 2013 y abril de 2014, para lo cual se empleó la observación participante, aplicada sistemáticamente en diferentes espacios públicos de la ciudad. La guía de observación incluyó la fecha y espacio de observación, el sujeto que informaba el rumor

12 Maxwell McCombs, *Estableciendo la agenda. El impacto de los medios en la opinión pública y en el conocimiento*, Paidós, Barcelona, España, 2006.

13 Pamela Shoemaker y Stephen Reese, *Mediating the Message in the 21st Century. A Media Sociology Perspective*, Routledge, Nueva York, EE. UU., 2014.

14 *Idem.*

15 *Idem.*

y el contexto en que aparecía; el tema del rumor, su contenido y transformación, su vía de transmisión, su finalidad, sus motivaciones; el nivel de precisión de los datos; los niveles de veracidad y falsedad; el alcance, la coherencia interna, las fuentes atribuidas, las réplicas y el tiempo entre apariciones. Todos estos elementos permitieron la clasificación de los rumores.

Además, se consultaron los boletines del Centro de Estudios Sociopolíticos y de Opinión (CESPO), institución adjunta al Partido Comunista de Cuba (PCC) que, a través de una amplia red territorial de informantes voluntarios, recoge de manera anónima y no declarada, las "opiniones espontáneas" planteadas en lugares públicos por la población en torno a temáticas de interés general. El cruzamiento de la información obtenida por ambas vías permitió identificar los principales rumores que alcanzaron relevancia pública en la provincia en el período analizado.

Para analizar el empleo del rumor como fuente de información en los medios provinciales, se realizó una revisión de los trabajos periodísticos publicados entre los meses de enero y abril de 2014 en el semanario *Adelante* (único medio de comunicación impreso de la provincia) y en el *Noticiero de Televisión Camagüey* (principal espacio informativo televisivo de la provincia). Un total de 21 trabajos publicados en *Adelante* y 36 en el *Noticiero de Televisión Camagüey* (NTC) versaron sobre temas relacionados con los rumores de la agenda pública. A estos trabajos se les realizó un análisis de contenido cualitativo para determinar si empleaban información referente a los rumores y la forma en que lo hacían. El estudio de la agenda mediática se realizó dos meses después de comenzar la selección de los rumores en la agenda pública con el objetivo de posibilitar que algunos, de tipo sigiloso y sumergible, tuvieran tiempo de llegar a las agendas de los medios.

Para analizar las mediaciones que intervinieron en el empleo del rumor en la construcción de las agendas de estos medios, se realizó observación no participante, entre los meses de enero y abril de 2014, en las redacciones de los medios estudiados y en las reuniones de éstos, en las que se definía el trabajo semanal. Con la misma finalidad, se realizaron entrevistas semiestructuradas a periodistas y directivos de ambos medios.

Resultados. Principales rumores en la agenda pública camagüeyana. Características

Los principales rumores que circularon en la agenda pública de Camagüey en el período estudiado fueron:

- a. sustitución del primer secretario del PCC en la provincia por ser promovido a funciones ministeriales en el nivel nacional;
- b. escasez prolongada de jabón y desodorante en la provincia y en el país;
- c. precios y condiciones de la venta liberada de automóviles por el Estado;¹⁶
- d. situación sanitaria crítica en la provincia, producto del crecimiento de brotes de cólera y dengue;

16 Al inicio del período de observación, en el país no se realizaban importaciones de autos para su venta a personas particulares. Solamente algunos trabajadores cubanos contratados por medio del Estado en el extranjero, deportistas y artistas destacados, recibían permisos especiales para comprar vehículos en el país. A comienzos de 2014 esta prohibición fue derogada.

- e. ampliación del acceso al servicio de correo electrónico e internet;¹⁷
- f. procesamiento penal por corrupción a directivos relacionados con la producción y suministro del pan en la provincia;
- g. cooperativización de servicios gastronómicos y características del proceso;
- h. causas y detalles del asalto con arma de fuego al multicampeón de boxeo Julio César la Cruz;
- i. acciones y repercusiones de la actuación de la disidencia política en la provincia;
- j. corrupción e irregularidades en la ejecución y terminación de las obras constructivas por el aniversario 500 de la ciudad de Camagüey;
- k. especulaciones sobre el proceso de unificación monetaria,¹⁸ sus fases y consecuencias para la vida social.

