



Rostros de la agenda *setting* durante la Covid-19 en Cuba: un estudio de caso

Faces of Agenda Setting during Covid-19 in Cuba: A Case Study

Gretchen Gómez González¹
Viviana Muñoz Zúñiga²

Recibido el 20 de septiembre de 2021
Aceptado el 9 de diciembre de 2021

Resumen

El presente trabajo aborda la relación entre las agendas política, pública y mediática del programa televisivo En Línea Contigo, el de mayor teleaudiencia en Santiago de Cuba, durante los meses de noviembre y diciembre del año 2020. Su principal aporte radica en el análisis de la relación inter-agendas en un contexto mediático singular, donde los medios de comunicación se subordinan editorialmente al Partido Comunista de Cuba, además de un contexto económico y social marcado por la alta incidencia de Covid-19 en el país. A través de un diseño mixto secuencial, se utilizaron métodos como el inductivo-deductivo y el de análisis-síntesis; asimismo, se utilizaron técnicas como la investigación bibliográfica y documental, la entrevista, la encuesta, el análisis de contenido, la observación y los grupos de discusión. Los principales resultados corroboran la falta de relación temática entre las agendas política, mediática y pública en la provincia, así como la escasa participación de las audiencias en la etapa de producción del programa En Línea Contigo.

Palabras clave

Agenda *setting*, Covid-19, agenda pública, participación ciudadana, construcción de la agenda mediática.

Abstract

This paper addresses the relationship between the policy, public and media agenda of the television program En Línea Contigo, the most watched program in Santiago de Cuba, during the

1 Periodista e investigadora. Licenciada en periodismo de la Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. Actualmente es estudiante de la maestría en Ciencias de la Comunicación de la misma universidad. Periodista reportera del telecentro Tele Turquino. gretchengg91@gmail.com.

2 Doctora en Ciencias de la Comunicación Social, en la Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. Se desempeña como profesora asistente del Departamento de Periodismo en la Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba. vivita@uo.edu.cu. ORCID: <<https://orcid.org/0000-0001-8476-4136>>.

last two months of the year 2020. Its main contribution lies in the analysis of the inter-agenda relationship in a singular media context, in which the media are editorially subordinated to the Communist Party of Cuba, and an economic and social context marked by the high incidence of Covid-19 in the country. To that end, it uses a mixed sequential design, as well as methods such as inductive-deductive and analysis-synthesis and techniques including bibliographic and documentary research, interviews, surveys, content analysis, observation and discussion groups. The main results confirm the lack of thematic relationship between the political, media and public agendas in the province, as well as the scarce participation of the audiences in the production stage of *En Línea Contigo*.

Keywords

Agenda setting, Covid-19, public agenda, citizen participation, constructing the media agenda.

Introducción

A más de un año de diagnosticado el primer caso de la Covid-19 en Cuba, el país muestra uno de los escenarios sociales más complejos en la última década. La pandemia trajo consigo la implementación de una serie de medidas aprobadas con el objetivo de impulsar la estrategia de desarrollo económico y social en la Isla,³ en un contexto marcado por el recrudecimiento del bloqueo de Estados Unidos, la crisis económica mundial y el impacto causado por la pandemia.

Ante esta realidad, los medios de comunicación han jugado un rol decisivo en la reflexión social, a pesar de que “las principales iniciativas infocomunicacionales en la Isla se asumieron como una opción de realizar trámites, cumplir tareas académicas, en detrimento del análisis social y la profundización en problemáticas importantes para la ciudadanía”.⁴

La participación ciudadana en los procesos de construcción de las agendas mediática y política tiene un papel fundamental en el intercambio de información veraz, máxime cuando las tecnologías y canales digitales imponen nuevas competencias para periodistas, gobernantes y público. La pre y retroalimentación entre los medios y audiencias implica dar voz a los ciudadanos, así como la oportunidad de generar mensajes propios.⁵

Una de las perspectivas a través de la cual es posible analizar la participación ciudadana en los medios es la agenda *setting*, que explica la transferencia de relevancia temática entre los ciudadanos, los medios y los políticos en disímiles contextos.⁶ Los procesos de construcción y establecimiento explican cómo se gesta la relevancia de los asuntos a través de las interacciones recíprocas entre los actores sociales.

3 Maileny Oliva, Leidys María Labrador Herreray Ronald Suárez Rivas, “Tarea Ordenamiento: nuevas decisiones a partir de la voluntad del pueblo”, *Periódico Granma*, 11 de febrero de 2021.

4 Niliek Silva, Max Barbosa y Mercedes Muñoz, “Los desafíos de la Covid-19. Análisis desde el escenario infocomunicacional en Cuba”, *Alcance* 24, núm. 9 (2020): 16-33.

5 Alejandro Barranquero, “Comunicación Participativa y Educación en medios. Implicaciones del concepto de pre-alimentación (“Feed-Forward”) de Mario Kaplún”. *Congreso Euro-Iberoamericano de Alfabetización Mediática y Culturas Digitales*, 2010.

6 Lei Guo y Maxwell McCombs, *The Power of Information Networks: New Directions for agenda setting*, (Estados Unidos: Routledge, 2015).

El segundo nivel de la agenda y el establecimiento de atributos refuerza la idea de que en situaciones de crisis —sanitaria en este caso— es fundamental tener el control o influir en la agenda de los medios, debido a que estos transmitirán a sus audiencias las características o marcos de referencia, permitiendo generar una imagen positiva o negativa, tanto de la crisis como de los involucrados.⁷

Partiendo de estos presupuestos teóricos, el presente estudio analiza la relación entre las agendas política, pública y mediática del programa televisivo *En Línea Contigo*, el de mayor teleaudiencia en Santiago de Cuba, durante los meses de noviembre y diciembre del año 2020. Su principal aporte radica en el análisis de la relación interagendas en un contexto mediático singular, donde los medios de comunicación se subordinan editorialmente al Partido Comunista de Cuba (PCC), organización política que orienta el trabajo de la prensa estatal.

Para el logro del objetivo general, se trazaron como objetivos específicos:

- a) Sistematizar los presupuestos teóricos derivados de la agenda *setting* que permiten explicar la construcción de la agenda mediática y su relación con la política y la pública.
- b) Determinar la jerarquización temática de los objetos y atributos en las agendas analizadas.
- c) Correlacionar las agendas en ambos niveles de la teoría.
- d) Caracterizar los elementos relativos a los públicos y a los medios de comunicación que inciden en la relación entre las agendas estudiadas.
- e) Caracterizar la influencia de factores internos y externos en la construcción de la agenda mediática del programa *En Línea Contigo*.

