

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

Citizen participation and key development actors in the television program
“Online with you”

Gretchen Gómez González^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-8231-3761>

Luis Alain de la Noval Bautista² <https://orcid.org/0000-0002-5330-2921>

Luisa Guerra Rubio² <https://orcid.org/0000-0002-1520-7077>

¹Tele Turquino. Santiago de Cuba, Cuba

²Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: gretchengg91@gmail.com

RESUMEN

Si se quiere construir un modelo de sociedad donde la justicia ecosocial de sus hombres y mujeres sea el centro, debe erigirse sobre la base de la información y la comunicación como un derecho humano y un bien público. En este sentido la participación ciudadana y de actores claves del desarrollo en la toma de decisiones de la sociedad es un pilar fundamental. El objetivo de la investigación fue caracterizar los rasgos fundamentales de los procesos de participación ciudadana y actores claves del desarrollo en la producción comunicativa del programa, En Línea Contigo, del telecentro Tele Turquino. Se siguió una estrategia metodológica de corte cualitativo. Resulta que los actores de la comunicación y actores claves del desarrollo proponen pero no deciden la agenda de temas. En la etapa de producción el público y los actores claves del desarrollo solo participan cuando se les pide opinión para un trabajo periodístico. No participan en la postproducción ni en la distribución. La retroalimentación durante la evaluación no tiene un diseño efectivo para recibir y procesar las opiniones. Tampoco se evalúa la etapa de apropiación y construcción de sentidos. Se concluye que son insuficientes los niveles de participación y el programa se ubica en un nivel de bajo de participación de demandas o agregación de demandas.

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

Palabras clave: participación ciudadana; actores claves del desarrollo; actores de la comunicación; comunicación para el desarrollo y el cambio social; televisión local.

ABSTRACT

If we want to build a model of society where the eco-social justice of its men and women is the center, it must be built on the basis of information and communication as a human right and a public good. In this sense, the participation of citizens and key development actors in society's decision making is a fundamental pillar. The objective of the research was to characterize the fundamental features of the processes of citizen participation and key actors of development in the communicative production of the program, En Línea Contigo, of the Tele Turquino telecenter. A qualitative methodological strategy was followed. It turns out that the communication actors and key development actors propose but do not decide the agenda of topics. In the production stage, the public and key development actors only participate when they are asked for their opinion for a journalistic work. They do not participate in post-production or distribution. Feedback during evaluation is not effectively designed to receive and process opinions. The appropriation and construction of meaning stage is not evaluated either. It is concluded that the levels of participation are insufficient and the program is located at a low level of participation of demands or aggregation of demands.

Keywords: citizen participation; key development actors; communication actors; communication for development and social change; local television.

Recibido: 15/02/2022

Aceptado: 26/03/2022

Introducción

El telecentro Tele Turquino es un medio de titularidad estatal con vocación pública y una programación para todos los actores de la comunicación mediante 16 programas transmitidos de 12:00pm a 1:00pm y de 4:30pm a 6:00pm por el Canal Educativo. En Línea Contigo es su único programa de opinión. Este tributa a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ya que contribuye a crear instituciones sólidas

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

(ODS 16) y realizar alianzas para lograr los propios objetivos (ODS 17). Por tanto, el propósito general de esta investigación fue caracterizar los rasgos fundamentales de los procesos de participación ciudadana y actores claves del desarrollo en la producción comunicativa del programa televisivo En Línea Contigo, del telecentro Tele Turquino.