La importancia de estos temas para la vida de las personas, la relevancia que alcanzaron, así como las condiciones de incertidumbre que los acompañaron, fueron los factores ideales para el surgimiento y multiplicación de los rumores, tal como se plantea en la teoría.

Tabla 1. Clasificación de los rumores estudiados (siguiente página)

17 En el momento de la investigación, los servicios de internet no eran comercializados a la población en el país. Solamente se accedía a la red desde algunos centros de enseñanza o trabajo. En marzo de 2014, la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA) anunció la apertura del servicio de correo electrónico en teléfonos móviles y se liberó el acceso a internet, pero sólo a través de salas de navegación establecidas para este fin y a un costo bastante elevado.

18 Desde la década del noventa del pasado siglo, en Cuba se emiten y circulan oficialmente dos monedas: el peso cubano y los pesos convertibles (que funcionan como sustituto de las divisas que entran al país), lo cual provoca importantes deformaciones en la economía del país. Desde hace varios años, la dirección del Gobierno ha anunciado la intención de eliminar los pesos convertibles, un proceso cuyas condiciones y fechas de ejecución son bastante inciertas y de poco conocimiento entre la población. A mediados de 2020 aún siguen circulando en el país ambas monedas.

Rumor	Vías de transmisión	Elementos de veracidad	Transformación contenido	Duración	Tipo de contenido	Motivaciones	Alcance	Funciones
a) Sustitución primer secretario	Comunicación oral interpersonal	Ocurrencia del hecho: no. Indicios: pocos	Adición de elementos	Impetuoso/sumergible	Predictivo	Espantajo/ensueño	Provincial	Suplir necesidad de información y otorgamiento de estatus
b) Escasez de jabón y detergente	Comunicación oral interpersonal/medios extranjeros e independientes	Ocurrencia del hecho: sí. Explicaciones: pocas	Adición de posibles explicaciones	Impetuoso	Explicativo	Espantajo/técnico	Nacional	Suplir necesidad de información y orientación de conductas
c) Venta liberada de autos	Comunicación oral interpersonal/medios extranjeros e independientes	Ocurrencia del hecho: sí. Precios: no	Variación en las aseveraciones	Impetuoso	Predictivo	Ensueño/espantajo	Nacional	Suplir necesidad de información y otorgamiento de estatus
d) Brotes de cólera y dengue	Comunicación oral interpersonal	Ocurrencia del hecho: sí. Magnitud: algo	Aumento de las cantidades y de la letalidad	Sigiloso/sumergible	Descriptivo	Espantajo	Provincial	Suplir necesidad de información
e) Acceso a correo e internet	Comunicación oral interpersonal/ email	Ocurrencia del hecho: sí. Características de acceso: no	Confusiones entre aspectos técnicos	Impetuoso	Predictivo	Ensueño	Nacional	Suplir necesidad de información
f) Corrupción en suministro de pan	Comunicación oral interpersonal	Ocurrencia del hecho: no comprobada	Pocas. Variaciones en implicados y magnitud	Sigiloso	Descriptivo/explicativo	Ensueño	Provincial	Señalar amenaza social y ansias de justicia
g) Cooperativización de la gastronomía	Comunicación oral interpersonal	Ocurrencia del hecho: sí. Magnitud y precios: no	Adición de condiciones de operación	Sigiloso/sumergible	Predictivo	Espantajo	Provincial	Suplir necesidad de información y señalar amenaza social
h) Asalto a Julio César la Cruz	Comunicación oral interpersonal	Ocurrencia del hecho: sí. Causas y resultados: no	Adición de posibles explicaciones	Impetuoso	Explicativo	Espantajo	Provincial	Suplir necesidad de información
i) Acciones de disidentes políticos	Comunicación oral interpersonal/medios extranjeros e independientes	Ocurrencia de los hechos: poca. Causas: no	Adición de nuevos casos	Impetuoso/sumergible	Predictivo/explicativo/descriptivo	Técnico/espantajo	Provincial	Suplir necesidad de información y otorgamiento de estatus
j) Corrupción en obras por aniversario	Comunicación oral interpersonal	Ocurrencia de los hechos: no comprobada	Adición de nuevos casos	Sigiloso	Descriptivo	Espantajo	Provincial	Señalar amenaza social
k) Unificación monetaria	Comunicación oral interpersonal/medios extranjeros e independientes	Ocurrencia de los hechos: no	Pocas	Sigiloso/impetuoso/sumergible	Predictivo	Ensueño/espantajo/técnico	Nacional	Suplir necesidad de información y orientación de conductas

