

## **Dialogica social sobre problemas públicos y desarrollo sociocultural comunitario.**

### **Sistematización de una experiencia en Cuba**

Social Dialogue about Public Problems and Socio-Cultural Development. Systematization of an Experience in Cuba

Yánder Castillo Salina<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0003-4149-5620>

Alicia de la Caridad Martínez Tena<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2119-2286>

<sup>1</sup>Centro de Estudios Sociales Cubanos y Caribeños, Universidad de Oriente. Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [yandercastillosalina@gmail.com](mailto:yandercastillosalina@gmail.com)

#### **RESUMEN**

El resultado que se comunica forma parte de una investigación mayor, cuyo principal objetivo fue aportar un modelo sociológico de comunicación para la discusión social sobre problemas públicos en contextos locales, que contribuyera al desarrollo sociocultural comunitario. Desde la perspectiva que se trabajó, se concibió a los medios locales de comunicación masiva como principales plataformas de la dialógica social. Se asumió como marco contextual a las localidades cubanas. El artículo presenta la sistematización de la experiencia de *El Caleidoscopio*, sección participativa de la estación radiofónica Radio Baraguá (Palma Soriano, Santiago de Cuba), donde se han implementado los principios y fundamentos de dicho modelo. Se sistematiza el período entre junio de 2018 y diciembre de 2019. La experiencia de *El Caleidoscopio* validó los postulados teóricos asumidos y la metodología propuesta para la implementación del modelo, y develó un conjunto de retos para impulsar el desarrollo sociocultural comunitario en el contexto cubano actual.

**Palabras clave:** diálogo social; problemas públicos; desarrollo cultural comunitario; agenda; problema social.

#### **ABSTRACT**

*The result that is communicated is part of a larger investigation that aims to provide a sociological communication model for the social discussion about public problems in local contexts, which contributes to the socio-cultural community development. From the perspective that we are working on, the local media are*

*conceived as the main platforms of social dialogue. Cuban localities are assumed as contextual framework. The systematization of the experience of El Caleidoscopio, a participatory section of the radio station Radio Baraguá (Palma Soriano, Santiago de Cuba) is presented, where the principles and foundations of this model have been implemented. The reflexivity aroused from the experience of El Caleidoscopio validated the assumed theoretical postulates and the proposed methodology for the implementation of the model, also glimpsed other aspects of relevance for the Cuban and international context, which are based on the contrasting of the theoretical postulates with the practical experience.*

**Keywords:** *social dialogue; public problems; cultural development; agenda; social problem.*

Enviado: 18/2/2021

Aprobado: 5/11/2021

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se posiciona en espacios complejos de las ciencias sociales pendientes de interconectarse para abordar los procesos de construcción social de la realidad y, particularmente, de los problemas públicos, desde la perspectiva sociocrítica. La complejidad está dada no solo por la necesidad de tratarlos desde disímiles encuadres teóricos, sino por aproximaciones multidisciplinares que aborden el holismo de sus fenómenos y dimensiones.

El artículo vislumbra las triangulaciones epistemológicas suscitadas para abordar el establecimiento de una agenda común de problemas sociales a escala local. Se pretende demostrar, desde la práctica, que es posible lograr la articulación del diálogo sobre los problemas públicos, al utilizar los medios locales como plataforma y, de esta forma, propiciar el desarrollo sociocultural.

Expuesto el principal objetivo del estudio, se recalca en la comunicación como elemento sustantivo de la articulación de la sociedad (Martín, 2009; Luhmann, 2006; Habermas, 1999 y Thompson, 1993). No obstante las diferencias entre los encuadres epistemológicos de los autores referenciados, existe consenso en que la realidad está atravesada por espacios diversos de comunicación, que constituyen un mecanismo catalizador y vertebrador de sus dimensiones políticas, culturales, tecnológicas y sociales.

Atendiendo a lo planteado, resulta imposible pensar a los problemas públicos, sin tener en cuenta a la comunicación, los medios y sus dialécticas para el establecimiento de la agenda social. Ello implica en sí

mismo las posibilidades de la comunicación masiva para promover el cambio social hacia un estatuto superior. Sin embargo, esta utopía precisa de transformar los modelos comunicacionales existentes y sus desigualdades (expresas en los accesos, exclusiones, consumos, etcétera), para encuadrar los conflictos, las voces y las subjetividades que componen la sociedad.

La reflexividad teórica en torno a la construcción de los problemas públicos y el desarrollo social desde la comunicación ha permitido identificar los principales postulados para un modelo dialógico entre las agendas sociales de tipo público, político y mediático, que contribuya a la construcción participativa de una agenda común de problemas. Estos sistemas teóricos componen la propuesta de modelo, producto de la investigación doctoral del autor principal del presente artículo (Castillo, 2020):

- a) El enfoque de las agendas sociales y sus relaciones: se aborda desde una perspectiva crítica, que pone atención a las dialécticas socioculturales de la comunicación de problemas entre sujetos y campos de la realidad social. Una agenda de temas o problemas se concibe como el resultado de la reducción de complejidad propia de un campo o esfera social para distinguir, entre las múltiples problemáticas de la realidad, aquellas sobre las que se dirigirá la atención y la acción social (Castillo, 2018, 2020).
- b) La comunicación comunitaria: aporta un modelo teórico-práctico donde la participación y el diálogo son los mecanismos de liberación de algunos grupos y comunidades excluidos de la visibilidad de la esfera pública. Ello implica un modelo donde los ciudadanos se empoderan de los medios y propician el diálogo con los gobernantes para la transformación de las problemáticas sociales y el sostenimiento de su identidad cultural, lo que conduce a un desarrollo sociocultural de carácter endógeno (Drake, 2018; Barranquero, 2012; Kaplún, 1985). El desarrollo no radica únicamente en los resultados proyectados, sino se relaciona con los procesos de su consecución (Crovi, 2018).
- c) La dialógica pública: se entiende a partir de la propuesta de Habermas (1999), la cual ubica a la argumentación como el principal proceso del diálogo. El intercambio de argumentos entre los actores sociales y el cuestionamiento a sus pretensiones de validez conducen potencialmente a una acción comunicativa orientada a la comprensión mutua en torno a los problemas locales públicamente reconocidos.
- d) El paradigma constructivista: la realidad resulta una construcción social, donde los problemas existen en la medida en que son asumidos por los actores y se ponen en marcha acciones para solucionarlos (Schillagi, 2011). Al asociarse a procesos de publicidad, se posicionan como problemas públicos.