Se aplicó un diseño mixto de tipo secuencial, a partir del cual se recopilaron los datos cuantitativos en primer lugar y los datos cualitativos luego, para unificar los resultados y arribar a conclusiones. Se utilizaron métodos como el de análisis-síntesis en la búsqueda bibliográfica sobre el objeto de estudio, y el inductivo-deductivo que permitió analizar el tema a partir de sus componentes y establecer generalidades sobre las particularidades encontradas.

Los principales resultados corroboran la falta de relación temática entre las agendas política, mediática y pública en la provincia, así como la escasa participación de las audiencias en la etapa de producción del programa *En Línea Contigo*. Este programa tiene como objetivo “brindar información y soluciones a los principales problemas y demandas de la población de la provincia Santiago de Cuba”, según su ficha técnica. Pertenece al género informativo. Su formato es de opinión, específicamente en forma de panel, esto permite que se realice un análisis por un grupo de directivos para abordar diferentes aspectos de un tema, aclarar controversias o tratar de resolver problemas de interés político, económico, cultural, etcétera.

7 Alejandro Macedo, “La agenda *setting* y el *framing* en situaciones de crisis. Estudio de caso la cobertura informativa en *La Jornada* y *El Reforma* sobre el desafuero del jefe de Gobierno de la Ciudad de México”, Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, España, 2015: 63.

Metodología

Para el hallazgo de los resultados se aplicaron las siguientes técnicas de investigación:

Análisis de contenido

Se utilizó para determinar los temas en la agenda mediática del programa En Línea Contigo, a partir de los guiones de las emisiones de noviembre-diciembre de 2020. Se analizaron 20 objetos y 65 atributos en su dimensión sustantiva. Una vez obtenidos, ambos listados temáticos fueron correlacionados utilizando el coeficiente de Spearman: una medida estadística que permite establecer relaciones entre variables de tipo ordinal y determinar si existe una simetría temática entre ambos medios de comunicación.

Encuesta

Se aplicó a una muestra de residentes en la ciudad cabecera atendiendo las medidas restrictivas del movimiento intermunicipal durante el azote de la epidemia de la Covid-19 en Cuba. Se tuvo en cuenta como criterio de selección que fueran actores de la comunicación del programa, así como diversidad en la edad y el sexo de los sujetos. Lo anterior permitió analizar datos de sus valoraciones sobre el programa televisivo y las características de la agenda pública.

Entrevistas a informantes clave: las entrevistas realizadas en esta investigación son de tipo semiestructurado, lo que significa que se basan en una guía con los temas a abordar, y que pueden resultar flexibles en cuanto a la forma en que se formulan las preguntas y su orden, además pueden incorporarse u obviarse algunas de acuerdo con las valoraciones del entrevistador en el momento de la conversación. Se emplearon para conocer pormenorizadamente el proceso de producción del programa en la voz de los tres directivos principales del telecentro.

Grupo de discusión

Se realizaron seis grupos mixtos, compuestos por televidentes de En Línea Contigo y habitantes del municipio Santiago de Cuba, y dos grupos integrados por el equipo de producción del programa. En el primer caso, los grupos permitieron conocer aspectos de los entornos económico, político, social, cultural, jurídico, tecnológico de interés que configuran la agenda del público. En el segundo, los grupos posibilitaron valorar las políticas organizacionales que regulan los procesos de producción y creación en la televisión santiaguera, conocer quiénes deciden la agenda temática en la producción del programa, y cómo los temas son priorizados, entre otros aspectos.

Observación no participante

Se aplicó para determinar los objetos y atributos de la agenda política, en las reuniones que realiza el PCC de la provincia con los medios de comunicación.

De manera general, la estrategia metodológica seguida para caracterizar los temas en cada agenda se resume de la forma siguiente:

Tabla 1. Estrategia metodológica del estudio

AGENDA	CONCEPTUALIZACIÓN	TÉCNICAS UTILIZADAS
Política	Conjunto de prioridades temáticas establecidas por diferentes instancias u organizaciones institucionales, sociales y de carácter político, con el fin de que estas sean cubiertas en su mayoría por los medios de comunicación.	Observación participante
Mediática	Listado de asuntos priorizados por los medios de comunicación durante un periodo de tiempo relativamente estable con el fin de influir en la formación de una opinión pública al respecto.	Análisis de contenido
Pública	Listado temático que es resultado de la influencia de otras agendas (política, mediáticas, de otros grupos sociales) y la interacción social de los sujetos con el entorno sociohistórico en el que se encuentra.	Encuesta Grupos de discusión mixtos

Fuente: elaboración propia.

Las restantes técnicas declaradas en la investigación (entrevista y grupos de discusión) se utilizaron, además, para describir el proceso de construcción de la agenda mediática del programa En Línea Contigo a partir de las experiencias de su equipo de producción.

El presente estudio tiene como categoría principal de análisis los factores internos y externos que inciden en la construcción de la agenda mediática, como el

conjunto de elementos objetivos y subjetivos, propios o ajenos al ámbito institucional de la producción mediática que inciden en las relaciones recíprocas fuente-medio; y en una dimensión más amplia en la interacción fuente-medios-público, que llevan a la identificación de los problemas prioritarios dentro del sistema político analizado.⁸

Esta categoría permitió analizar la relación del medio de comunicación, específicamente el programa En Línea Contigo, con las agendas política y pública del territorio, a través de dos dimensiones para tener en cuenta ante dicha valoración:

Factores internos a los medios de comunicación: son aquellos relacionados con las ideologías profesionales, rutinas productivas y condiciones organizacionales que inciden en los procesos de autorregulación del medio de comunicación como institución autónoma.

Factores externos a los medios de comunicación: son los relacionados con actores o institucionales sociales externos al medio que inciden en su actividad

8 Viviana Muñiz, Dasniel Olivera y Laineris Carbonell. "El debate constitucional en la prensa local cubana: factores que influyen en la construcción de la agenda temática", *Revista Española de Ciencia Política* 52 (2020): 41-69.

regulatoria, a partir de la relación con fuentes de información de diferentes tipos y el contexto social, político, cultural en que se inserta.