Como se ve en la Tabla 1, la vía de transmisión por excelencia fue la comunicación interpersonal oral de manera directa, aunque también pudo identificarse el impacto de medios de prensa extranjeros y cubanos independientes (rumores *b, c, i, k*, por ejemplo) y, en menor medida, otras vías como los correos electrónicos (*e*). No obstante, todas estas fuentes abonaban a la confesión boca-oreja.

La mayor parte de los rumores resultaron coherentes y destacó la adición de elementos como aspecto fundamental. Aunque con algunas incongruencias, sobre todo en los detalles y con poca precisión respecto a sus fuentes, se comprobó la existencia de importantes elementos de veracidad en varios rumores (*b, c, d, e, g, h*), lo cual los reafirma como una fuente de información importante.

Se pudo apreciar que, de acuerdo con su duración en la agenda, destacaron los rumores impetuosos (*b, c, e, h*), aunque en varios casos su evolución los condujo a compartir características de más de una clasificación (*a, d, g, i, k*).

Según su contenido muchos fueron predictivos (*a, c, e, g, k*), aunque también hubo algunos que presentaron matices de descripción (*d, j*) y explicación (*b, h*); otros, en su evolución, adquirieron varias de estas orientaciones (*f, i*). En relación con las motivaciones, en ellos se entremezclaron de manera equilibrada tanto los rumores espantajos (*d, g, h, j*), como los ensueños (*e, f*), y en varios casos un mismo rumor se transformaba y presentaba características de diferentes clasificaciones (*a, c*). En casos específicos se pudo identificar que algunos de estos rumores adquirían matices técnicos (*b, i, k*), lanzados o aprovechados por quienes se beneficiaban de las situaciones que describían o predecían.

La mayoría de los rumores estudiados fueron de alcance provincial y, en menor medida, nacional (*b, c, e, k*). De manera general, casi todos tenían, entre sus funciones, la de suplir las carencias de información sobre aspectos claves de la vida social. También funcionar como alertas ante peligros y amenazas de diversos tipos; expresar aspiraciones, deseos y temores de importantes sectores de la población; asignar estatus a aquella persona que se convertía en portador del rumor, así como orientar conductas.

Presencia del rumor en la agenda mediática camagüeyana

De los once temas generales en los que se inscribieron los rumores analizados, seis fueron tocados por la prensa camagüeyana; sin embargo, no puede decirse lo mismo sobre la presencia de los rumores que suscitaban dichos temas.

Sólo dos de los rumores estudiados (*e, h*) recibieron tratamiento como asunto de principal atención de la noticia en los medios analizados. Algunos de los temas que trataban otros cuatro rumores (*d, f, g, j*) constituyeron aristas mencionadas en algunos trabajos periodísticos, aunque en la mayoría de los casos, de manera bastante superficial. Los otros rumores no aparecieron de ninguna forma en los medios de prensa analizados a pesar de su importancia y pertinencia, y de la preocupación pública mostrada en relación con los temas que abordaban.

Sin dudas, el más extraordinario de los hechos que promovieron rumores en el período censado fue el asalto con arma de fuego al mult campeón de boxeo aficionado Julio César la Cruz (*h*), el 4 de enero de 2014.