Métodos

La investigación de corte comunicológico es empírica, aplicada y tiene un diseño cualitativo. Se aplicaron como instrumentos:

1. La investigación bibliográfica: para analizar las variadas teorías existentes sobre la producción comunicativa con base participativa, la participación en los medios de comunicación y la alfabetización mediática.
2. El análisis documental: para el estudio de 16 escritos normativos y un primer acercamiento al objeto de estudio para comprender el fenómeno, la forma en que se regula y el posterior contraste con otros resultados mediante la triangulación.
3. La observación participante: para conocer el proceso de comunicación de ELC en sus interioridades en la etapa de producción de 8 ediciones del programa correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2020; e identificar la agenda política en la reunión de orientaciones del PCC a la prensa.
4. La encuesta: se aplicó según un muestreo aleatorio a 151 ciudadanos de diferentes edades, género y raza para aportar datos de sus valoraciones sobre el programa, las características de su agenda pública y de sus mediaciones como público. Además se usó con otras 149 personas e iguales características de la muestra aleatoria para conocer la agenda de los públicos.
5. Las entrevistas a tres informantes clave: para conocer entre otros el proceso de producción comunicativa del programa.
6. El Grupo de Discusión (GD) con 35 actores clave del desarrollo de los sectores económico- donde participaron el sector empresarial, cooperativista y privado-, político –organizaciones de masas-, y social –instituciones culturales, organizaciones de grupos vulnerables-; con 30 actores de la comunicación de diferentes edades, nivel de escolaridad, género y raza, así como con los 11

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

principales actores técnico- profesionales del programa, empleados todos para detallar la producción comunicativa del programa.

Se desplegó además un muestreo intencional con las entrevistas, los grupos de discusión y el análisis documental. En el caso de las encuestas, el muestreo fue aleatorio, y se empleó un análisis estadístico descriptivo.

Desarrollo

Etapas por las que atraviesa el sistema de producción comunicativa

Preproducción/conceptualización/organización

En esta etapa está estipulado que participe todo el colectivo según la ruta crítica del programa que comienza el lunes a las 10am con la entrega del guion al equipo de realización, sigue con la gestión de la producción y la postproducción el martes así como el colectivo, y la musicalización el miércoles justo antes de transmitirse. Sin embargo esta ruta crítica se viola constantemente.

Las investigaciones sociales en el telecentro han estado limitadas por problemas de salud de la investigadora. Desde que se creó el programa en 2013 solo se ha hecho una encuesta respecto al mismo en 2014, con un alcance de 147 personas solo de la ciudad de Santiago de Cuba por cuestiones de factibilidad de la indagación.

En la ficha técnica del programa se define el público meta es general sin embargo no existen estudios al respecto y conocemos que los públicos generales no existen, sino la segmentación de ellos o audiencias multisegmentadas como las llamara Orozco (1992). Los actores claves del desarrollo no están identificados como públicos estratégicos, ni se han segmentado.

La mayoría de los encuestados –el 80,8 %- reconoce que en el programa se abordan los temas más importantes de la actualidad provincial. “Los contenidos los establecemos de conjunto el telecentro y las autoridades, siempre teniendo en cuenta las opiniones de la población” dijo Catá (2020). Sin embargo al analizar la interrelación de las agendas pública, política y mediática existen contradicciones con la fidelidad a los públicos alcanzada con de este modo de proceder.

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

Se midió la agenda pública mediante la encuesta a 300 sujetos en total que fueron abordados con la pregunta de: ¿Cuál es el problema más importante de la provincia? Entonces se puede comprobar que:

1. Los principales objetos de la agenda pública son la pérdida de valores (26 %), el comercio interior (20,5 %), la economía (12,3 %) y el gobierno (10,9 %), mientras que los de la agenda política son la historia (28,3 %), las actividades políticas, institucionales y sociales (23,3 %) así como la Salud Pública (13,3 %). Por su parte la agenda de ELC pondera la Salud Pública (40 %), el Comercio Interior (20 %), la pérdida de valores (20 %) y el transporte (20 %).
2. De los atributos en la agenda pública hubo 61 ítems. Los más mencionados son las indisciplinas sociales (48,8 %), el desabastecimiento (38,3 %) y las colas (36,7 %), desarrollos desiguales de los municipios (25,8 %), y el mal funcionamiento de la economía (22,2 %). En la agenda política de 10 ítems los más mencionados son las actividades políticas, institucionales y sociales (23,3 %) y las conmemoraciones (28,3 %). En la agenda mediática de 5 ítems los más citados son la COVID-19 (67,7 %) y la situación higiénico epidemiológica (33,3 %).
3. Todo lo anterior indica que no hay una incorporación adecuada y masiva de los temas de la agenda pública a la agenda mediática si bien estos últimos son de actualidad como estableció la encuesta; que los temas en la agenda pública son de naturaleza experiencial y que la agenda mediática del programa no transfiere temas generales ni específicos con sus valoraciones a la agenda del público.
4. Por otra parte no se mencionan en ninguna de las agendas temas como la industria, la ciencia, las discapacidades físico- motoras y la justicia, los cuales también son asuntos fundamentales de la provincia.