- e) El paradigma comunicacional: permite comprender a la comunicación como elemento articulador de lo social (Luhmann, 2006; Habermas, 1999), por lo que la comprensión de los problemas públicos puede abordarse a partir del mapeo de los modelos de comunicación de relevancia (prácticas, mediaciones, estructuras...) existentes al interior de los campos o esferas sociales y, entre ellos, en el marco de la sociedad.

Expuestos los principios de la teorización para un modelo dialógico sobre los problemas públicos a escala local, se precisa ofrecer un acercamiento al marco contextual que ha dado paso a su desarrollo e implementación. El estudio se inserta en contexto local cubano, donde se ha descrito un modelo estandarizado de construcción social de los asuntos de relevancia entre las esferas de comunicación pública (medios masivos), el sistema sociopolítico y el mundo de la vida ciudadana (Muñiz & Castillo, 2017).

Al estar significativamente ligados a la evolución del sistema sociopolítico, el subsistema de comunicación pública en Cuba presenta tendencias al centralismo, a pesar de que se inserta en una esfera pública cuyo ecosistema es cada vez más desestructurado. En esta última convergen espacios personales, privados, sociales y estatales de generación de contenidos, pendientes de interconectarse funcionalmente en la reproducción ideológica de la sociedad (Ramírez & Salgueiro, 2018).

Dada la evolución del sistema de medios en Cuba a partir de 1960, no puede entenderse a la comunicación masiva, y en específico a la prensa, como independientes de la esfera sociopolítica, la cual constituye su rectora (García, 2013). Las dinámicas de consumo muestran retrocesos de los medios de comunicación pública con respecto a la «lectura empaquetada» —expresión que refiere al consumo de materiales audiovisuales comúnmente conocido como El Paquete—. <sup>1</sup> Todo ello, orienta a la necesaria transformación del modelo social de comunicación hacia uno con mayor pluralidad de actores y criterios.

Al estudiar el actual modelo social de comunicación, García (2013) determinó las significativas influencias soviéticas y algunas tendencias propias del modelo norteamericano, que intersectan su configuración estructural y cultural en todos los sectores y niveles de la sociedad. El devenir del modelo cubano de comunicación ha ocurrido en un contexto mediado por una política hostil por parte del Gobierno norteamericano que se refiere a una «guerra simbólica, económica, comercial y política» (Silva, 2010). Esto ha conformado una cultura de «plaza sitiada» en torno a la producción comunicativa y la manera en que se asume desde el sistema sociopolítico (García, 2013).

El proceso de actualización y perfeccionamiento de la política económica y social, que se desarrolla en Cuba a partir de 2012, demanda de nuevos modelos socio-comunicativos para la transformación de sus fundamentos

centralizados y verticalistas, hacia un fundamento participativo-dialógico (Partido Comunista de Cuba, 2018; Vidal, 2015; García, 2013). La experiencia que se sistematiza pretende contribuir con estos objetivos.

El contexto descrito brinda los principales condicionamientos sociales de las serias desarticulaciones entre las agendas públicas, políticas y de los medios, objeto que ha sido abordado por más de 60 estudios empíricos en Cuba a partir de 2010. Varias sistematizaciones sobre las principales tendencias sociales y epistemológicas pueden consultarse en línea por el lector interesado (Muñiz, 2018, 2020; Muñiz, Fonseca & Castillo, 2015).

El objetivo principal del estudio fue validar empíricamente el modelo propuesto por Castillo (2020), el cual se enfoca en propiciar la construcción participativa de los problemas locales a partir de su tratamiento en los medios de comunicación para, de esta forma, contribuir al desarrollo sociocultural comunitario.

## MÉTODOS

El modelo se implementó a pequeña escala en la localidad de Palma Soriano (Santiago de Cuba), desde junio de 2018.

El estudio siguió un diseño metodológico cualitativo, con carácter descriptivo y constituyó un primer acercamiento exploratorio a la experiencia de *El Caleidoscopio*. Se reconoció que pudieran proyectarse otras líneas de análisis que permitirían mayor comprensión de la validez de la experiencia. Para el levantamiento de los datos se implementaron diversos métodos empíricos:

- a) Entrevista en profundidad a informantes clave: se aplicó a actores del Gobierno local de Palma Soriano (5 actores), del medio de comunicación Radio Baraguá (9 actores mediáticos) y ciudadanos identificados como oyentes asiduos de la sección (20 ciudadanos de distintas áreas de la localidad y grupos etarios).
- b) Análisis de contenido cuantitativo: se empleó a los guiones del espacio radiofónico, a las llamadas de la ciudadanía a la sección y a las formas de comunicación utilizadas por los ciudadanos para participar en el debate, las cuales se conservan en los archivos del medio de comunicación.
- c) Análisis de contenido cualitativo: se utilizó para determinar los enfoques dados por la ciudadanía en sus intervenciones y por el conductor de la sección en sus comentarios a aspectos clave de la realidad local de Palma Soriano. Se analizaron en un total de 65 guiones y 120 llamadas grabadas, existentes en el archivo del espacio radiofónico.

- d) Anotaciones de campo del investigador: un peso importante en el *corpus* de técnicas empíricas lo tuvo el Registro de Observaciones realizadas por el autor principal del presente artículo –quien funge como moderador del diálogo sobre los problemas comunitarios en la sección– durante el marco de estudio. Este registro tomó en cuenta las experiencias sistemáticas de análisis entre los realizadores y aquellas cometidas en trabajo de mesa para la preparación y realización del diálogo. Las anotaciones recogidas en este diario de campo abarcaron, cuando fue posible, las interacciones entre los realizadores de la sección radiofónica y la ciudadanía, en espacios diversos de la localidad.
- e) Revisión de documentos: se revisaron Informes de Rendición de Cuentas del Delegado a sus Electores de 2018 y 2019, provistos por la Secretaría de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Palma Soriano. El objetivo de esta técnica fue lograr un acercamiento a los problemas sociales de alusión frecuente por la ciudadanía. También se revisaron los Informes de Investigación de la Emisora Radio Baraguá (2017, 2018 y 2019) y los informes provinciales emitidos por el Departamento de Investigaciones Sociales de la Dirección Provincial de la Radio (2017, 2018 y 2019); así como las Actas de las reuniones de la Delegación de Base de la Unión de Periodistas de Cuba en el municipio.