En las emisiones del MTC y los reportes a la televisión nacional en que se habló del tema, las características y causas del asalto fueron obviadas. Las notas se concentraron en la preparación del

equipo cubano para la Serie Mundial de Boxeo y el proceso de recuperación del púgil a partir de informes médicos cargados de tecnicismos que prácticamente hacían el reporte ininteligible. Todo ello provocó que siguiera creciendo el rumor, el cual fue adquiriendo tintes descriptivos y explicativos, en muchos casos bastante alejados de la realidad y rayanos en lo inverosímil. Finalmente, cuatro días después de ocurrido el hecho, la ansiedad popular fue aplacada con la lectura de una nota emitida por el Ministerio del Interior, en la cual ofrecían los detalles del asalto. El semanario *Adelante*, en su edición correspondiente al 11 de enero, abordó el suceso desde el género crónica.

Este hecho muestra cómo los medios de comunicación pueden contribuir a aplacar o a exacerbar las distorsiones que se generan ante un acto de esta magnitud, pues fue precisamente un reporte publicado en el *Noticiero Nacional de Televisión*, cargado de tecnicismos sobre la situación médica del boxeador, uno de los acicates para la imaginación popular. Sin embargo, la aclaración de los hechos ofrecida en una nota oficial del Ministerio del Interior terminó con las especulaciones. Lamentablemente fue una institución externa y no la propia prensa, en correspondencia con su función social, la que finalizó el asunto.

El otro tema tratado como objeto en la prensa fue la promoción de servicios de correo e internet en la telefonía celular (e). En el semanario *Adelante* apareció el asunto en dos trabajos (una nota y un comentario), mientras que el día 18 de marzo el NTC divulgó una nota informativa de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. (ETECSA).

Los trabajos de *Adelante* abordaron el tema desde dos puntos de vista diferentes: una noticia explicaba las prestaciones y ventajas del nuevo servicio de correos, y un comentario difundió las molestias que éste causaba a sus clientes. Resulta significativo que no se hizo referencia a los rumores relacionados con el servicio de internet.

Por su parte, el caso de la nota aclaratoria publicada en el NTC es poco común en la prensa cubana y, para el presente estudio, muy valioso. En este caso, el tema no sólo constituyó el centro del trabajo, sino que se utilizó el rumor como noticia y como fuente primaria. Resultó contraproducente que fuese la empresa de telecomunicaciones cubana, ETECSA, y no la organización mediática, la que saliese al paso de la desinformación. Esto resulta una práctica recurrente en el periodismo cubano, en el que temas de gran importancia, con frecuencia, se abordan puntual y exclusivamente a partir de notas informativas enviadas por instituciones oficiales. En este caso también se pudo constatar que la aclaración del asunto apaciguó —al menos temporalmente— las especulaciones sobre el tema.

En el caso de la corrupción administrativa (f), apenas se mencionaron, en las coberturas, las reuniones de la Asamblea Provincial del Poder Popular. Tanto *Adelante* como el NTC se limitaron a listar los problemas entre las partes debatientes en dichos espacios. El primero, a través de dos noticias, y el segundo, mediante un reporte. En lugar de profundizar o, al menos, de señalar casos particulares, muchas veces conocidos por la población vía rumores (como sucedió en el caso de las empresas relacionadas con la producción del pan), ambos medios realizaron un rápido bosquejo para referirse a la necesidad de control y planificación de los recursos y el trabajo. Una vez más se apreció un fenómeno aparecido en otras investigaciones:¹⁹ los asuntos “espinosos” se mencio-

19 José Raúl Gallego y Arailaisy Rosabal, “Las cartas sobre la mesa. Un estudio sobre la relación entre agenda pública y mediática en Cuba: caso *Granma*”, *Signo y Pensamiento*, vol. 32, núm. 62, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia, 2013, pp. 98-113. Disponible en <<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/5339>>, [fecha de consulta: 30 de octubre, 2019].

nan como temas discutidos en reuniones de alto nivel, pero no tienen cabida como parte de la agenda investigativa del medio.

