

# 55

Fecha de presentación: Mayo, 2024  
Fecha de aceptación: Noviembre, 2024  
Fecha de publicación: Noviembre, 2024

## ESTADO PROFESIONAL

DE LA PRENSA: ANÁLISIS DESDE LA CREDIBILIDAD Y LA CALIDAD PERIODÍSTICA EN CUBA

### PROFESIONAL STATE OF THE PRESS: ANALYSIS FROM CREDIBILITY AND JOURNALISTIC QUALITY IN CUBA

Yadán Crecencio Galañena León <sup>1\*</sup>

E-mail: [yadan@gmx.es](mailto:yadan@gmx.es)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0431-3683>

Aliena Armas Enriquez<sup>2</sup>

E-mail: [armasenriquez@gmail.com](mailto:armasenriquez@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8871-5390>

Linnnet Molina Rodríguez<sup>3</sup>

E-mail: [linnetmolinarodriguez@gmail.com](mailto:linnetmolinarodriguez@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4760-4023>

<sup>1</sup> Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”. Cuba.

<sup>2</sup> Dirección Provincial de Cultura en Cienfuegos. Cuba.

<sup>3</sup> Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Cuba.

\*Autor para correspondencia

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Galañena León, Y. C., Armas Enriquez, A. Molina Rodríguez, L. (2024). Estado profesional de la prensa: análisis desde la credibilidad y la calidad periodística en Cuba. *Universidad y Sociedad*, 16(6), 526-535.

#### RESUMEN

La investigación estudia el estado profesional de la prensa cubana desde el análisis de su calidad y credibilidad, tomando como caso de estudio los medios provinciales de Cienfuegos. Se asumen los métodos bibliográfico-documental y etnográfico, así como las técnicas revisión bibliográfica, entrevistas estructuradas y semiestructuradas, y el grupo focal. A partir de los resultados obtenidos, se constata la inoperancia y el sesgo científico de las comisiones de calidad de los medios analizados, pues no se afilian a criterios válidos para evaluar críticamente el trabajo profesional del gremio: no se tienen en cuenta indicadores de calidad como el contraste de fuentes de información, la atención a los intereses del público o el adecuado empleo de los recursos artísticos y técnicos propios de cada formato periodístico. Asimismo, aunque el público percibe a la prensa oficial cubana como relativamente confiable, reconoce su falta de seriedad en el seguimiento informativo y la poca visibilidad de los conflictos sociales de la realidad nacional, puesto que los contenidos publicados se afilian más a la agenda política del país que a la agenda pública.

**Palabras clave:** Estado profesional, Calidad periodística, Credibilidad.

#### ABSTRACT

The research studies the professional state of the Cuban press from the analysis of its quality and credibility, taking the provincial media of Cienfuegos as a case study. Bibliographic-documentary and ethnographic methods are assumed, as well as bibliographic review techniques, structured and semi-structured interviews, and the focus group. Based on the results obtained, the ineffectiveness and scientific bias of the quality commissions of the media analyzed are confirmed, since they do not adhere to valid criteria to critically evaluate the professional work of the union: quality indicators such as the contrast of sources of information, attention to the interests of the public or the adequate use of the artistic and technical resources of each journalistic format. Likewise, although the public perceives the official Cuban press as relatively reliable, it recognizes its lack of seriousness in information monitoring and the low visibility of the social conflicts of the national reality, since the published content is more affiliated with the political agenda of the country than to the public agenda.

**Keywords:** Professional status, Journalistic quality, Credibility.

## INTRODUCCIÓN

El periodismo, en tanto instrumento de legitimación política y garante del consenso social, constituye una profesión permanentemente sometida al escrutinio público. A los periodistas se les exige no solo la producción de informaciones de interés para la sociedad, sino también el ejercicio de una práctica profesional avalada por principios elementales de calidad, que permitan otorgar credibilidad a los medios de comunicación.