Referentes del trabajo

Teoría de la agenda *setting*: aplicación en el contexto de la Covid-19

La capacidad de los medios de comunicación para establecer la agenda de una nación y atraer la atención del público sobre algunos temas políticos principales es una fuerza prodigiosa y bien documentada. Las personas no sólo obtienen información confiable de los medios de comunicación sobre los asuntos públicos, sino que las audiencias a menudo saben lo importante que es añadir un tema en función de la importancia que le impone en las noticias.

La fijación de la agenda (agenda *setting*) es la transferencia de relevancia temática entre las fuentes políticas, los medios de comunicación y las audiencias. La teoría, planteada en 1972, afirma que las noticias son una parte esencial de la construcción de la realidad política.⁹ Sin embargo, el tiempo que se dedica a un tema y la información que se transmite en una noticia, junto con su ubicación, indican hasta qué punto el lector capta y valora la importancia del tema.¹⁰

La teoría analiza la formación y relación simbiótica de tres agendas: la política, la mediática y la pública. "La agenda política constituye el listado temático que los actores gubernamentales y políticos establecen como más importante para un país. Ha sido estudiada a partir de lo que proyectan los candidatos, legisladores, gobernantes de todo el mundo a través de discursos, comunicados presidenciales y presentaciones ante los medios de comunicación".¹¹ La agenda mediática constituye el canal por excelencia, a través del cual tanto los políticos como los públicos expresan su criterio, además de que posee su propia dinámica de funcionamiento establecida por las redacciones periodísticas y, particularmente, por los periodistas que en ellas laboran. Su proceso de construcción se encuentra mediado por factores internos y externos a la organización mediática que determinan en gran medida lo que se publica finalmente. La agenda pública es el listado temático que se establece a partir del criterio particular de cada individuo sobre el tema más importante para su país, o la localidad en la que vive.

Según Natalia Aruguete, "la fijación de la agenda de los medios de comunicación ha aumentado, y sigue haciéndolo, desde 2005".¹² Con una sociedad interactiva y cibernética, la información se intercambia más rápido que nunca, sea creíble o no. Debido al exceso de uso de los medios digitales, la influencia sobre la audiencia era y es inevitable. La agenda *setting* ha tenido un

9 Maxwell McCombs y Donald Shaw, "The agenda-setting function of mass media", *Public Opinion Quarterly* 36 (1972): 176-187.

10 Viola Gjylbegaj, "Agenda Setting and Covid-19 in the UAE". *European Journal of Molecular y Clinical Medicine* 7, núm. 11 (2020): 4462-4468.

11 Viviana Muñiz, "Fuentes, medios y públicos en Cuba: hacia una articulación posible. Modelo de análisis de la relación inter-agendas sobre temas experienciales en medios provinciales cubanos", Tesis de doctorado, Universidad de La Habana, 2018.

12 Natalia Aruguete, "The agenda setting hypothesis in the new media environment" *Comunicación y Sociedad* 28, enero-abril (2017): 35-58

amplio campo de aplicación en diferentes sistemas políticos,¹³ incluyendo aquellos en los que el sistema mediático posee cierta subordinación a éste, como es el caso de Cuba.

Las agendas, de cualquier tipología, funcionan a partir de tres niveles: el primer nivel explica la transferencia de temas generales u objetos (*issues*), que constituyen asuntos de alta permanencia en los listados temáticos; el segundo nivel (atributos) explica la transferencia de subtemas o características específicas de esos objetos y su valoración (positiva, neutra o negativa) en dos dimensiones: sustantiva y afectiva;¹⁴ y un tercer nivel explica la transferencia de ambos niveles anteriores de manera interconectada, en red.¹⁵ Es preciso señalar que las agendas son listados temáticos limitados, o sea, que no priorizan más de cinco o seis temas generales, en el caso de los medios, y aún menor cantidad en el caso de las audiencias.¹⁶

El proceso de construcción de la agenda mediática es esencialmente multifactorial porque recibe la influencia de diversos elementos, que podrían agruparse en niveles. De este modo quedó estructurada la "metáfora de las capas de la cebolla", elaborada por McCombs¹⁷ en 1992 para explicar la naturaleza secuencial del proceso en el que la influencia de los factores externos se ve afectada por otros de índole interna, y viceversa. Desde el comienzo de la pandemia de la Covid-19 se han desarrollado a nivel internacional varios estudios sobre el establecimiento de la agenda en diversas condiciones políticas, sociales, etcétera.¹⁸ Algunos explican su comportamiento en redes sociales y escenarios digitales, y otros se enfocan en el accionar de instituciones políticas respecto a la pandemia.¹⁹ En la mayoría de los casos, los autores buscan explicar la relación interagendas en un escenario complejo matizado por la desinformación a escala global y la sobreproducción de noticias sobre la pandemia, que ha conducido a veces a fenómenos comunicativos y psicológicos, también analizados desde la agenda *setting*.

Gjylbegaj,²⁰ en los Emiratos Árabes Unidos, analizó la agenda de los principales periódicos durante los meses críticos de pandemia. Los resultados indicaron que la agenda de los medios coincidió relativamente con la del público, y demostraron la existencia de una correlación entre el establecimiento de la agenda y la influencia en los individuos. Por su parte, el estudio de Dai Yixin *et al.*²¹ analizó la agenda dirigida por el gobierno en comparación con el establecimiento de la agenda dirigida por el público durante la pandemia de la Covid-19 en China, para conocer la influencia de la pandemia en el papel del gobierno en el establecimiento de la agenda. Finalmente,

13 Maxwell McCombs y Sebastián Valenzuela, *Agenda-Setting Theory: The Frontier Research Questions* (Estados Unidos: Oxford Handbooks, 2014).

14 Maxwell McCombs, "Explorers and surveyors: Expanding strategies for agenda-setting research", *Journalism & Mass Communication Quarterly* 69, núm. 4 (1992): 813-82.

15 Chris Vargo, Fifty years of agenda-setting research. New directions and challenges for the theory. *The Agenda Setting Journal* 2, núm. 2 (2018): 105-123.

16 Muñiz, *Ibid.*

17 McCombs, *Ibid.* 1992

18 Fernando Casado *et al.*, "Convergencia transmediática y agenda setting: análisis de la emergencia sanitaria COVID-19 en Ecuador". *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, núm. 34 (2020): 363-375.