En el caso de la presunta cooperativización de las unidades estatales de servicios gastronómicos en moneda nacional del territorio (g), *Adelante* incluyó en sus páginas un trabajo sobre la apertura de nuevas opciones gastronómicas en saludo al cumpleaños 500 de la ciudad. Sin embargo, tanto el reportero como la fuente obviaron la información relacionada con la forma de propiedad de dichas unidades.

En cuanto a las obras realizadas por el medio milenio de la ciudad, tanto en el NTC como en *Adelante* fueron frecuentes los trabajos periodísticos que tocaron, directa o indirectamente, la marcha de los proyectos. Como generalidad, en los trabajos publicados antes de la efeméride, predominaba el tono positivo y se enfocaba el valor patrimonial de los inmuebles recuperados y las ventajas económicas y sociales que las nuevas instalaciones suponían para la provincia. Después de las celebraciones, el tratamiento al plan de obras dio un giro y comenzaron a publicarse trabajos críticos en ambos medios, en los que se cuestionaba la calidad de las obras entregadas; pero nunca se habló de los supuestos casos de corrupción, de los desvíos de recursos ni de la mala planificación, que circularon vía el rumor.

La situación crítica sanitaria en la provincia, producto del crecimiento de brotes de cólera y dengue (d), fue el otro caso en que los medios publicaron temáticas relacionadas con el interés general sin abordar la preocupación que circulaba como rumor.

El NTC en una ocasión reconoció la existencia de una situación compleja ante "la proliferación de síndromes gastrointestinales en la población"²⁰ y publicó otros tres trabajos que formaban parte de la labor profiláctica que habitualmente realiza la prensa para alertar sobre las medidas que deben adoptarse para evitar la propagación del agente transmisor del dengue.

En las páginas de *Adelante* el tema se abordó sólo en tres ocasiones. De ellas, únicamente un reportaje publicado el 1 de marzo de 2014 logró profundidad en el análisis. Además de brindar los índices de infestación vectorial y de proponer medidas preventivas, el trabajo resaltó que "actualmente en Camagüey hay casos con características del serotipo dos, que presenta en ocasiones manifestaciones hemorrágicas y puede ocasionar la muerte si no se trata a tiempo".²¹ Esta fue la única vez que se hizo referencia a la verdadera dimensión del problema, pero sin ofrecer cifras.

El resto de los contenidos de los rumores estudiados (a, b, c, i, k) no encontraron repercusión en la agenda mediática camagüeyana.

Mediaciones que influyen en el empleo del rumor como fuente de información

La generalidad de los periodistas, tanto desde saberes prácticos como desde saberes teóricos, reconocieron la validez del rumor como "fuente inicial para nuestro trabajo" o como "una guía para saber lo que necesita la gente". Sin embargo, los mismos sujetos que resaltaron las virtudes del fenómeno para la prensa, señalaron que no siempre es posible darle un tratamiento adecuado por "la complejidad de los temas" y "lo difícil que resulta llegar a la verdad". También recono-

20 Luis Naranjo, Información, *Noticiero de Televisión Camagüey*, 3 de marzo de 2014

21 Yanisleidy Prado Rojas y Yurislénia Pardo, "Otra vez en el *Hit Parade*", *Adelante*, Camagüey, Cuba, 1 de marzo, 2014, p. 4.

cieron que, ante varias de estas temáticas florece el pesimismo: “por mucho que tú escribas de los precios de los autos, la situación no va a cambiar”, “hay temas que son políticas nacionales y desde acá no podemos cambiar nada”. Al respecto, un entrevistado reconoció que “aunque sabemos que *rumor* no es lo mismo que *chisme*, también sabemos que muchos decisores no piensan igual”, por tal razón “ante la presencia del rumor, esperamos a tener algún tipo de orientación, a ver cómo se asume el asunto”.

Otros elementos que resultaron importantes fueron las trabas para ejercer un periodismo de investigación y ciertas concepciones sobre el papel del periodista en la sociedad: “Sobre la corrupción, por ejemplo, se pudo hacer algo, pero entonces el periodista tendría que adoptar el rol de investigador y hoy no estamos preparados para ello. Eso sin tener en cuenta que podríamos entorpecer la investigación policial; en estos casos hay que esperar los resultados de las autoridades”.