Así lo demuestra la vasta producción científica que, desde una perspectiva esencialmente sociológica (Gómez-Mompart & Palau-Sampio, 2013; Oswald, 2020; Yus, 2020), se centra en los emisores y sus dinámicas durante la construcción de la noticia, y que busca desentrañar las mediaciones profesionales, estructural-organizativas y de orden económico, político, social o cultural que determinan los modos en que los *mass media* construyen la realidad social.

Sin embargo, teniendo en cuenta que el resultado más tangible de las prácticas mediáticas lo constituyen la calidad del mensaje periodístico y la credibilidad otorgada por los públicos (Galañena-León, 2022), resulta pertinente incorporar ambas categorías a los estudios sobre los emisores. De esta forma, es posible describir el estado profesional del periodismo desde un enfoque que dé cuenta, además, de los procesos relativos a la comprensión de la noticia (Farias-Battle & Gómez-Aguilar, 2011; Van Dijk, 1990).

Ello resulta particularmente interesante en Cuba, en un contexto donde la ciudadanía, la academia y el propio gremio parecen ponerse de acuerdo para demandar una verdadera transformación del sistema de prensa oficial, que acompañe al sistema político en la actualización del modelo económico y social cubano. Desde las redes sociales y las diversas plataformas comunicativas que provee Internet, distintas voces de la sociedad civil cubana señalan la ausencia de un discurso verdaderamente crítico en los medios de prensa estatales, que ponga fin al secretismo de las fuentes institucionales y que dé cuenta de las múltiples realidades que conforman el entramado social cubano.

Asimismo, la Nueva Política de Comunicación Social del Estado y el Gobierno Cubanos, aprobada en enero de 2018, supone el reconocimiento, también a nivel gubernamental, de la necesidad de renovar los modos de actuación profesional de los periodistas cubanos. El documento, aunque todavía pendiente en materia implementación, estipula nuevas formas de gestión económica y editorial de los medios de comunicación, así como mayor autonomía en la ejecución de la política informativa.

De ahí la importancia de la presente investigación, la cual se propone caracterizar el estado profesional de la prensa cubana, desde la perspectiva de los propios emisores y de quienes consumen sus productos comunicativos, tomando como caso de estudio los medios provinciales de Cienfuegos. El estudio se centra, específicamente, en el análisis de los indicadores de calidad que asumen los periodistas durante la construcción de la noticia y en la credibilidad otorgada por los públicos, lo que resulta en sí mismo uno de los aportes de la investigación, pues también se incluye la valoración de los receptores sobre el accionar de los medios.

Las homologaciones ya comprobadas que persisten en la praxis de la prensa cubana (García-Luis, 2013; Soto-del Sol et al., 2020) permiten asumir a los medios cienfuegoseros como tipificación de la prensa nacional, precisamente por las similitudes endógenas y exógenas no siempre loables que los medios cubanos presentan en el orden estructural-organizativo y profesional (Calzadilla-Rodríguez & Ricardo-Luis, 2018). Estudiar estos escenarios particulares de la prensa en Cienfuegos, en relación con el macrocontexto nacional, permite realizar generalizaciones sobre el ejercicio del periodismo que sean aplicables a la realidad mediática de todo el país. Se parte, además, de la premisa de que el estado profesional no solo deviene manifestación de los modos de ser y de hacer de los periodistas como comunidad gremial, sino también una cualidad cuyo resultado se materializa en el mensaje y en su reconocimiento por parte de las audiencias a gran escala.

### **Calidad y credibilidad: mediaciones del estado profesional de la prensa**

Uno de los aportes que, en el orden teórico, realiza esta investigación resulta la definición de la categoría “estado profesional” como situación temporal sujeta a cambios en que se encuentra un sector profesional específico, atendiendo a la formación, las creencias y las competencias de los profesionales, así como al escenario infraestructural y organizativo del ámbito de desarrollo de la profesión en sí.