19 Edward Alan Miller *et al.*, "Thrust into the spotlight: Covid-19 focuses media attention on nursing homes". *The Journals of Gerontology: Series B*, 76, núm. 4 (2021): e213-e218.

20 Gjylbegaj, *Ibid.* 20.

21 Dai Yixin *et al.*, "Government-led or public-led? Chinese policy agenda setting during the Covid-19 pandemic", *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice* 23, núm. 2 (2021): 157-175.

la investigación de Gutiérrez²² mostró la convergencia transmedia y la generación de agenda *setting* en los medios de comunicación ocurrida en Ecuador durante la emergencia sanitaria.

De esta forma, se observa la variedad de estudios sobre la teoría de la agenda *setting* durante la pandemia, que apuntan no sólo hacia el importante papel de los medios en el establecimiento de la agenda pública, sino al rol de las instituciones gubernamentales y de otros tipos en este sentido.

La Covid-19. Impacto social y mediático en Cuba

En Cuba, el primer caso de la Covid-19 fue identificado el 11 de marzo de 2020 en Trinidad. Sin embargo, desde el 29 de enero el Consejo de Ministros había aprobado un Plan para la Prevención y Control del Coronavirus que luego sería enriquecido. El 3 de febrero comenzó la primera etapa de la capacitación para los profesionales de la salud y trabajadores de los organismos de la Administración Central del Estado en los temas de bioseguridad y el 12 de febrero se creó el Grupo de Ciencia para el Enfrentamiento a la Covid-19.

Estudios sobre el tema²³ apuntan que en el país se han establecido casi todas las políticas públicas efectivas para contener la epidemia: aislamiento, cuarentena, distanciamiento social, reordenamiento del comercio, reordenamiento laboral, restricciones de viajes, participación comunitaria, etcétera. Todo eso bajo los preceptos que caracterizan la práctica de la voluntad política, la participación social e intersectorial en Cuba.

La enfermedad se logró controlar en Cuba durante 2020 manteniendo la equidad en la salud. La experiencia del país aportó un conjunto de lecciones que enriquecen la estrategia de enfrentamiento a situaciones extremas. Los elementos clave fueron: la preparación de un plan nacional único, la utilización de estrategias particulares para la pesquisa, el diagnóstico y el rastreo de casos, la implementación de un protocolo terapéutico y de manejo de pacientes confirmados único, y la respuesta gubernamental e intersectorial.²⁴

En este panorama, la participación ciudadana responsable, consciente y disciplinada es muy importante. Mantener informados a los ciudadanos y compulsarlos a su responsabilidad, debe ser uno de los objetivos de la comunicación en cada contexto que así lo exige.²⁵ Según el presidente de la República, se ha desarrollado "un ejercicio de comunicación social que ha ofrecido confianza y orientación a la población, a la vez que ha dignificado con apreciable reconocimiento social el aporte del personal de la salud y de los científicos".²⁶

En este contexto aparece la información "como una dimensión paralela cuyas especificidades, integralidad y relaciones con la comunicación no quedan claramente explícitas para sus gestores actuales y no permiten ejecutar la organicidad de sus procesos".²⁷ A esto se le suma una visión de

22 Casado, *Ibid.* 5.

23 Raúl Leyva y Rolando Bonal, "Voluntad política e intersectorialidad para el enfrentamiento a la Covid-19 en Cuba". *Revista Habanera de Ciencias Médicas* (2020), <https://bit.ly/3192Jqf>

24 Pedro Mas et al. "Equidad y respuesta del Sistema Nacional de Salud de Cuba ante la Covid-19", *Revista Panamericana de Salud Pública* 44, (2020): 138- 149.

25 Beatriz Elena Fonseca, "La radio cubana ante la Covid-19. Un estudio de caso", *Revista Española de Comunicación en Salud* 1, (2020): 272-278.

26 Miguel Mario Díaz-Canel y Jorge Núñez, "Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la Covid-19". *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba* 10, núm. 2 (2020):14-28.

27 Fidel Alejandro Rodríguez "Cortocircuitos y reconexiones: Aprendizajes clave para una agenda digital de gobierno en función del desarrollo local". *Cubarte* (blog). 7 de octubre de 2020. <http://bit.ly/318xDyJ>

que la participación de la ciudadanía se halla contenida sólo cuando se obtiene una retroalimentación y se tramitan las quejas —en detrimento de lograr vías eficaces de prealimentación—,²⁸ y las entidades son apenas emisoras de información.

Para Rodríguez,²⁹ en esta situación se encuentran pospuestos dos elementos o principios para lograr una participación ciudadana en el ejercicio gubernamental, incluso mediático: la inclusión colectiva en el diseño, implementación y evaluación de los avances, que permita diagnosticar en consonancia con prioridades sociales; y la articulación de redes que habiliten procesos de trabajo y su transformación.

Resultados y discusión

Medición y correlación de las agendas en Santiago de Cuba

A partir de la encuesta y de los grupos de discusión aplicados, se determinó que los objetos priorizados por la agenda pública fueron la pérdida de valores en la sociedad (26%), el comercio interior (20.5%), la economía (12.3%) y el gobierno (10.9%). De ellos, uno solo estuvo presente en la agenda política y dos en la agenda mediática. Este resultado se corresponde con el contexto cubano, marcado por una crisis de valores a raíz de la pandemia y la escasez de alimentos e insumos básicos para la población. Ante esta realidad, es común que los ciudadanos recurran a las autoridades gubernamentales en busca de respuestas, por lo que este tema ocupa uno de los primeros lugares en la agenda del pueblo.

La pérdida de valores en la sociedad se relaciona con las indisciplinas sociales (48%), la vulgaridad (10.5%) y la falta de valentía política (7.9%), principalmente. Estos atributos guardan relación con los que caracterizan al segundo objeto: el comercio interior. La alimentación (10%), las colas (36.7%), el desabastecimiento (38.3%) y los revendedores (10%) son los subtemas más discutidos por la agenda pública. A ello se le suma la mentalidad obsoleta (19.4%), el desarrollo desigual de los municipios (25.8%) y la mala organización de la sociedad (12.9%), atributos relacionados con el gobierno.

La relación entre los objetos priorizados por la agenda pública y los atributos que los caracterizan revelan una problemática social compleja que, aunque tuvo su origen mucho antes, se vio agudizada a raíz de la pandemia.