Un programa de opinión que pretenda atender las principales inquietudes de la población en la provincia deba abordar aquellos temas experienciales que le preocupan, y no esos de la agenda internacional que por ser no experienciales ocupan menos espacio en el debate público excepto en los temas mencionados.

Por otra parte ni los públicos, ni los actores claves del desarrollo, ni los directivos identificaron temas silenciados. Todos coincidieron en que se habla de todos los asuntos. Sin embargo es preciso señalar que además de los temas mencionados anteriormente se

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

han silenciado otros que constituyen problemáticas económico- sociales como el aumento de los precios, las colas, la alimentación, el desabastecimiento, los revendedores, el papel de la prensa en la sociedad, los problemas de la economía, el exceso de control a la misma, la falta de tiendas mayoristas, el éxodo de profesionales, la llamada “pirámide invertida” de la economía, las tiendas en Moneda Libremente Convertible, el exceso de trabajadores presupuestados, el otorgamiento de círculos infantiles, la falta de fluido eléctrico, los malos servicios, la ineficiencia de la gastronomía, la mentalidad obsoleta, la corrupción, la desatención a los municipios, los desiguales desarrollos de estos, el desaprovechamiento de las potencialidades locales, el fatalismo geográfico, la mala organización de la sociedad, el mal funcionamiento de los inspectores de la Dirección de Inspección y Supervisión, la falta de impulso al turismo de naturaleza, la falta de recreación, las bandas juveniles, la falta de valentía política, la chapucería, la gran cantidad de reclusos, la mortalidad infantil, el desempleo de los jóvenes, la ciudad no inclusiva, la organización del transporte, la calidad de los viales, la falta de cemento, la violación de regulaciones urbanas, la prostitución, el proxenetismo, el tráfico de drogas, y la emigración.

Los actores de la comunicación invitados al programa se escogen según la pertinencia del tema. El Primer Secretario del Partido y la Gobernadora designan los directivos del sector en cuestión que van a intervenir. Por lo general son los titulares de los organismos salvo que estos tengan alguna situación excepcional que se los impida.

En una ocasión se invitó al público pero no se ha vuelto a repetir la experiencia porque se consideró que “fue engorroso y arriesgado al no tener el control de las intervenciones en un espacio en vivo”, según dieron a conocer en el GD de los actores técnico – profesionales.

En los últimos ocho programas del mes de noviembre y diciembre los actores claves del desarrollo invitados 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, indistintamente.

Nunca han participado en el programa los directivos de la Asociación Cubana de Limitados Físico - Motores, y la Asociación Nacional de Sordos de Cuba. Tampoco están representados los del sector de la Industria, la Justicia y el Ministerio de Ciencia

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

Tecnología y Medio Ambiente ha estado presente en programas sobre la situación higiénica epidemiológica y para la recuperación del ciclón Sandy, pero nunca para abordar en profundidad los adelantos de la ciencia, la tecnología y el medio ambiente en el territorio. Tampoco han estado presentes representantes del sector cooperativista y privado de la provincia, lo que constituye una incoherencia con los caminos que ha tomado el país de desarrollo de estos sectores de la economía.