En el caso concreto del periodismo, este estudio considera relevantes los condicionamientos socio-demográficos de los periodistas, sus motivaciones y preocupaciones profesionales, así como la imagen que tienen de la actividad que realizan al interior de los *mass media*. Se asume, además, que el análisis del producto comunicativo y la valoración del público constituyen, por sí mismos, un resultado y un medidor del estado profesional de la prensa.

De manera que el estado profesional de la prensa, como categoría científica, comprende el análisis de la cultura

profesional de los periodistas, la calidad de los mensajes periodísticos publicados, las mediaciones que en el orden estructural, organizativo y externo recibe la acción mediática, así como la credibilidad que otorgan al trabajo de la prensa los propios periodistas, el público y los órganos rectores de la comunicación de masas (Farias-Battle & Gómez-Aguilar, 2011; Soto-del Sol et al., 2020; Van Dijk, 1990).

La búsqueda de la calidad en los procesos productivos, así como el establecimiento de normas que la garanticen, está marcada por la disparidad de criterios. Las propuestas teórico-prácticas –impulsadas por el desarrollo inherente a las ciencias empresariales en la contemporaneidad (Gómez-Mompart & Palau-Sampio, 2013)– validan cuán cambiantes y plurales resultan los enfoques desde los que se legitima la calidad como categoría científica y como práctica económico-social.

En el caso del periodismo, la medición objetiva de la calidad se hace aún más difícil, precisamente porque se trata de un producto intelectual y, por ende, intangible, cuyos efectos tienen una amplísima repercusión social. El papel relevante que el periodismo juega dentro del campo de la comunicación desencadena la necesidad de conocer en qué medida y de qué manera la información pública cumple con los requisitos que se le presuponen válidos y necesarios en una sociedad avanzada (Gómez-Mompart & Palau-Sampio, 2013).

Cada proceso influye en el resultado final, por lo que la calidad del producto comunicativo certifica la calidad propia del medio de prensa. La presente investigación atiende a los indicadores de calidad en tanto elementos de la cultura profesional y se analizan los rasgos que se tienen en cuenta por los medios durante la construcción de la noticia.

Se reconocen dos planos básicos del mensaje periodístico: la expresión y el significado (Galañena-León, 2022; Juran & Godfrey, 2001; Paniagua, 2013); de modo que la calidad periodística exige una correcta y efectiva articulación entre forma y contenido que garantice la efectividad comunicativa que requieren las audiencias.

Como elementos formales, se asumen el cumplimiento de las normas básicas de redacción, el contraste de fuentes y nivel de reelaboración de su discurso, la diversidad de géneros periodísticos manejados y de temas tratados, el respeto por la separación entre géneros informativos, interpretativos y de opinión, el uso del titular periodístico, el empleo de los recursos artísticos y técnicos propios del medio, y la disposición de la dramaturgia en función de la información (Juran & Godfrey, 2001; Gómez-Mompart & Palau-Sampio, 2013; Galañena-León, 2022).

Como elementos de contenido, se entienden la manifestación de los valores noticia, la utilidad, beneficio de los contenidos para la sociedad (García-Luis, 2013), así como la expresión plural de los puntos de vista sobre el fenómeno que origina la noticia (Paniagua, 2013). Así, la calidad periodística se relaciona con diferentes elementos que favorecen el trabajo y contribuyen a la fidelidad de las audiencias, a la vez que influye en la imagen y credibilidad como carta de presentación de la institución mediática.

El análisis de la calidad varía en dependencia de las demandas concretas que se le hacen al periodismo; porque la prensa, aunque sigue un modelo más o menos universal, responde a las exigencias particulares de la sociedad en la que se inserta en tiempo y espacio, lo que influye directamente en el criterio que otorgan los públicos a los medios de comunicación.

La credibilidad se convierte en una condición que marca la imagen de los medios, a la vez que contribuye a ganar mínimos de confianza que ayudan al periodista a cumplir su función social. En la audiencia, la preocupación por la credibilidad aparece porque necesitan contar con el derecho a la información creíble, plural y transparente, que les permita conocer el contexto en el que se desenvuelven (Farias-Battle & Gómez-Aguilar, 2011). La prensa debe garantizar la transparencia de un sistema de comunicación comprometido con su audiencia.