Las dinámicas de funcionamiento de los medios estudiados también se revelaron como una mediación importante que conllevó considerables deformaciones en el proceso de construcción de las agendas y las noticias.

Por una parte, estuvo la cuestión de los espacios y los tiempos. En *Adelante*, por ejemplo, el hecho de ser un semanario de sólo ocho páginas reduce, en gran medida, las posibilidades de abarcar las necesidades informativas de los ciudadanos y satisfacer, de igual forma, las prioridades de su institución rectora. Por su parte, el NTC posee alrededor de quince minutos de lunes a viernes; sin embargo, carencias de tipo tecnológico afectan su óptimo funcionamiento.

La observación de las reuniones en las que se organiza el trabajo de la semana en el periódico mostró que persiste la práctica de orientar trabajos sobre efemérides, aniversarios, actos y otras actividades, lo cual quita espacio a acontecimientos de impacto social. Los medios estudiados no cuentan con periodistas a los cuales se les asigne atender con profundidad estos tipos de temas y se les releve de otras responsabilidades. De esta manera, como existen patrones de productividad que cumplir, la opción es decantarse por lo menos trabajoso que, por lo demás, casi siempre genera menos complicaciones.

En el NTC, la situación fue similar. Por una parte, los tiempos de cámara para grabaciones en exteriores no permiten un pleno desarrollo de la profesión. Esta limitación ha llevado al medio a crear una programación de coberturas con demasiada anticipación, lo cual mitila la posibilidad de tratar temas puntuales que surjan sobre la marcha y de profundizar en ellos.

Otro elemento que guarda relación con el espacio y el tiempo que poseen los medios para el tratamiento de los rumores estudiados es el manejo de los diferentes géneros periodísticos. En la mayoría de las ocasiones, estos temas fueron abordados mediante comentarios y notas informativas institucionales. Sin embargo, al igual que los periodistas interrogados, se coincide en que, por su complejidad, éstos se deben abordar desde géneros de mayor profundidad, como el reportaje.

Sobre la decisión de los contenidos que entran a la agenda del medio, los jefes de información desempeñan un papel fundamental. Uno de los periodistas que ocupa este cargo expresó: “el rumor tiene que competir con prioridades informativas y políticas del medio y muchas veces queda en un segundo plano, pero si el rumor es relevante para la población y el periodista se propone tratarlo, nadie se lo impide”. En relación con algunos de los temas presentes en rumores que no aparecieron en la agenda mediática, agregó: “el caso de la venta liberada de autos, el de internet, el de la unificación monetaria y el movimiento de cuadros responden a estrategias nacionales

y desde aquí no se puede hacer nada”, lo cual dio lugar a otra observación importante: a ojos de algunos trabajadores de los medios, la centralización de ciertas informaciones dificulta su tratamiento desde las provincias, a pesar de que las consecuencias que estas medidas generan a la población no son privativas de la capital del país.

Muchas de estas deformaciones están estrechamente relacionadas con estructuras y dinámicas de tipo organizacional, entre las cuales destaca la subordinación de ambos medios al PCC, institución que es la fuerza dirigente superior del país y que, a la vez, traza, dirige y controla la política informativa de los medios, y de la cual son miembros buena parte de los periodistas y directivos. Los temas que no se ajustan o entran en contradicción con dicha política y los intereses del partido no se publican.

Se pudo observar que es habitual que, ante una propuesta de trabajo sobre “temas complejos”, se consulte con los funcionarios del PCC en busca de aprobación e indicaciones sobre cómo abordarlos. Ante las preguntas sobre el tratamiento de algunos de los rumores, los entrevistados indicaron que “hay cosas que obedecen a una política de Estado [en referencia al caso de las acciones de la disidencia] y nosotros, como representantes del Partido, debemos ser cuidadosos, las cosas se dirán a su tiempo”.

Esta relación de subordinación lastra la autonomía de la prensa. Por una parte, la condición del sistema de medios como un subsistema del sistema político²² constituye una de las fuentes de muchas de las problemáticas aquí presentadas; por otra, hasta hoy Cuba no cuenta con un mecanismo legal (ley de prensa o de comunicación) que garantice, paute y proteja de manera efectiva los derechos de acceso a la información y otros necesarios para el ejercicio de un periodismo serio y funcional a la sociedad.