Para comprender los logros y desafíos de la experiencia de *El Caleidoscopio*, el próximo apartado ofrece un acercamiento al escenario sociocultural de Palma Soriano y a su modelo de definición de los problemas de atención pública.

### **Una aproximación a la problemática social en Palma Soriano**

Palma Soriano pertenece a la provincia de Santiago de Cuba, República de Cuba. Es el segundo municipio en importancia por la cantidad de habitantes (123 064 habitantes), por su superficie de más de 840 km<sup>2</sup>, y por su desarrollo industrial y cultural. Sobre el plano comunicacional, el municipio cuenta con dos medios de comunicación de masas: un telecentro y una estación de radio, así como con dos zonas Wifi para la conexión a internet, y señales 3G y 4G en el casco urbano.

Un estudio exploratorio realizado durante el primer semestre de 2018, que abordó las relaciones entre las agendas de los medios locales, la esfera sociopolítica y la agenda de la ciudadanía, reveló serias desarticulaciones, en correspondencia con el contexto nacional (Muñiz, 2020).

El análisis de contenido cualitativo de los programas del telecentro Palma TV y de la emisora Radio Baraguá escogidos, mostró el tratamiento prioritario a temas como historia local, efemérides, desarrollo de actos públicos, acontecimientos culturales y deportivos, y problemáticas locales como las indisciplinas sociales, el

abasto de agua, la recogida de basura, la higiene local, los problemas de la agricultura y la distribución de productos de la canasta básica.

Se evidenció que los asuntos abordados en la agenda de ambos medios, por lo general, se desarrollaban desde el marco afectivo positivo, en concordancia con los estudios implementados a escala nacional (Muñiz & Castillo, 2017). El carácter del tratamiento a los temas fue educativo e informativo. Aunque en menor medida, se apreció la crítica a problemáticas locales como la situación de la agricultura, el estado de las instituciones culturales y el patrimonio local, la economía local y la disciplina ciudadana. En la radio se constató mayor presencia de géneros de opinión.

La observación participante en las reuniones de la Delegación de Base de la Unión de Periodistas de Cuba durante 2018 y la revisión de sus actas correspondientes al período 2017-2018, evidenciaron inconformidades por parte de estos profesionales con respecto a las formas en que, desde la esfera sociopolítica, se asumen las críticas realizadas en los espacios informativos. Como tendencia, las reacciones de los actores de la estructura gubernamental y política a los señalamientos realizados por los medios no se encaminaron a la solución de lo criticado sino a lo siguiente:

1. Que los directivos de las entidades criticadas se quejaron con las autoridades políticas y gubernamentales del municipio para hacer retractar al periodista o que se realizara un análisis sobre por qué se permitió sacar al aire tal opinión.
2. Establecer una emisión con la participación del directivo para el esclarecimiento del hecho, desde su perspectiva.
3. Desconocimiento de la opinión o no hacer nada.

Lo señalado guarda relación con fenómenos culturales que caracterizan el modelo nacional/local de comunicación pública, tales como el Síndrome de la Plaza Sitiada, el excesivo control sobre los temas que se tratan en los medios y la concepción propagandística de la comunicación, donde no es bien vista la crítica social (García, 2013). A pesar de ello, los documentos rectores de la reciente política de comunicación social del Estado Cubano (Partido Comunista de Cuba, 2018) reconocen la necesidad de un nuevo modelo de comunicación social que, a partir de mejores contenidos y mayor participación social, contribuya al desarrollo del país y la construcción del socialismo de manera crítica y transformadora.

Los estudios de Sánchez (2012), Chang (2012) y Sánchez (2016) permitieron el acercamiento a las dinámicas de establecimiento de los temas en las agendas del telecentro Palma TV y la emisora Radio Baraguá. En ambos

medios se describió la inclinación hacia temas orientados por las estructuras gubernamentales y del Partido Comunista de Cuba a nivel nacional y provincial.

El seguimiento dado a los problemas de la opinión pública y los estados de opinión emergentes, a partir de mecanismos de la esfera sociopolítica, como la recogida de estados de opinión pública, y las problemáticas que emergen en las oficinas de atención a la población de las estructuras gubernamentales y partidistas, constituyeron el principal reservorio del que se sacaron los temas a tratar en la agenda de los medios. Una entrevista realizada por Sánchez (2016) a la periodista Gleidis Sigas Pères, Jefa del Grupo Informativo de Radio Baraguá, contribuyó a la comprensión del proceso:

Primero partimos del Plan Temático que envía el Instituto Cubano de Radio y Televisión (ICRT), que se circunscribe a todas las emisoras del sistema radial cubano y tiene un carácter mensual. En este hay temas que son permanentes en el año y otros que varían según las efemérides o los acontecimientos del mes. Sobre la base de esas prioridades temáticas ampliadas del ICRT, la dirección provincial de radio escoge y adecua aquellas que son más cercanas a las características particulares del entorno santiaguero. Ese plan nos lo hacen llegar y entonces nosotros le damos tratamiento (Gleidis Sigas Pérez, entrevistada por Sánchez, 2012, p. 45).

Sánchez (2016), concluye que la agenda política matiza la conformación de la agenda mediática, que a su vez debe responder a la agenda pública. Las técnicas aplicadas evidenciaron un enfoque verticalista de la comunicación en los procesos de conformación de las agendas mediáticas. Incluso en aquellos espacios destinados a la crítica social y el ejercicio periodístico de la opinión, como los programas *Con la Palabra* (Radio Baraguá) y *Catalejo* (Palma TV), la participación pública se caracteriza por ser indirecta, a través de notas, entrevistas a ciudadanos y la comunicación verbal con los periodistas. Se constató que, por indicación de la Dirección Provincial de la Radio, se orientó no sacar la opinión de ciudadanos en vivo, lo cual no contribuyó con su participación directa en los programas.