En tanto, los temas priorizados por la agenda política son la historia (28.3%), las actividades políticas, institucionales y sociales (23.3%) y la salud pública (13.3%). Lo anterior se determinó desde la observación participante. De ellos solo uno estuvo presente en la agenda pública y en la mediática con un número escaso de menciones. Estos objetos coinciden con los encontrados en investigaciones precedentes sobre la agenda política en la provincia, lo que revela la estabilidad temática de esta agenda en el tiempo. En este caso, la salud pública se relaciona con atributos como la Covid-19 (62.5%) y el trabajo de los círculos de abuelos (37.5%). Resulta interesante que el atributo referido específicamente a la pandemia no tuvo menciones en la agenda pública y sí algunas tantas en la agenda mediática. Esto se explica a partir de las características de la

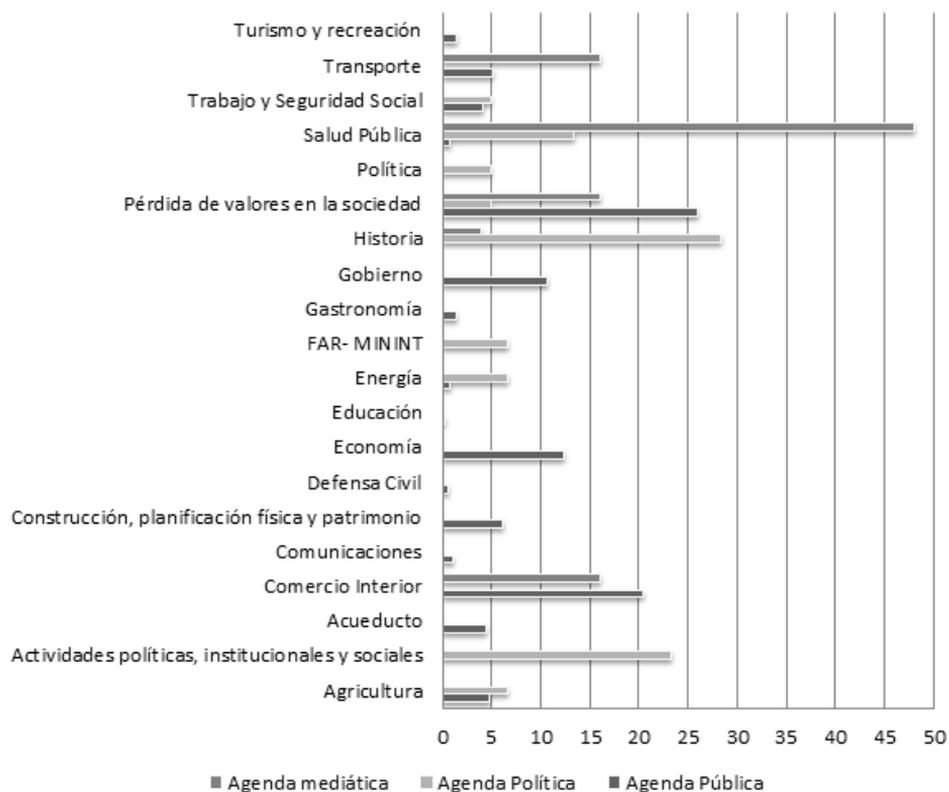
28 La prealimentación ubica al receptor al inicio del proceso comunicativo y le da la posibilidad de que exprese sus necesidades y al medio de construir un producto que permita satisfacerlas.

29 Rodríguez, *ibid.*

agenda pública, marcada por temas experienciales crónicos, relacionados directamente con el impacto económico en la vida de las personas.

Por su parte, la agenda del programa En Línea Contigo ponderó objetos como la salud pública (40%), el comercio interior (20%), la pérdida de valores en la sociedad (20%) y el transporte (20%). De estos temas uno no se encontraba en la agenda política; y dos de ellos figuraban en la agenda pública con un alto número de menciones (ver Figura 1).

Figura 1. Menciones de objetos del programa En Línea Contigo



Fuente: elaboración propia.

Los atributos con mayor cantidad de menciones en la agenda mediática fueron la Covid-19 (67.7%) y la situación higiénico-epidemiológica (33.3%) en relación con el objeto salud pública, mencionado con anterioridad. La distribución de la canasta básica (100%) fue el más abordado en cuanto al comercio interior; las indisciplinas sociales (100%) en el caso de la pérdida de valores sociales; y la organización del transporte (100%), en el caso de ese objeto.

La composición de las tres agendas muestra variaciones en cuanto a su comportamiento habitual, observable en estudios anteriores realizados en la provincia.³⁰ Aunque la agenda pública mantuvo una jerarquización similar a la que muestran las investigaciones previas, se exacerbaban los temas relacionados con los problemas sociales, agudizados nacionalmente a raíz de la pandemia. De ahí que la pérdida de valores en la sociedad ocupe el primer lugar en la jerarquización, a partir del incremento de fenómenos indeseables para la población como la compra y reventa de artículos provocado por el desabastecimiento en la red de tiendas, y el incremento de los delitos en sentido general.

La agenda mediática tuvo las mayores transformaciones desde la epidemia, al priorizar la salud pública, centrarse en lo logros de la medicina nacional en el contexto y dar orientaciones a la población respecto a la enfermedad. Sin embargo, en la agenda política no se vislumbran mayores cambios, al seguirse priorizando temas como las actividades institucionales y la historia.

Si bien los temas de la agenda mediática del programa coinciden parcialmente con los de la agenda pública, las correlaciones de Spearman calculadas para este estudio revelan que entre ambas existe una relación nula (-0,67), al igual que entre la agenda política y mediática (-0,50) y entre la agenda política y pública (-0,77). En cuanto a la correlación de atributos sustantivos, el cálculo no fue posible entre las agendas debido a los valores y su lugar en la jerarquización temática. Todo lo anterior indica que la agenda mediática del programa no transfiere temas generales ni específicos a la agenda del público.

El fenómeno de disonancia temática informativa entre medios y públicos, que ha sido ampliamente descrito por varios autores en el país,³¹ puede ser explicado teóricamente desde varias perspectivas: una desde el trabajo que realizan los emisores y su relación con las fuentes de información políticas e institucionales que en última instancia inciden en los contenidos publicados; otra desde los receptores, sus características, relación y consumo de otros materiales informativos o no que permiten conformar su agenda; y una perspectiva mucho más abarcadora que vincule al público con esos medios que son objeto de estudio.