Dentro de las mediaciones externas, una de las más mencionadas fue la relaciones con las fuentes y su negativa a ofrecer información. En algunos casos, los directivos de las instituciones ven a los medios de comunicación como vías de divulgación que pueden usar a su conveniencia y, al no existir mecanismos legales que obliguen al acceso abierto de la información pública, algunos temas se convierten prácticamente en imposibles de tratar con rigor investigativo, por lo que sólo queda la posibilidad de abordarlos desde géneros de opinión que luego pueden ser criticados o censurados por “subjetivos y carentes de basamento”.

Por otro lado, la percepción por parte de algunos periodistas, directivos y funcionarios de la existencia de contextos sociopolíticos y económicos adversos hace emerger frases del tipo “este no es el momento oportuno”, las cuales constituyen frenos a un periodismo ágil, valiente, responsable y cercano a la gente.

Prácticas nocivas identificadas en este estudio como el triunfalismo, la censura y la autocensura son fruto de las propias características del modelo sociopolítico y mediático cubano, así como de una filosofía de plaza sitiada que ha imperado en el país, producto de décadas de enfrentamientos con círculos de poder de Estados Unidos.

Para el periodismo cubano ha sido más importante brindar “una buena imagen de Cuba al mundo” que hacer ejercicio de la crítica en pos de buscar soluciones a los problemas. Esta mentalidad ha calado tan profundo en algunas personas que honestamente consideran que

22 Julio García Luis, *Revolución, socialismo, periodismo. La prensa y los periodistas cubanos ante el siglo XXI*, Pablo de la Torre, La Habana, Cuba, 2013.

la crítica puede dañar al país; otras, simplemente se aprovechan de ello para esconder sus faltas y proteger sus puestos.

Como se pudo apreciar en algunos ejemplos (*d, f, i, j*), los medios prefieren no hablar de los temas, o hacerlo de forma discreta, supuestamente para no "darle armas al enemigo". Por otra parte, la centralización que aún caracteriza los más diversos órdenes de la política y la economía en Cuba tiene efectos adversos cuando se busca información relacionada con estas cuestiones.

Como se ha visto, existen características y deformaciones estructurales del sistema mediático cubano que atentan contra el tratamiento oportuno de muchos temas que emergen como parte de la cotidianidad. Éstos encuentran cabida en rumores populares que intentan describir, explicar o predecir aquello que los canales oficiales de información no abordan. A esto se suma una serie de concepciones subjetivas, las cuales van desde las ideologías profesionales hasta las visiones sobre la función del periodismo, que priman en directivos y funcionarios. En esta combinación de factores estructurales y concepciones ideológicas que operan desde diferentes niveles, se encuentran algunas de las respuestas sobre las causas de que las preocupaciones y aspiraciones populares contenidas en rumores de gran alcance y expansión no son, por lo general, tratadas en los medios de prensa del territorio ni utilizadas como fuentes indicativas provisionales que dieran lugar a trabajos más profundos.

Conclusiones

El pobre empleo de los rumores en el proceso de construcción de las agendas mediáticas del territorio puede señalarse como una deficiencia, ya que desperdicia una forma de acceso a preocupaciones públicas inmediatas, sobre todo en un país en el que casi ningún medio de comunicación cuenta con departamentos especializados para el estudio de sus públicos ni existen agencias encuestadoras a las cuales pueda encargárseles dicha tarea.

Varios de los rumores que no fueron atendidos dentro de las agendas mediáticas se corresponden con un grupo de temas presentes en las agendas públicas, pero que reciben poco o nulo tratamiento en los medios de comunicación del país. Muchas de las mediaciones encontradas en esta investigación que intervienen en el poco uso del rumor para la construcción de las agendas son las mismas que inciden en el distanciamiento entre las agendas públicas y mediáticas.²³

Por otra parte, las características socioculturales de Cuba, donde la oralidad y los contactos interpersonales son muy fuertes, explican, en parte, la proliferación y trasmisión de rumores. Si a esto se suma la existencia de importantes zonas de silencio en los medios de comunicación oficiales, entonces resulta evidente que están dadas las condiciones para que los rumores se conviertan en una importante vía de comunicación alternativa.