La música de presentación, los separadores y el tema de despedida del programa es música “free from copyright” o sea que no se identifica su autor. Además se incorpora música a algunos de los trabajos periodísticos. En el programa según el grupo de discusión con los actores técnico – profesionales “la música no es fundamental, aunque se han puesto videos clip dedicados a la provincia como los de Cándido Fabré sobre el ciclón Sandy, o se ha invitado a la Conga de los Hoyos para cerrar el programa del aniversario de la Unión de Jóvenes Comunistas.”

Producción y postproducción

Según la observación, en el estudio uno prima un ambiente de respeto de los actores técnico – profesionales hacia las máximas autoridades de la provincia y viceversa. A veces esto es un obstáculo para una comunicación franca y para que se les diga a los directivos algunas opiniones que pudieran contribuir a que el programa no parezca “una reunión televisada” como dijeron los actores de la comunicación y los actores claves del desarrollo en los GD.

En el programa se exige el cumplimiento de los funcionarios de las tareas inherentes a los cargos. En este sentido según expresaron los actores técnicos - profesionales en el GD, los temas se han vuelto “más complacientes e informativos”, y “ya que lo cortés no quita lo valiente, con respeto se podría ser más exigente con las respuestas como fue en un inicio”, expresaron.

El locutor tiene funciones específicas y amplia trayectoria en la profesión. Según la encuesta el 67,5 % de las personas lo evaluaron de bien, el 27,2 % de regular y el 5,3 % de mal. Por lo que predomina una visión positiva de la conducción. En cuanto al tono, el ritmo, las interrupciones, las pausas, y el manejo del micrófono y las cámaras, de manera general se evalúa de bien, con una voz sobria, con poquísimas equivocaciones a pesar de que se improvisa todo el tiempo. El locutor tiene oportunidad para dar sus opiniones sobre el tema que se esté abordando y realizar las preguntas que considere a los invitados.

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

El Primer Secretario se prepara para leer el teleprompter con un discurso que elabora de conjunto con la esfera Ideológica del Comité Provincial del PCC y la Gobernadora se alista con la información de la Oficina de Atención a la Población del Gobierno Provincial.

En cuanto a la conducción por el Primer Secretario del PCC fue de lo mejor valorado pues la mayoría de las opiniones de los encuestados lo evaluaron de bien –el 67,5 %-, dada la exigencia con los directivos, según se expresó en los GD de la ciudadanía y los actores claves. Las respuestas con tendencia negativa, de regular –el 29,8 % de las evaluaciones en la encuesta- y de mal - el 2,6 % - se deben según expresaron los actores de la comunicación a que “los directivos no le dicen toda la verdad al Secretario y él debe buscar mecanismos para que esto no suceda”. Además expresaron algunos que ya “no se le entiende lo que dice con claridad al hablar”.

De manera similar se comporta en la encuesta las opiniones sobre las informaciones de la Gobernadora. El 67,5 % las evalúa de bien, el 29,8 % de regular y el 3,3 % de mal. En los GD de actores de la comunicación y actores claves del desarrollo plantean algo similar que con el Primer Secretario ya que ella exige respuestas pero existe la percepción del público de que las mismas no son fieles a la realidad.

La mayoría de las personas -el 52,3 %- piensan que es buena la calidad de los trabajos periodísticos según la encuesta. El 41,1 % lo evalúa de regular y el 6,6 % de mal. Entre los elogios recibidos en los GD con actores de la comunicación y actores claves del desarrollo se halla la belleza de las imágenes, y la actualidad de los temas. Las principales críticas que han recibido es por “concentrar todas las entrevistas de los vox populi o los reportajes en el centro de la ciudad y no en las periferias; no abordar con integralidad los problemas; no ser veraces; no reflejar los buenos ejemplos y compararlos con los malos; repetir los mismos géneros periodísticos y reflejar muy poco las opiniones de municipios como Guamá y Mella”. En estos municipios no hay corresponsalías y depende la cobertura de asignar un periodista de la redacción central en medio de las complejidades con el transporte ya abordadas.