Las observaciones de la dinámica de interrelación de las agendas desde la esfera sociopolítica corroboraron, en el municipio Palma Soriano, mecanismos similares a los descritos por Muñiz (2018):

La determinación de los planes de trabajo tiene entre sus principales estructuras las reuniones de puntualización semanal, la atención a las tareas priorizadas por el país, la visita a los Consejos Populares y las reuniones para chequear los problemas de la cotidianidad. La observación no participante, realizada a distintos procesos del

campo sociopolítico entre 2017 y 2019, permitió advertir que los temas que se indican para su tratamiento en los medios coinciden con actos históricos, aspectos determinados como sensibles por las autoridades locales, o son indicados por el Gobierno o el Partido provincial supervisiones al territorio, y otros relacionados con el cumplimiento de tareas clave establecidas por las políticas, así como el sostenimiento del clima político favorable. Ello guarda relación con los mecanismos y las funciones sociales otorgados a los medios por el modelo socio-antropológico de comunicación a escala nacional (Vidal, 2015).

Por su parte, los estudios de Mendoza (2018) y Morales (2018), al abordar las dialécticas de Gobierno en Consejos Populares de la localidad en el tratamiento de problemáticas como el consumo de alcohol y la higiene comunitaria, mostraron rupturas en los procesos de comunicación para la transformación social. Con respecto a las problemáticas abordadas, los estudios revelaron que los modelos de comunicación utilizados por los actores gubernamentales tenían carácter transmisivo a partir de mensajes «educativos». Generalmente, no se destinan espacios para la expresión ciudadana o la reflexión conjunta sobre estas problemáticas. Esta característica reproduce en gran medida un modelo bancario de comunicación y sus efectos inmediatos se constatan en la débil concertación de diálogos entre los públicos/ciudadanos, los actores políticos y gubernamentales, y los medios.

Además, las técnicas aplicadas en las exploraciones develaron rasgos del funcionamiento del sistema sociopolítico del municipio de Palma Soriano para la determinación de la agenda política; entre ellos, los siguientes:

- a) Centralismo de los procesos de apropiación de las preocupaciones públicas, lo que denota la ausencia de espacios sistemáticos de diálogo entre actores políticos y ciudadanos. Ello conduce también a la existencia de centralismo para la toma de decisiones.
- b) La comprensión y utilización de la comunicación desde una perspectiva propagandística, lo cual acarrea rupturas entre las esferas políticas micro, meso y macro, y entre la esfera política local y sus instituciones y organismos, así como con la ciudadanía.
- c) La utilización del medio como instrumento de propaganda, lo que desaprovecha sus potencialidades de promover concesos locales en torno a las problemáticas públicas.

Los correlatos del fenómeno de la interrelación de las agendas desde el campo ciudadano, a partir de la observación de los temas de preocupación pública recogidos en los Informes de Rendición de Cuentas del

Delegado a sus Electores correspondientes a 2017 y 2018, mostraron una concentración de problemáticas distendidas en el tiempo. Ello evidenció el carácter estable y crónico de la agenda pública.

Entre los problemas más acuciantes señalados estuvieron el transporte local, el abasto de agua, la situación de los viales, las propuestas culturales, la gastronomía y los servicios, la alimentación y otros. Estos pueden catalogarse como materialistas, experienciales y problemáticos, debido a su repercusión en la vida cotidiana y la subjetividad de las personas. También se asumen, generalmente, como negativas por los individuos (Sánchez, 2016).

De acuerdo con el estudio de Gutiérrez (2017), la agenda pública local muestra tendencia hacia el marco afectivo negativo. Por otro lado, se evidencia que el consumo de los medios locales en Palma Soriano tiende a ser entre bajo y moderado, aunque los individuos no los conciben como espacios de expresión pública. Esto último indica que los espacios de socialización de la agenda pública están relacionados con otras esferas de la realidad local.

Sin embargo, el Informe de Investigación de la Radio correspondiente a 2018 encontró que para algunos ciudadanos existía una ruptura entre la denuncia pública hecha por la prensa local y la respuesta esperada de las autoridades locales. Este dato sugiere que no resulta desfavorable la visión de los públicos con respecto a los medios de la localidad, aunque se presenta una actitud más crítica en relación con la gestión de Gobierno sobre los problemas públicos locales. Los estudios de Morales (2018) y Mendoza (2018) mostraron que, por lo general, no existe un proceso participativo en los Consejos Populares abordados para la gestión de las problemáticas, a pesar de que los actores políticos y gubernamentales sí desarrollan sus capacitaciones, acciones y reuniones de manera periódica.

La aproximación realizada a las agendas mediáticas, pública y política en el municipio, evidencia significativas similitudes con los resultados descritos por los estudios sistematizados en todo el país (Muñiz, 2020). Estas condiciones convierten al municipio en un escenario pertinente para validar empíricamente el modelo propuesto.

### ***El Caleidoscopio: la dialógica pública sobre los problemas locales***

La sección *El Caleidoscopio* se propuso a la Dirección Provincial de Radio de Santiago de Cuba en febrero de 2018 y se aprobó en marzo. Su primera salida al aire fue el 22 de junio de ese mismo año. Se insertó a la *Revista Informativa Con Todo*, de la emisora Radio Baraguá, en su emisión de los viernes (luego se trasladó a los sábados).

La sistematización de esta experiencia abarcó el período entre su primera salida al aire y el 29 de diciembre de 2019. Interesó analizar aspectos como la constitución del espacio como esfera pública deliberativa, las dinámicas del diálogo entre los actores sociales y los resultados del espacio para el desarrollo sociocultural comunitario.