Basándonos en los resultados obtenidos en el presente estudio, se considera que, ante los rumores que alcanzan relevancia entre la población, los medios de comunicación deben asumir dos posturas, en correspondencia con su encargo social y el ejercicio de un periodismo responsable: 1) en el caso de los rumores que expresan preocupaciones o aspiraciones sinceras y cercanas a la realidad, emplearlos como fuentes indicativas provisionales que sirvan para identificar temas de interés popular y den pie a investigaciones más profundas; 2) en el caso de aquellos rumores que

23 José Raúl Gallego y Arailaisy Rosabal, *op. cit.*

difundan información falsa o potencialmente nociva, brindar la información correcta y oportuna que permita hacerles frente.

De esta forma, el público disminuye sus niveles de incertidumbre y ansiedad, a la par que obtiene información que necesita para orientar su acción; y los medios cumplen con su función social y aumentan ese valor intangible tan necesario y decisivo que es la credibilidad.

Referencias

- ALLPORT, Gordon y POSTMAN, Leo, "An Analysis of Rumor", *The Public Opinion Quarterly*, vol. 10, núm. 4, Oxford University Press, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 1946, pp. 501-517.
- GALLEGO, José Raúl y ROSABAL, Arailaisy, "Las cartas sobre la mesa. Un estudio sobre la relación entre agenda pública y mediática en Cuba: caso *Granma*", *Signo y Pensamiento*, vol. 32, núm. 62, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia, 2013, pp. 98-113. Disponible en <<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/5339>>, [fecha de consulta: 30 de octubre, 2019].
- GARCÍA LUIS, Julio, *Revolución, socialismo, periodismo. La prensa y los periodistas cubanos ante el siglo XXI*, Pablo de la Torre, La Habana, Cuba, 2013.
- KNAPP, Robert, "A Psychology of Rumor", *Public Opinion Quarterly*, vol. 8, núm. 1, Oxford University Press, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 1944, pp. 22-37.
- MAZO, María Elena, *El rumor y su influencia en la cultura de las organizaciones. Una investigación teórica y bibliográfica*, tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 1996.
- MCCOMBS, Maxwell, *Estableciendo la agenda. El impacto de los medios en la opinión pública y en el conocimiento*, Paidós, Barcelona, España, 2006.
- NARANJO, Luis, Información, *Noticiero de Televisión Camagüey*, 3 de marzo, 2014.
- PRADO, Yanisleidy y PARDO, Yurislenia, "Otra vez en el Hit Parade", *Adelante*, Camagüey, Cuba, 1 de marzo, 2014, p. 4.
- RIVADENEIRA, Raúl, *Periodismo. La teoría general de los sistemas y la ciencia de la comunicación*, Trillas, d. f., México, 1994.
- ROSNOW, Ralph, "Rumor as Communication: A Contextualist Approach", *Journal of Communication*, vol. 38, núm. 1, Oxford University Press, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 1988, pp. 12-28.
- SHOEMAKER, Pamela y REESE, Stephen, *Mediating the Message in the 21st Century. A Media Sociology Perspective*, Routledge, Nueva York, EE. UU., 2014.
- SOLOVE, Daniel, *The Future of Reputation. Gossip, Rumor, and Privacy on the Internet*, Yale University Press, New Haven, Connecticut, EE. UU., Londres, Reino Unido, 2007.
- WEEKS, Brian y SOUTHWELL, Brian, "The Symbiosis of News Coverage and Aggregate Online Search Behavior: Obama, Rumors, and Presidential Politics", *Mass Communication and Society*, vol. 13, núm. 4, Taylor and Francis Group, Oxford, Oxfordshire, Reino Unido, 2010, pp. 341-360. Disponible en <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15205430903470532>>, [fecha de consulta: 30 de octubre, 2019].