La mayoría de las personas encuestadas opinaron que el tratamiento de los temas es regular, un 52,3 % de los actores de la comunicación. El 40,4 % lo evaluó de bien y el 7,3 % lo evaluó de mal. Entre las opiniones expresadas en los GD por los ciudadanos y actores claves del desarrollo se hallan que se debería ser más crítico con el análisis de los problemas; profundizar en la causa de los mismos y dar seguimiento a los temas de forma

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

cíclica tal como mismo se manifiestan en la agenda pública. Entre los criterios positivos sobre el programa se haya que aborda los temas más acuciantes de la actualidad provincial y que los dirigentes de los organismos rinden cuentas de su gestión ante las autoridades de la provincia y el pueblo.

El indicador con resultados más negativo de los evaluados fue la respuesta a las preocupaciones de los ciudadanos. El 61.6 % de los encuestados opinó que se evalúa de regular y el 11,9 % que se evalúa de mal. Solo evaluaron de bien el 26,5 % de los sujetos. Este resultado entre otras, es la acumulación de las insatisfacciones antes mencionadas en 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 GD con actores de la comunicación y actores claves del desarrollo estos señalan 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”.

El único financiamiento del espacio corre a cuentas del presupuesto del telecentro, supliendo las necesidades más imperiosas del espacio televisivo, sin embargo no basta por ejemplo para una nueva escenografía. Ante esta situación debería acudir a diversas formas de financiamiento del telecentro previstas en la nueva Política de Comunicación, como son la comercialización de los servicios como los videos institucionales, la grabación de eventos con la unidad móvil del telecentro, el patrocinio, la publicidad institucional, la aplicación a fondos públicos a través de proyectos, entre otros.

La edición tiene como característica que se hace en vivo durante el programa. Procura insertar las infografías a tiempo y los spot separadores de los temas que se abordan. No tiene participación del público sino de los profesionales.

Distribución

El programa se transmite en vivo por el canal 33,3 mediante la señal del Canal Educativo. Se planteó que la frecuencia del programa debiera ser semanal para que dé oportunidad de tratar más temas de la actualidad y de la preocupación de los actores de la comunicación. “Ahora con la COVID-19 se han realizado semanalmente y eso debiera mantenerse, no de modo quincenal como se hace habitualmente”, expresaron en los GD. El criterio seguido para establecer el horario del programa es atendiendo al de mayor teleaudiencia del telecentro que es de 4:30pm a 6:00pm y dura lo máximo que puede durar

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

en esta franja horaria. En algunas ocasiones se extiende 30 minutos más con autorización de la transmisión central. Una solicitud común en los actores de la comunicación y actores claves del desarrollo fue que se cambiara el horario de transmisión de los telecentros, desplazándolos al horario de 6:30 a 8:00pm, de modo que los trabajadores puedan verlos siempre que lo deseen y no solo cuando puedan.

Evaluación y control

El programa cuenta como mecanismo de retroalimentación con las llamadas por teléfono, las cartas que se entregan en el estudio, los correos electrónicos y la página oficial de Facebook del programa. La Oficina de Atención a la Población elabora un informe al respecto que es enviado al Primer Secretario y a la Gobernadora de la provincia para su chequeo con prioridad en el sistema de atención a la población de modo que en el próximo programa se le den respuestas a los mismos.

No cuentan con el diseño científico de un instrumento para evaluar el programa aunque en una ocasión se aplicó una encuesta como se ha mencionado.

La mayoría –el 82,8 %- de los encuestados opina que el programa debe seguir con algunas modificaciones. Solo un 15.2% cree que debe mantenerse como mismo está y un 2,0 % piensa que no debe hacerse más. Esto ratifica lo expresado en los GD con actores de la comunicación y actores claves del desarrollo que es la validez de “un espacio en el que se rinde cuentas a la población de la gestión de gobierno en la provincia Santiago de Cuba, donde la ciudadanía puede comunicarse con las máximas autoridades del territorio”. Sin embargo pone la atención en necesarias modificaciones que según la opinión del público va desde los contenidos hasta la escenografía.