En un momento inicial, el grupo de trabajo se propuso promover el diálogo ciudadano sobre problemas locales, y la inclusión paulatina de los actores políticos y gubernamentales de la localidad. Esta estrategia de inclusión escalonada de actores y campos facilitó la evaluación detallada de cada proceso y contribuyó a perfeccionar la metodología de implementación del modelo. La estructura del espacio tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Conformación de la agenda: se establecieron emisiones de problematización donde los públicos pudieran proponer directamente los temas a abordar a manera de prealimentación. Se delimitaron canales para la comunicación de problemas (*e-mail* del conductor de la sección y su cuenta de Facebook, cartas a la sección, llamadas telefónicas y el encuentro personal con los realizadores). La construcción de la agenda del espacio no se subordinó a las rutinas mediáticas ni a las influencias de las estructuras sociopolíticas locales sobre el medio; más bien al proceso de comunicación de relevancia desde el campo ciudadano, en una primera etapa, y más adelante, de las esferas sociopolítica y mediática, sobre criterios de selección supeditados a las características socio-antropológicas de las agendas en la localidad.
- b) Presentación y desarrollo del tema: después de la presentación del tema, se anuncia el canal telefónico dispuesto para recibir los criterios de la ciudadanía. Posteriormente, el conductor da lectura a un comentario analítico sobre el problema abordado –dejando claro que es su opinión personal–, la cual da paso a la participación de la audiencia y de los actores locales que deseen intervenir.
- c) Debate: en un tercer momento se presentan las llamadas con las opiniones públicas, y el moderador define líneas de convergencia y divergencia entre estas. Se proponen acuerdos colectivos sobre el tema. Se utilizan técnicas de evaluación pública sobre el problema en cuestión y de las estrategias de actuación gubernamental y política implementadas al respecto. Se contribuye de esta forma a la construcción de acuerdos colectivos y a la concertación de acciones sobre la problemática.
- d) Revisiones sistemáticas y generales: el espacio fue sometido a valoración de los públicos cada cuatro meses y a revisiones generales en diciembre de 2018 y 2019. Su evaluación por los encargados de la realización radiofónica (director del programa, locutores, realizador de sonido y el moderador del

diálogo), finalizada cada emisión, permitió a los especialistas de comunicación valorar el desarrollo de la dialógica en el espacio de forma paulatina y corregir tendencias contraproducentes.

Durante las primeras emisiones fue imprescindible justificar el enfoque crítico/reflexivo para posibilitar la participación de la ciudadanía. De ahí que el número de interacciones ascendiera a partir de la tercera emisión de un promedio de tres llamadas en vivo, a un número de 7, alternadas con comunicaciones recibidas desde otros medios (cartas, mensajes de texto, etcétera).

Aunque esta cantidad puede parecer poco relevante, téngase en cuenta que el modelo social de comunicación pública asentado en el país no ha generalizado prácticas sistemáticas de participación ciudadana en cuanto a la discusión de problemas sociales (Castillo, 2018). Esto constituyó un reto para la actuación sobre la dimensión sociocultural del modelo de comunicación en la localidad. Las revisiones sistemáticas evidenciaron que la disposición de teléfonos en el municipio incidió sobre la participación ciudadana, si bien la audiencia encontró vías alternativas para comunicarse (Tabla).

**Tabla 1.** Comunicaciones ciudadanas que se contabilizaron en el período

Tipos de Comunicaciones	Cantidad
Llamadas telefónicas grabadas	123
Llamadas telefónicas en vivo no grabadas	150
Cartas y mails a la recepción del medio	77
Mensajes de texto	15
Comentarios electrónicos	39
Mensajes a Facebook	23
Interacciones con el equipo de realización registradas en diario de campo	52
Interacciones con el equipo de realización en espacios públicos locales registradas en diario de campo	129
<b>Total</b>	<b>575</b>

Luego del primer mes al aire, se constató la escalada de las interacciones públicas, al no alcanzar el tiempo destinado al espacio para la recepción y emisión de llamadas. Fue la comunicación telefónica la más implementada para el debate en vivo. En el diario de campo se contabilizaron mensajes de texto al teléfono

móvil del conductor y los locutores, a pesar de que no se pusieron a disposición de la audiencia en una primera etapa. Ello es muestra del éxito de la constitución del espacio como esfera de deliberación pública.

Lo explicado evidencia el incremento de la participación pública para el análisis de los problemas locales en el espacio. La evaluación del primer trimestre arrojó la necesidad de entablar un diálogo entre las agendas y los actores sociales de las esferas gubernamental y política para propiciar una respuesta o acción social sobre los acuerdos construidos en la dialógica sostenida:

Se han abordado problemáticas que repercuten sobre nuestra realidad y muchos palmeros hemos dado nuestro criterio. Aquí estamos un conjunto de vecinos escuchando lo que se dice en el programa y nos preguntamos si quién tiene que escuchar lo que se ha dicho está atento. Queremos que nos den respuesta (Karina Ramírez, opinión por vía telefónica en vivo, 7/9/2018).

Durante los primeros seis meses de *El Caleidoscopio* se presentaron disímiles resistencias de actores del campo sociopolítico (directores de entidades, miembros del Consejo de la Administración Local, etcétera) ante el enfoque crítico establecido. Se decidió actuar sobre este campo a partir de talleres y conferencias (19 acciones realizadas), lo que contribuyó a la eliminación paulatina de resistencias.

El éxito del diálogo público y de las dinámicas de socialización y capacitación en el campo sociopolítico, propició el trabajo conjunto con la Oficina de Comunicación del Gobierno Local de Palma Soriano a partir de enero de 2019, cuyos miembros se integraron al grupo gestor. La dinámica de la conformación de la agenda integró entonces aspectos de relevancia para el Gobierno local y facilitó la presencia de actores locales en emisiones destinadas a la repercusión del debate.

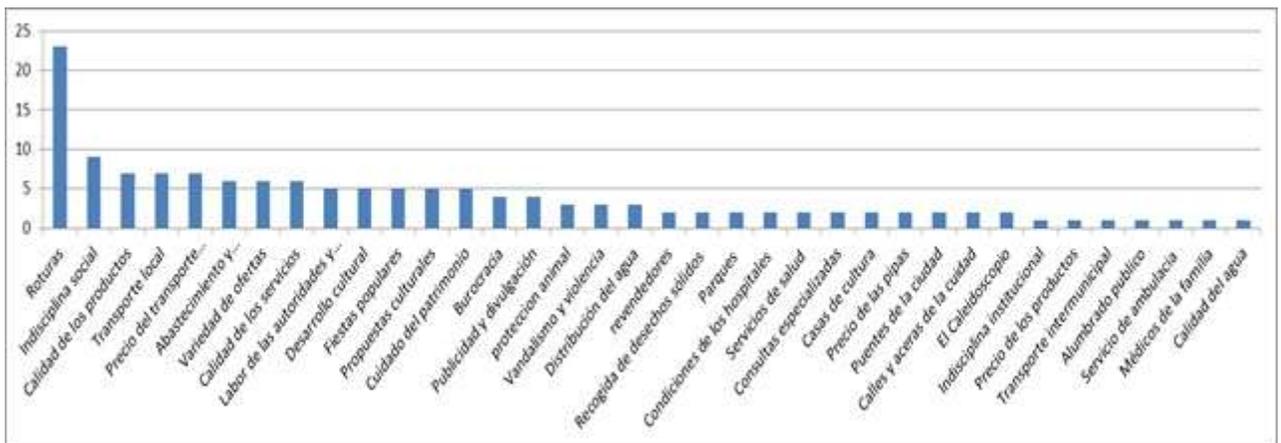
A partir de entonces, el espacio se organizó de forma distinta. Una serie de programas trataron los temas de relevancia en el debate público, y en una segunda emisión –si en el debate se determinaba como necesario–, los actores de la estructura gubernamental y política correspondientes de la localidad asistían al medio para dialogar sobre el problema tratado. Hasta diciembre de 2019 se suscitaron 21 comparecencias de los factores locales en *El Caleidoscopio*. Sobre el vínculo con la Oficina de Comunicación del Gobierno Local, su especialista principal manifestó:

Se hace un plan temático mensual a propuesta del periodista luego de que él recibe opiniones e inquietudes de la población, los temas que más urge tratar se consultan con

el equipo de comunicación del Gobierno. También proponemos nosotros según el momento en el que vaya a salir la sección. Es un trabajo creativo de equipo, no existe imposición por ninguna de las partes (Dalia Domínguez, jefa del equipo de comunicación del Poder Popular Municipal, entrevista personal, 28/12/2019).

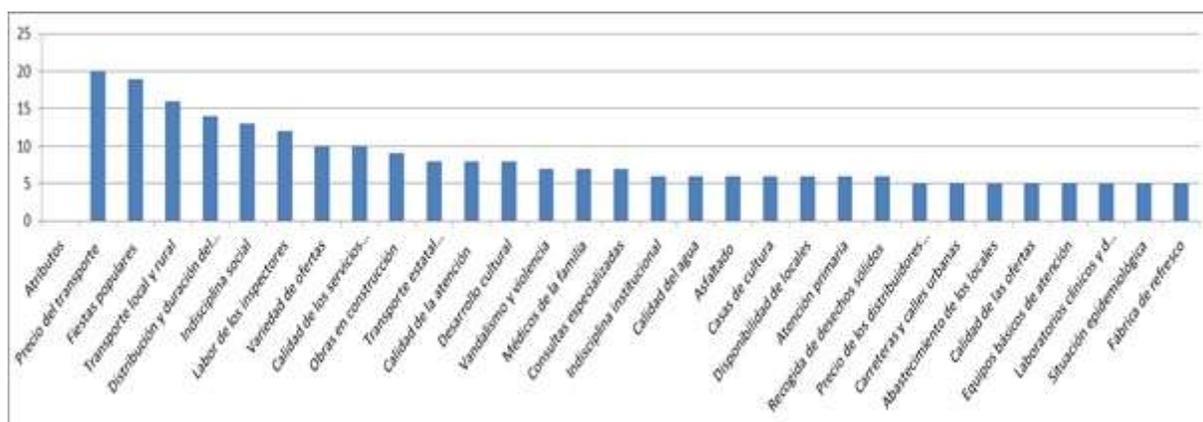
En el trabajo de evaluación sistemática se destacó la buena acogida por las autoridades locales partícipes en las comparecencias en el espacio. En varias ocasiones estos actores manifestaron haber comprendido su importancia para entrar en contacto directo con la población y conocer de primera mano las problemáticas sobre las que actuar. Ello constituyó una forma de eliminación de resistencias y contribuyó a fomentar el compromiso de los actores con los objetivos perseguidos por el espacio.

Como puede apreciarse en la figura 1, los aspectos propuestos a debate público, que conformaron la agenda de *El Caleidoscopio*, guardaron estrecha relación con el carácter crónico, material, experiencial y problemático de los asuntos de la agenda pública. La revisión de los Informes de Rendición de Cuentas emitidos por la Asamblea del Poder Popular de Palma Soriano, durante el último semestre de 2018 y 2019, corroboran que los temas tratados coincidieron con los considerados como prominentes por los ciudadanos.



**Figura 1.** Aspectos puestos a debate en la agenda de *El Caleidoscopio*.

Por su parte, las líneas de asuntos abordados por la ciudadanía en el debate comprobaron las similitudes socio-antropológicas de la agenda pública de la localidad con respecto a los resultados encontrados por el estudio en el resto del país (Muñiz & Castillo, 2017). Entre las problemáticas sobre las que se debatió con mayor intensidad estuvieron el precio del transporte particular, el transporte urbano y rural, las indisciplinas sociales, las ofertas gastronómicas y culturales, y el abasto de agua (Fig. 2).



**Figura 2.** Aspectos abordados por el público, a partir de las llamadas telefónicas grabadas, los SMS, las cartas y notas a la recepción, y los mensajes en Facebook.

La sistematización de la experiencia corroboró que la aceptación ciudadana del espacio estaba vinculada al tratamiento de las problemáticas en agenda pública y la posibilidad de poder expresar las opiniones de forma directa. Esto comprobó que su constitución como esfera deliberativa sobre los problemas locales tuvo resultados positivos.

El Caleidoscopio es una sección muy interesante. Representa un espacio no solo de debate o de quejas de la población, sino que, ahora mismo, resulta el único espacio donde el palmero puede conocer e interactuar con cada uno de los directivos del municipio. Antes yo no conocía a ningún directivo, ahora además de conocerlos y escucharlos, puedo también dialogar con ellos (Reynaldo Hechavarría López, ciudadano, entrevista personal, 24/2/2020).

*El Caleidoscopio* demostró que este tipo de propuesta no solo es factible al diálogo sobre las problemáticas locales, sino a su transformación. La repercusión del diálogo motivó la actuación ciudadana y del Gobierno local y las instituciones sobre problemáticas puntuales a corto, mediano y largo plazos. Tal resulta el caso de la realización de las Fiestas Populares, en las que se atendió a las carencias en la concepción cultural y su relación con la identidad local.