Es preciso apuntar, como limitación del estudio, la forma de medición de la agenda política que al no constituir la técnica tradicional para hacerlo puede introducir variaciones en los resultados. No obstante, la medición de la agenda política en el país es un asunto aún pendiente para los investigadores de la agenda *setting*, pues es compleja en su composición y además no posee antecedentes de investigación lo suficientemente concluyentes.

30 Muñiz, *Ibid.*

31 José Raúl Gallego y Arilaysi Rosabal, "Las cartas sobre la mesa: Un estudio sobre la relación entre agenda pública y mediática en Cuba: caso Granma", *Signo y Pensamiento* 32, núm. 62 (2013): 98-113.

Construcción de la agenda mediática: participación de actores sociales en su conformación

Los periodistas opinan sobre el programa: influencias internas

A través de las entrevistas y grupos de discusión aplicados, se pudo caracterizar la rutina de producción del programa. Durante la preproducción y organización del trabajo participa todo el colectivo, según la ruta crítica, que comienza el lunes a las 10:00 am con la entrega del guion al equipo de realización; sigue con la gestión de la producción y la postproducción el martes, y la musicalización el miércoles justo antes de transmitirse. Sin embargo, esta ruta crítica se viola constantemente. La ciudadanía y las instituciones sociales de la provincia aportan temas para los programas (si bien no los deciden) y sus dudas planteadas por los diversos canales de comunicación son tenidas en cuenta para la elaboración del guion, pero no participan de su proceso de elaboración.

La estructura del programa no propició la participación efectiva de la población durante el periodo estudiado de la pandemia, ya que potenció las denuncias de los problemas, pero no la construcción colectiva de las soluciones ni la toma de decisión de los ciudadanos y actores claves del desarrollo. Tampoco incentivó la participación en la ejecución de las decisiones, ni en el control de las políticas en curso ni en la estimación de los resultados de la aplicación o ejecución de las decisiones estratégicas y tácticas, generales y particulares.

Los periodistas y otros participantes en el equipo de realización expresaron que la agenda mediática es trazada por el pcc en la provincia, en conjunto con el gobierno y las instituciones sociales. Los temas en general tienen un abordaje de denuncia escasamente problematizador de la sociedad, y no se identifican alternativas de solución. Por lo tanto, no contribuyen a formar ciudadanía activa; además carecen de un enfoque de género, etario o de equidad social.

Ni el equipo de producción del programa, ni el público encuestado ni las fuentes de información identificaron temas silenciados, pero todos coincidieron en que se habla de todos los asuntos. Como temas poco tratados se identificaron, a través de la encuesta, la ciencia, los temas sociales, las discapacidades físico-motoras, el protagonismo de la juventud y la justicia.

Los televidentes y las fuentes de información expresaron en los grupos de discusión que uno de los momentos preferidos del programa es cuando se escucha la opinión del público mediante los *vox populi*, el acuse de las llamadas y los mensajes a la página de Facebook. La principal vía de retroalimentación con la que cuenta el programa son las llamadas telefónicas al estudio; sin embargo, no son respondidas completamente durante el programa y sirven como formas de prealimentación para otros espacios.

Llegan cartas y notas, cuenta con un correo electrónico y una página en Facebook en alianza con los Joven Club y ETECSA. Algunas opiniones se atienden en el propio programa y otras a través de las oficinas de atención a la población del Partido y el Gobierno. Se dedican 30 minutos a las respuestas de los planteamientos del programa anterior con participación de los directivos implicados y la Gobernadora. (Sheyla Catá, directora del telecentro, comunicación personal, 20 de octubre de 2020)

Esas vías se extendieron al espacio de las redes sociales desde el comienzo de la pandemia de Covid-19 en el país, aunque en los grupos de discusión realizados no se reconocen como totalmente efectivas en ese contexto.

Con frecuencia irregular, el primer secretario del PCC promueve una evaluación del programa teniendo en cuenta las opiniones de la población, que se obtienen de manera esporádica y espontánea. En una ocasión se dedicó una emisión a las proyecciones de junio de 2016. Sin embargo, éstos no cuentan con el diseño científico de un instrumento, aunque en una oportunidad se aplicó una encuesta para conocer la opinión de la audiencia.

La principal variación en la construcción de la agenda del programa ha sido desde el punto de vista temático. Una revisión de los guiones desde su surgimiento en 2013 hasta el momento en el que se realizó el estudio indica que el espacio informativo trataba asuntos como la recuperación del huracán Sandy (11 programas), el transporte público (6 programas), la elaboración y calidad de pan y dulces (7 programas), el aniversario del triunfo de la Revolución (8 programas) y la situación epidemiológica, enfocada a otras enfermedades como el dengue (7 programas). En 2020, los programas se han enfocado principalmente a las afectaciones por la Covid-19, aun cuando se aborden otras temáticas de interés mediático.

En cuanto a la frecuencia de emisión, el espacio dejó de transmitirse desde el comienzo de la pandemia en Cuba (marzo de 2020) hasta el mes de noviembre de 2020, cuando se retomó con una frecuencia quincenal. Desde entonces se ha seguido la misma línea de trabajo que poseía hasta el momento, con vías de retroalimentación más fortalecidas a partir de un mayor uso de las redes sociales y otros soportes digitales. Sin embargo, la capacidad de acceder a ellos es aún limitada en tanto la brecha digital ha estado presente y la expresión de desigualdades de este tipo ha sido notoria.

Lo que sucede afuera: influencias externas al medio

Las técnicas aplicadas —entrevistas y grupos de discusión— permitieron constatar que las fuentes de información invitadas al programa se escogen según la pertinencia del tema. El primer secretario del Partido y la gobernadora designan cuáles directivos del sector en cuestión van a intervenir. Por lo general, son los titulares de los organismos salvo que estos tengan alguna situación excepcional que se los impida.

Según los periodistas que intervienen en la producción, en una ocasión se invitó al público, pero no se ha repetido la experiencia porque se consideró que era engorrosa y arriesgada, al no tener el control de la naturaleza de las intervenciones en un espacio en vivo.