En comparación con los resultados de la encuesta de 2014, es notable que para entonces, con un año de creado el programa, el 41,4 % opinaba que debía mantenerse como mismo estaba, o sea 26,2 % más que en la actualidad y no existían opiniones de que se quitara el programa.

Apropiación y construcción de sentidos

Las principales motivaciones de los actores de la comunicación y actores claves del desarrollo para ver el programa expresadas en los GD son mantenerse actualizado, e informarse con integralidad del acontecer de la provincia a través de las principales autoridades del territorio, pues la información es según opina la mayoría, “confiable, de

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

calidad y en exclusiva”. Viabilizar soluciones a los problemas que se les plantean en la vida cotidiana es la otra motivación más reiterada. Además se encuentran expresar inquietudes y apreciar cómo se le da seguimiento, ver reflejada la realidad, aclarar dudas, observar a las autoridades exigiendo a organismos y organizaciones que cumplan su papel, conocer a los directivos, prepararse, y conocer variedad de opiniones del público. Distingue en el procesamiento de la encuesta según el nivel de escolaridad que los sujetos de nivel Superior ven en su inmensa mayoría el programa completo, el 68,6 %, lo que puede asociarse, según se vio en los GD con actores de la comunicación y actores claves del desarrollo, a la necesidad de información actualizada y fidedigna de los mismos.

En cuanto a la mediación de género en la encuesta los hombres evalúan más críticamente la correspondencia de los programas con temas de actualidad, ya que 27,5 % de los sujetos opinaron que no se correspondían. Así mismo evaluaron más críticamente la locución, la conducción por el Primer Secretario, las informaciones de la Gobernadora, la calidad de los trabajos periodísticos, el tratamiento de los temas y la satisfacción de sus preocupaciones. Esto se debe en parte según se pudo conocer en los GD con actores de la comunicación y actores claves del desarrollo a que los hombres mantienen el rol tradicional de proveedores del hogar, de modo que están en contacto más directo con las problemáticas de la economía y la gestión de gobierno.

El grupo de 15 a 34 años según la encuesta ve menos el programa completo, esto se debe según los GD, al dinamismo propio de la edad, en la que la mayoría no concibe estar dos horas frente al televisor en un programa de este tipo.

Se observa en la encuesta que la tecnología media en la relación con las vías de participación. El teléfono es usado por 17 sujetos. Además envían mensajes al Facebook del programa 16 sujetos y correos electrónicos 14. Las cartas apenas han sido usadas por 4 sujetos. Esto comprueba la consolidación del teléfono como vía de comunicación tradicional, el ascenso de Facebook en la preferencia de los sujetos, así como el uso del correo electrónico privilegiándolo por encima de la carta.

Participación de los actores de la comunicación y los actores claves de desarrollo en el proceso de producción comunicativa

Durante los GD del público solo dos personas identificaron que al llamar 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

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

próximos programas. Una minoría opina que no tienen ninguna posibilidad de decidir la agenda de temas. Como se pudo comprobar antes, la participación del público en la toma de decisiones en cuanto a la agenda y los contenidos es limitada.

Los actores clave del desarrollo, en general reconocen que no han propuesto temas o contenidos pero que se sienten en 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 los actores claves del desarrollo reconocieron que no tienen participación alguna excepto cuando se les pide opinión para un reportaje o vox populi.

De los 151 sujetos encuestados, el 24,5 % había participado de las formas de retroalimentación del programa.

Predominan las llamadas por teléfono y los mensajes a la página de Facebook, según expresaron en los GD de televidentes y actores claves del desarrollo por la alta efectividad de la atención brindada a partir del uso de estas vías y también porque están más al alcance de las personas, lo que habla del uso de una forma tradicional y la penetración del uso de Facebook como principal red social empleada en el país a partir del incremento de los niveles de conectividad.