Entre las soluciones que se han logrado a partir de la sección, está el tema de la calle 26 de Julio y las carpas situadas en ella, que afortunadamente para este fin de año (diciembre de 2019) se colocaron en otra arteria de la ciudad. Con respecto a las Fiestas Populares, se apreció mayor organización de los paseos, se buscaron adornos que no se tenían previstos, se presentaron orquestas de preferencia, y hubo mayor acercamiento entre los ciudadanos y los encargados de su ejecución (Yamila Rosabal, Jefa de Programación de Radio Baraguá, entrevista personal, 29/12/2019).

Problemáticas locales como el abasto de agua, la calidad del pan, el precio del pasaje en los coches y el transporte público, y las malas condiciones de los parques de la localidad, han recibido tratamiento de los factores locales a partir de su encuadre en la sección, con algunos resultados significativos.

Al respecto, las comparecencias públicas de actores locales en el espacio abordaron temáticas como el transporte local, la Atención Primaria de Salud, las ferias agropecuarias, la calidad del pan y de los productos elaborados con la harina, los parques, el estado de las calles y los puentes, el desarrollo del verano, la gastronomía y los servicios, la higiene local y la recogida de basura, las propuestas recreativas y culturales, el patrimonio local, el desarrollo local y las indisciplinas sociales. Se contó con la presencia en cada uno de ellos de directivos de las empresas e instituciones encargadas, y de los vicepresidentes del Consejo de la Administración Local, responsables de cada sector.

A través de las entrevistas aplicadas a la ciudadanía, se corroboró la importancia del diálogo con las autoridades del municipio. Se constató que los oyentes esperaban soluciones concretas en el espacio físico, más que un discurso o una rendición de cuenta. El encuadre negativo de los temas abordados por los ciudadanos partícipes comprobó que los asuntos de la agenda pública habían ascendido a la condición de problematicidad. Al mismo tiempo, las opiniones negativas mostraron inconformidad con las respuestas dadas por los actores políticos sobre los temas tratados en el debate.

No hay correspondencia entre los temas que se tratan y las transformaciones que se esperan. Creo que el programa llega a la conclusión de que, para que haya transformación social, debe haber una conciencia social. A veces no hay una respuesta adecuada por la persona que tiene esa responsabilidad. Por eso algunas personas pueden perderle afecto al programa, porque puede caerse en lo mismo (Lázaro Bueno, participante asiduo, entrevista personal, 23/2/2020).

Fueron identificados como elementos positivos los temas que han sido abordados, la empatía del conductor de la sección con los ciudadanos y sus problemáticas, la posibilidad de dialogar sobre los problemas y la comparecencia de los actores políticos y gubernamentales en el espacio radiofónico. Al respecto, los entrevistados consideraron que el tratamiento a la identidad y memoria cultural del municipio, el patrimonio local, las indisciplinas sociales y los problemas culturales habían contribuido al desarrollo cultural comunitario.

Uno de los problemas que más me ha impactado es la situación de los monumentos y sitios históricos del municipio, a los que no se les da mantenimiento ni el cuidado que llevan. Yo me enteré de estas cuestiones y he aprendido sobre ellas a través de *El Caleidoscopio*. El mismo Parque Martí, después de que lo transformaron, tiene luces tenues y esos bancos de madera que no van a resistir el paso del tiempo. Otro problema es el derrumbe de la Iglesia de Yarayabo, uno de los lugares asociados a la fundación de Palma Soriano, al que se ha dejado destruir. Igual que el Museo Polivalente y el Hotel Palma. Son sitios que forman parte de nuestra historia y que hay que conservar (Frank Cuevas, ciudadano, entrevista personal, 23/2/2020).

También se ha contribuido al desarrollo cultural comunitario en aspectos como:

- a) El fortalecimiento de las capacidades ciudadanas para expresarse en un espacio público masivo.
- b) La transformación de concepciones bancarias de la comunicación, que propició el tratamiento de problemas sociales comunitarios desde un enfoque crítico, inclinado a las demandas ciudadanas.
- c) El fortalecimiento de las capacidades de las autoridades locales para el debate público.
- d) Mayor control popular sobre la actuación de los factores comunitarios.
- e) La construcción participativa de lo público y lo político.

Por último, conviene declarar que *El Caleidoscopio* ha sido particularmente exitoso en la activación de micro-espacios de diálogo social, por lo que el debate no acaba con el fin de la sección. Ello es muestra de la relevancia alcanzada para la esfera pública local.

A mi casa vienen algunos vecinos y debatimos mientras el programa está al aire. Casi siempre conversamos en la familia sobre los temas que se han tratado. En muchos sentidos creo que el espacio nos ha devuelto la dignidad de que nuestra opinión cuente. Es un termómetro de lo que pasa en el municipio. Eso es pensar como país (ciudadano identificado como *Soriánico*, correo electrónico recibido 21/02/2018).

La sistematización de la experiencia ha contribuido con la validación de los principios y la pertinencia del modelo para fomentar la interrelación dialógica de las agendas pública, política y mediática, enunciados en la introducción de este artículo. A su vez, se develaron conflictos de posible emergencia en otros contextos de implementación.

### **Discusión**

La sistematización de la experiencia de *El Caleidoscopio* corroboró las serias desarticulaciones entre las agendas de las esferas sociopolítica, los medios locales y la ciudadanía, en correspondencia con estudios desarrollados en el país (Muñiz & Castillo, 2017; Muñiz, Fonseca & Castillo, 2015).

La desarticulación aludida está atravesada por una complejidad sociopolítica y cultural que implica no solo la necesidad de transformaciones estructurales del modelo nacional de comunicación, sino también en el plano de la participación y la dialógica social, para propiciar nuevas subjetividades individuales y colectivas consecuentes con el modelo dialógico al que se aspira. Esta conclusión refrenda los estudios de Castillo (2018, 2020), Vidal (2015) y García (2013).

Los procesos de reflexividad emanados de la triangulación de sistemas teóricos declarados en la introducción de este trabajo, muestra la complejidad de las relaciones entre las agendas como fenómeno socio-antropológico y, además, la necesidad de fundamentar una línea sociocrítica que vincule sus campos epistemológicos. Al respecto, el presente estudio refrenda las conclusiones de Castillo (2018, 2020), Muñiz (2020), Muñiz y Castillo (2017).