En los últimos ocho programas del mes de noviembre y diciembre las fuentes de información institucionales invitadas han sido el director provincial de Salud, el director provincial de Higiene y Epidemiología, el director provincial de Comercio Interior, la presidenta de la Asamblea Municipal del Poder Popular, el delegado del Ministerio del Interior, el director provincial de Transporte y la primera secretaria del PCC en el municipio cabecera.

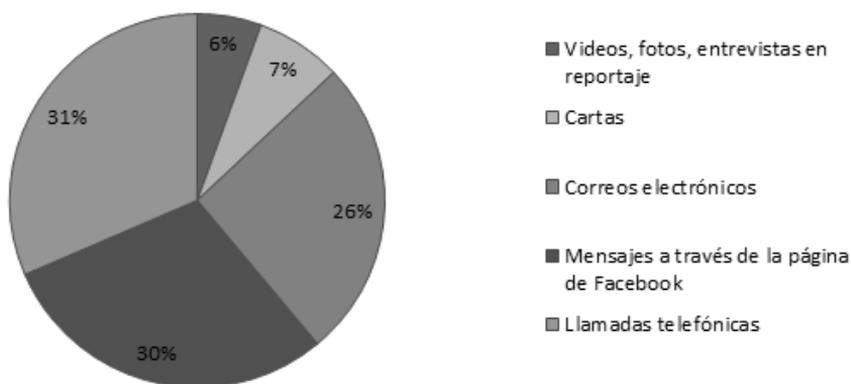
Respecto a la participación de las audiencias en la conformación de la agenda mediática del programa, la encuesta aplicada permitió constatar que el 61.6% de los sujetos opinó que es deficiente la respuesta a los problemas del pueblo, y el 11.9% dijo que era inexistente. Solo el 26.5% de los sujetos expresó que era adecuada. Este resultado es la acumulación de las insatisfacciones

respecto a la conducción del primer secretario y las informaciones de la gobernadora, así como en la calidad de los trabajos periodísticos y el tratamiento de los temas.

En los grupos de discusión con el equipo de realización y con las fuentes de información se señaló que “se analizan los problemas muchas veces durante dos horas en cada emisión, pero continúan las deficiencias”, “las soluciones debieran ser más prácticas”, y “los directivos debieran justificar menos y solucionar más”. Se planteó además que la frecuencia del programa debiera ser semanal para que dé oportunidad de tratar más temas de la actualidad y de la preocupación de la ciudadanía.

De los participantes, 75.5% en la encuesta señaló que no ha participado nunca en el programa, a diferencia de 25.5% que sí lo ha hecho. Durante los grupos de discusión con los televidentes, dos personas identificaron que, al llamar por teléfono, sus problemas se han tenido en cuenta como temas de próximas emisiones. La mayoría de las televidentes tienen la percepción de que las llamadas telefónicas deciden los temas de los próximos programas. Como se pudo comprobar, la participación del público en la toma de decisiones en cuanto a la agenda y los contenidos es limitada. La Figura 2 muestra las vías de comunicación más utilizadas por las personas para retroalimentarse con el programa.

Figura 2. Canales de comunicación utilizados por las audiencias para participar en el programa En Línea Contigo.



Fuente: elaboración propia.

Las fuentes de información en general reconocen que no han propuesto temas o contenidos, pero que se sienten con posibilidad de hacerlo y que se traten en el programa. Respecto a la toma de decisiones en las etapas del proceso de producción comunicativa, tanto el público como las fuentes de información reconocieron que no tienen participación alguna excepto cuando se les pide opinión para un reportaje o *vox populi*.

En los grupos de discusión realizados se plantearon algunas alternativas para incrementar la participación en el programa, a saber, que:

- a) se agreguen más teléfonos,
- b) se lean más llamadas en el programa y que se le den respuestas,
- c) se graben las llamadas para que se escuchen luego, como se hace en la radio,
- d) se proyecte más la opinión de la población y que se vaya a las comunidades para hacer las entrevistas, no solo en el centro de la ciudad,
- e) se invite a representantes de la población al estudio y que sean la contrapartida de los directivos,
- f) se transmita fuera del estudio: en las comunidades de toda la provincia o en un teatro para lograr gran cantidad de participantes,
- g) que haya un espacio digital para continuar el debate que se inicia en el programa, como funciona con Cubadebate y la Mesa Redonda,
- h) se informe con antelación el tema del programa para que sea de conocimiento de la población,
- i) se cambie el horario de transmisión para la noche, de modo que los trabajadores tengan más acceso,
- j) se tengan más en cuenta las opiniones de las llamadas para seleccionar los temas a tratar,
- k) se inviten a administradores que incumplan con lo establecido y también a los más destacados,
- l) se pongan más imágenes de los problemas,
- m) se usen más las redes sociales para que las personas envíen videos de hasta un minuto referidos al tema en cuestión, hacer encuestas en Telegram, anunciar el programa y aliarse con sitios como el Portal del ciudadano cuya navegación es gratis, y
- n) que la participación no se limite a la denuncia, sino también dé soluciones

Como se observa, son opiniones que en su inmensa mayoría se quedan en un nivel de participación en cuanto a las demandas, con excepción de las dos últimas que se plantean elaborar propuestas.

Conclusiones

A través de los instrumentos aplicados, el presente estudio reveló la falta de relación temática entre la agenda política de Santiago de Cuba, la agenda pública y la del programa "En Línea Contigo", en este territorio, durante la pandemia de la Covid-19. La estructura de este programa responde a un nivel limitado de participación que sólo expresa demandas de servicios, bienes, medidas organizativas o de gobierno, tanto particulares como del entorno. Ello concuerda con

resultados obtenidos en investigaciones previas realizadas en el país, que muestran el divorcio temático entre la agenda política, los medios de comunicación y el público.

Tanto las fuentes de información como los ciudadanos proponen temas al programa, pero no deciden su agenda durante la etapa de preproducción. Las principales vías de retroalimentación son las llamadas telefónicas, los mensajes a la página de Facebook, el correo electrónico y las cartas. No se ha intencionado el trabajo de educación para la comunicación desde el telecentro. Este fenómeno adquiere una significación mayor durante la pandemia, un contexto en el que las personas necesitan vías más directas para el contacto con los medios de comunicación, principalmente para suprimir posibles vacíos informativos.