Cuando se responde libremente sobre las opciones para incrementar la participación, la inmensa mayoría de las propuestas de los actores de la comunicación y los actores claves del desarrollo se quedan en un nivel de participación de Demandas y agregación de demandas. Sin embargo la encuesta arrojó que la mayoría de las personas – el 49,0 %-, al enfrentarse a la opciones dadas, opinan que quisieran participar en la elaboración de propuestas de soluciones, luego evaluar el programa -41,7 %-, y decidir las temáticas que se tratan -40,4 %- . Esto equivale a decir que los sujetos encuestados tienen mayor percepción de una participación real. Eso puede explicarse quizás en que la mayoría de los sujetos abordados, el 67,5 % son del nivel superior de enseñanza y por tanto tienen una formación más proactiva en este sentido. Estos datos expresan a la vez que los niveles de aspiración de las personas están por encima de las vías instrumentadas por el programa en la actualidad.

Se aprecia que la participación responde a un nivel limitado calificado como de demandas o agregación de demandas puesto que se limita a expresar demandas de servicios, bienes, medidas organizativas o de gobierno, tanto particulares como del entorno. Cuando más evoluciona el programa, llega al nivel de propuestas donde se elaboran algunas de ellas.

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

Para perfeccionarlo debiera pasar a niveles superiores donde la ciudadanía tome decisiones en la producción comunicativa del programa.

Solo el 19,9 % de los encuestados reconoció haber participado de alguna acción de educación para la comunicación y al indagar la mayoría de los públicos y los actores claves del desarrollo reconocieron que no han recibido una formación de capacidades intencionadamente desde el telecentro. Los que refieren haber participado de las mismas según los GD, tienen como fuente de estas a sus familias o la formación profesional que los ha preparado. Los directivos del telecentro reconocen que no se ha intencionado el trabajo en este sentido, “aunque la programación misma es capaz de formar habilidades”, según Lescay (2020).

Conclusiones

Los actores de la comunicación y actores clave del desarrollo proponen, pero no deciden la agenda de temas del programa durante la etapa de preproducción. En la etapa de producción el público y los actores clave del desarrollo reconocieron que no tienen participación en las decisiones excepto cuando se les pide opinión para un reportaje o vox populi; no participan en la etapa de postproducción ni en la de distribución. Como mecanismos de retroalimentación en la etapa de evaluación existe la llamada por teléfono, los mensajes a la página de Facebook del programa, el correo electrónico, y las cartas sin embargo no tienen un diseño efectivo para recibir y procesar las opiniones. Tampoco existe en el telecentro un mecanismo para evaluar la etapa de apropiación y construcción de sentidos.

Por tanto los niveles de participación en las diferentes etapas del proceso de producción comunicativo son bajos, apenas de demandas o agregación de demandas, teniendo en cuenta que se expresan demandas de servicios, bienes, medidas organizativas o de gobierno, e incluyen participar en la agregación de las demandas particulares o de su entorno. Destaca que no se ha intencionado el trabajo de educación para la comunicación desde el telecentro.