### **CONCLUSIONES**

Los resultados de la implementación de un modelo dialógico en torno a los problemas públicos en la localidad de Palma Soriano han corroborado la necesidad de articular un modelo social para el establecimiento de una agenda de problemas locales. Los resultados de la sistematización de la experiencia confirmaron las disfunciones de la comunicación de asuntos relevantes entre las esferas de la sociedad y de los medios locales

en el establecimiento de la opinión pública, y su correspondiente canalización hacia la acción política, gubernamental y ciudadana.

Resulta la dimensión sociocultural del modelo actuante la principal esfera de incidencia transformativa, pues los cambios en esta dimensión acontecen de forma más distendida que en otras de la estructura social. Por ello, promover una interrelación dialógica de las agendas sociales, precisa tanto de teorizaciones para la articulación de marcos epistemológicos interdisciplinarios como de reflexividad empírica para devolver a la teoría aprendizajes enriquecidos.

La experiencia sistematizada evidencia que la ruptura entre la teoría y la práctica (experiencia) aún es una cuenta pendiente en el campo de la comunicación en Cuba. El presente artículo ha contribuido a la transformación del modelo nacional de comunicación pública, al validar los principios del modelo proyectado por la investigación doctoral de la que se parte. En una futura etapa se pretende establecer su generalización a otros contextos locales del país.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barranquero, A. (2012). De la comunicación para el desarrollo a la justicia ecosocial y el buen vivir. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 17, 63-78. <http://www.redalyc.org:9081/home.oa?cid=1159755>
- Castañeda, D. (2015). *Manquedades sobre el consumo cultural en Cuba*. <http://cinecubanolapupilainsomne.wordpress.com>
- Castillo, Y. (2018). *Hacia una interrelación dialógica de las agendas de asuntos locales: el caso de Radio Titán y la agenda pública del municipio Mella* [Tesis de Maestría]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Castillo, Y. (2020). *Modelo sociológico de comunicación para la interrelación dialógica de las agendas pública, política y mediática en función del desarrollo sociocultural comunitario* [Tesis de Doctorado]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Crovi, D. (2018). Comunicación, interacción y diálogo. Contribuciones desde América Latina a la educomunicación. *Perspectiva de la Comunicación*, 11 (2), 137-175.
- Chang, M. L. (2012). *Los espacios olvidados y sus memorias. Propuesta de estrategia periodística para contribuir a través de productos audiovisuales a la restauración de las construcciones patrimoniales en Palma Soriano*. [Tesis de Doctorado]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Drake, B. (2018). Televisión local y desarrollo cultural: coordenadas para estudiar la relación. *Alcance*, 7 (15), 67-81.

- García, J. (2013). *Revolución, socialismo, periodismo. La prensa y los periodistas cubanos ante el siglo XXI*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- Gutiérrez, C. (2017). *Radiando entre agendas: un acercamiento al fenómeno de Intermedia Agenda Setting en las emisoras radiales de la provincia Santiago de Cuba* [Trabajo de Diploma]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la Acción y racionalización social*. Madrid: Editorial Tauros.
- Kaplún, M. (1985). *El comunicador popular*. Quito: CIESPAL
- Luhmann, N. (2006). *La sociedad de la sociedad*. Ciudad México: Herder.
- Martín-Serrano, M. (2009). *La producción social de la comunicación*. Primera Reproducción. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Martínez, A. C. & Expósito, E. (enero-julio 2015). Consumos culturales. Acercamiento s teóricos y empíricos a partir de la experiencia de los jóvenes universitarios del oriente cubano. *Revista sobre juventud*, 1-17.
- Mendoza, Y. (2018). *Consumo de alcohol y vulnerabilidad en jóvenes. Un estudio de caso* [Tesis de Maestría]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Morales, E. (2018). *Estrategia comunicativa para dinamizar la gestión de los actores sociales en función de la higiene comunitaria* [Tesis de Maestría]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Muñiz, V., Fonseca, R. A. & Castillo, Y. (2015). Estudios sobre Agenda Setting en Cuba (2010-2015). Tendencias generales de investigación en pregrado. *Razón y Palabra* (92), 1-29.
- Muñiz, V. & Castillo, Y. (2017). La brecha entre medios y públicos en Cuba. Pautas para un diálogo necesario desde la Agenda Setting. *Alcance*, 6 (13), 87-111.
- Muñiz, V. (2018). 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]. Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, Cuba.
- Muñiz, V. (2020). Agenda Setting en Cuba: desarrollo y aplicación de la teoría. En Sánchez, G., Jara, D. E. & Alonso, J. (Comp.), *Gestar la participación desde la comunicación en épocas de desafío mediático*. Santa Clara: Editorial Feijóo.
- Partido Comunista de Cuba (2018). *Política de Comunicación Social*. <http://www.cubadebate.cu/especiales/201907/17/politica-de-comunicacion-social-del-estado-y-el-gobierno-cubanos/#.Xe7GP9VOnIU>

- Ramírez, E. B. & Salgueiro, A. C. (2018). Medios digitales y esfera pública: la conversación política sobre migración en el sitio Cubadebate. *Chasqui* (138), 149-170.
- Sánchez, B. E. (2016). De Voz del Cauto a Voz de Género [Trabajo de Diploma]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Sánchez, D. (2012). *Huellas de un imperio. Una propuesta para dar a conocer y rescatar las construcciones industriales y militares de la época colonial en Palma Soriano* [Trabajo de Diploma]. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Schillagi, C. (2011). Problemas públicos, casos resonantes y escándalos. *Polis* (30), 1-20.
- Silva, A. (2010). El Periodo Especial. En Cantón, J. C. & Silva, A. (2010). *Historia de Cuba: liberación nacional y socialismo* (pp. 209-252). La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Thompson, J. (1993) *Ideología y cultura moderna*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Vidal, J. R. (2015). El derecho a la comunicación: del informe MacBride a las actuales políticas y legislaciones en comunicación latinoamericanas. *Alcance*, 4 (6), 27-50.

**Notas aclaratorias:**

<sup>1</sup> Para profundizar en el tema, consúltense Castañeda (2015), y Martínez & Expósito (2015).

**Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

**Contribución autoral**

Yánder Castillo Salina: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, validación, revisión y edición.

Alicia de la Caridad Martínez Tena: Análisis formal, supervisión, redacción, revisión y edición.