El estudio realizado apunta hacia la multiplicidad de factores internos (rutinas productivas, ideologías profesionales y organizacionales) y externos (fuentes de información gubernamentales, políticas y sociales) que inciden en la interrelación entre las agendas evaluadas en el contexto de la pandemia en la provincia. La falta de correlación encontrada entre éstas revela que el papel informativo de los medios no fue suficiente para las demandas de los públicos, y que la agenda política se distanció también de estos.

Referencias

- ARUGUETE, Natalia. "The agenda setting hypothesis in the new media environment". *Comunicación y Sociedad* 28 (2017): 35-58, <https://doi.org/10.32870/cys.v0i28.2929>
- BARRANQUERO, Alejandro. "Comunicación Participativa y Educación en medios: implicaciones del concepto de pre-alimentación (Feed-Forward) de Mario Kaplún", *Congreso Euro-Iberoamericano de Alfabetización Mediática y Culturas Digitales*, 2010, <https://idus.us.es/handle/11441/57471>
- CASADO, Fernando, Arturo LUQUE, Francesco MANIGLIO y Rebeca SÁNCHEZ, "Convergencia transmediática y agenda setting: análisis de la emergencia sanitaria COVID-19 en Ecuador", *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, núm. 34 (2020): 363-375, <https://www.proquest.com/openview/f098bb520fa2b09c731da769de369ce5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- DÍAZ-CANEL BERMÚDEZ, Miguel Mario y Jorge NÚÑEZ. "Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19", *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba* 10, núm. 2 (2020): 14-28, http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/881/886?fbclid=IwAR0_koBZDoB8ryaHwqM8-nAr2Rv
- FONSECA, Beatriz Elena. "La radio cubana ante la COVID-19. Un estudio de caso." *Revista Española de Comunicación en Salud* 1 (2020): 272-278, <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5421>
- GALLEGO, José Raúl y Arilaysí ROSABAL, "Las cartas sobre la mesa: Un estudio sobre la relación entre agenda pública y mediática en Cuba: caso Granma", *Signo y Pensamiento* 32, núm. 62 (2013): 98-113, <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp32-62.csm>
- GJYLBEJAJ, Viola. "Agenda Setting and COVID-19 in the UAE", *European Journal of Molecular & Clinical Medicine* 7, núm. 11 (2020): 4462-4468. https://www.ejcm.com/article_6617.html
- GUO, Lei y Maxwell MCCOMBS. *The Power of Information Networks: New Directions for agenda setting*. Estados Unidos: Routledge, 2015.
- LEYVA CABALLERO, Raúl y Rolando BONAL. "Voluntad política e intersectorialidad para el enfrentamiento a la COVID-19 en Cuba". *Revista Habanera de Ciencias Médicas* 19, núm. 2 (2020), <https://bit.ly/3192lqf/>
- MACEDO, Alejandro. "La agenda setting y el framing en situaciones de crisis. Estudio de caso la cobertura informativa en *La Jornada* y el *Reforma* sobre el desafuero del jefe de Gobierno de la Ciudad de México". Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, 2015: 63. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/42248/>
- MAS, Pedro, Lizzet SÁNCHEZ, Lorenzo SOMARRIBA, Nelly Cristina VALDIVIA, María Josefina VIDAL, Ileana ALFONSO, Armando SEUC, Yudivian ALMEIDA y Roberto MORALES. "Equidad y respuesta del Sistema Nacional de Salud de Cuba ante la COVID-19", *Revista Panamericana de Salud Pública* 44 (2020): 138-149. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7737847/>
- MCCOMBS, Maxwell y Donald SHAW. "The agenda-setting function of mass media", *Public Opinion Quarterly* 36 (1972): 176-187.
- MCCOMBS, Maxwell y Sebastián VALENZUELA. *Agenda-Setting Theory: The Frontier Research Questions*, Estados Unidos: Oxford

- Handbooks Online, 2014.
- MILLER, Edward Alan, Elizabeth SIMPSON, Pamela NADASH y Michael GUSMANO. "Thrust Into The Spotlight: COVID-19 focuses media attention on nursing homes". *The Journals of Gerontology* 76, núm. 4 (2021), e213-e218, <https://academic.oup.com/psychsocgerontology/article/76/4/e213/5874905?login=true>, <https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa103>
- MUÑOZ, Viviana. "Fuentes, medios y públicos en Cuba: hacia una articulación posible. Modelo de análisis de la relación inter-agendas sobre temas experienciales en medios provinciales cubanos", Tesis de doctorado, La Habana: Universidad de La Habana, 2018.
- MUÑOZ Viviana, Dasniel OLIVERA y Lioannis CARBONELL. "El debate constitucional en la prensa local cubana: factores que influyen en la construcción de la agenda temática", *Revista Española de Ciencia Política* 52 (2020): 41-69.
- MUÑOZ, Viviana y Yander CASTILLO. "La brecha entre medios y públicos en Cuba. Pautas para un diálogo necesario desde la agenda setting", *Alcance, Revista Cubana de Información y Comunicación* 6, núm. 13 (2017): 87-111, <https://bit.ly/34Yk1Pz>.
- OLIVA FERRALES, Mailenys, Leidys María LABRADOR HERRERA y Ronald SUÁREZ RIVAS, "Tarea Ordenamiento: nuevas decisiones a partir de la voluntad del pueblo", *Granma*, 11 de febrero de 2021, <https://www.granma.cu/tarea-ordenamiento/2021-02-11/tarea-ordenamiento-nuevas-decisiones-a-partir-de-la-voluntad-del-pueblo>.
- RODRÍGUEZ, Fidel Alejandro. "Cortocircuitos y reconexiones: Aprendizajes clave para una agenda digital de gobierno en función del desarrollo local". *Cubarte* (blog), 7 de octubre de 2020, <http://bit.ly/3l8xDyJ>.
- SILVA, Niliek, Max BARBOSA y Mercedes MUÑOZ. "Los desafíos de la COVID-19. Análisis desde el escenario infocomunicacional en Cuba", *Alcance* 24, núm. 9 (2020): 16-33. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000300016.
- YIXIN DAI, Yuejiang Li, Chao-Yo CHENG, Hong ZHAO y Tianguang MENG. "Government-led or public-led? Chinese Policy Agenda Setting during the COVID-19 pandemic". *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice* 23, núm. 2 (2021): 157-175, <https://doi.org/10.1080/13876988.2021.1878887>.