Referencias bibliográficas

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

- Aguaded, I. & Pérez, R. (2012). Estrategias para la alfabetización mediática: competencias audiovisuales y ciudadanía en Andalucía. *New Appropeach in Educational Research*, 1(1), 25-30. <https://doi.org/10.78.21/naer.1.1.22-26>
- Barranquero, A. (2019) Comunicación, ciudadanía y cambio social. Diseño de un modelo de investigación y acción para democratizar la comunicación desde la noción de reforma mediática. *Revista Signo y Pensamiento*, 38, 25- 40. DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp38-75.cccs>
- Botero, A. A. & Obregón, R. (2011) Un análisis crítico de las perspectivas de diálogo en la literatura sobre comunicación para el desarrollo y cambio social: abordajes y desafíos. *Signo y Pensamiento*, 30,58, 190-205. DOI: <https://doi.org/10.11144>
- Carpentier N. (2012). The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate? *Revista Fronteiras – estudos midiáticos* 14(2), 164-177. <http://doi.org/10.4013/fem.2012.142.10>
- De la Noval, L. A. (2020) Propuesta de un sistema participativo de producción comunicativa en la Radio Cubana. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 25 (2), 20-45. DOI: <https://dx.doi.org/10.5209/esmp.64820>
- Fernández, A. (2012) Historia de una travesía inconclusa: la comunicación para el desarrollo y el cambio social en la investigación y la docencia universitarias. [CIC Cuadernos de Información y Comunicación](https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp38-75.cccs),17, 41-62. Disponible en: <https://bit.ly/3dUqb8W>
- Freire, P. (1973a). *Education for critical consciousness*.1-172. Seabury Press.
- Freire, P. (1983). *Pedagogy of the Oppressed*. 1- 185. Continuum.
- García, J.A. (2011). Dimensiones y tipología de las actividades de participación de la audiencia en la televisión pública. *Ámbitos*, 20, 175-195. DOI: <http://doi.org/10.12795/Ambitos.2011.i20.09>
- Gumucio, A. (2006) *Tiempo de milagros: Tres retos de la comunicación para el cambio social*. Ponencia del seminario Sin Comunicación no hay Desarrollo. Lima, 24 al 26 de agosto 2006. 1-21. Disponible en: <https://bit.ly/2MAv0cm>
- Gumucio, A. (2011) Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. *Signo y Pensamiento*, 30 (58), 26-39. Disponible en: <https://bit.ly/37SMubj>
- Gutiérrez, F. (1973) *El lenguaje total: una pedagogía de los medios de comunicación*. 1-130 University of Texas: Editorial Humanitas.

Participación ciudadana y de actores clave del desarrollo en el programa televisivo “En Línea Contigo”

Herrera, D. (2015) *Televisión y desarrollo: articulaciones desde lo local Propuesta de modelo de televisión local para el desarrollo de los municipios cubanos*. [Tesis doctoral inédita]. Universidad de La Habana

Linares, C. (2004). La Participación Social: su definición y manifestación como proceso. In: Colectivo de Autores, *Concepción y Metodología de la EP, Selección de Lecturas* (pp. 401-417), Tomo I. Caminos.

Muñiz, V. Fonseca, R. & Haber, Y. (2016) Análisis longitudinal de la agenda mediática del telecentro “Tele Turquino” y la agenda pública en Santiago de Cuba. *Fronteras*, 3 (1) 55- 79. Disponible en: <https://bit.ly/3dTZW2f>

Muñiz, V., Castillo, Y., & Caballero, D. (2018) La bella y la bestia del periodismo cubano. Los temas experienciales y no experienciales en la formación de la agenda pública. *Index Comunicación*, 8(1), 149-178.

Orozco, G. (1992) Televisión pública y participación social: al rescate cultural de la pantalla. *Diálogos de la comunicación*, 33, 23- 42. Disponible en: [https:// bit.ly/3sCmEQy](https://bit.ly/3sCmEQy)

Rockefeller Foundation (1999). *Communication for social change: A position paper and conference report*. New York: Rockefeller. 1-15. Disponible en: <https://bit.ly/3kuT9gQ>

Servaes, J. (2012) Comunicación para el desarrollo sostenible y el cambio social. Una visión general. *Cuadernos de información y Comunicación*, 17, 17- 40. DOI: https://doi.org/10.5209/rev_CIYC.2012.v17.39256

Tufte, T. (2014) Memoria de agencia, participación y resistencia hacia una dimensión diacrónica de la comunicación para el cambio social. *Commons- Revista de Comunicación y Ciudadanía Digital*, 3, (2), 12- 30.

Valdés, J. (2004). Notas sobre la participación política en Cuba. In: Pérez, A. (Eds.) *Participación en Cuba*, (pp. 49-72). CIPS.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.