La credibilidad se entiende, entonces, como la confianza del público en la información que publican los medios (Fairclough & Fairclough, 2018; Forchtner & Wodak, 2017; Van Dijk, 1990), el “poder” inferido por el consumidor a los medios; así como el compromiso con el interés del público (Galañena-León, 2022).

La confianza del público en la información que publican los medios se basa en el rigor, la verdad y la precisión que los individuos atribuyen al trabajo de los medios de comunicación asociado con las prácticas profesionales que garantizan un producto comunicativo de calidad. El “poder” inferido por el consumidor a los medios se refiere a la idea colectiva del público sobre la prensa. Este criterio se basa en la opinión formada a partir de la experiencia de recepción mediática que permite confiar en la información recibida. Dicha autoridad se relaciona también con la jerarquía que el propio público establece entre los medios, de modo que prefieren unos por encima de otros, a partir de los contenidos publicados (Ortiz-Leiva et al., 2022).

Por su parte, el compromiso con el interés del público se asocia con la evaluación subjetiva sobre la correspondencia entre la reconstrucción social de la realidad

que realizan los medios de comunicación y los conflictos sociales que reconocen como propios, lo que adquiere un significado que incluye no solo los temas generalizables, sino también el interés específico de los diferentes segmentos de audiencia: no solo audiencia común, sino también los propios periodistas y los agentes reguladores de la comunicación pública.

En el contexto de la implementación generalizada de las tecnologías digitales de la información y las comunicaciones, la sobreabundancia informativa que representa Internet puede poner en crisis el derecho ciudadano a la información fidedigna. En tal sentido, adquiere una mayor dimensión la responsabilidad social del periodista, a quien le compete contrastar fuentes y recopilar datos que validen y certifiquen los hechos que presenta ante los públicos.

La pérdida de la credibilidad se convierte en un elemento que evalúa la profesionalización del periodismo y provoca crisis de confianza en el público, así como de desconcierto en los propios periodistas (Diezhandino, 2005). Se trata, entonces, de comunicar acontecimientos informativos desde la responsabilidad ética y el trabajo para satisfacer intereses del público.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se define como un estudio etnográfico, de perspectiva cualitativa, centrado en la prensa oficial cubana y sus públicos. A partir del carácter representativo de los medios de Cienfuegos como caso tipo, el estudio establece resultados aplicables para los restantes medios oficiales del país, al menos los de alcance provincial. Las características del contexto de los medios cienfuegueros en correspondencia con el contexto nacional permiten, por tanto, establecer generalizaciones oportunas a partir de los resultados obtenidos.

Durante el primer trimestre del año 2022, se estudian medios impresos y cablegráficos, radiofónicos y audiovisuales: se toma como casos de estudio los cuatro medios provinciales de Cienfuegos: la edición impresa del semanario *5 de Septiembre* (órgano oficial del Partido Comunista de Cuba en la provincia de Cienfuegos) (S5S), la emisora provincial *Radio Ciudad del Mar* (ERCM), el canal de televisión local *Telecentro Perlavisión* (TCPV) y la Corresponsalía de la *Agencia Cubana de Noticias* en Cienfuegos (CACNC). Se aplican, como técnicas de investigación, la entrevista semiestructurada, la encuesta, el grupo focal y la observación participante, lo que permite la triangulación de los datos.

Las técnicas se enfocaron fundamentalmente a la indagación de las lógicas internas de los medios de prensa

estudiados en materia de praxis ética, construcción de la agenda mediática, rutinas productivas, funcionamiento de las comisiones de calidad, mediaciones profesionales internas y externas.

Con el propósito de describir el comportamiento de los indicadores de calidad periodística asumidos en cada unidad de observación, se aplica una encuesta al total de 35 periodistas que integran la plantilla de los cuatro medios de prensa estudiados. De ellos, se entrevista al 54.29 por ciento, pues ocupan puestos de dirección o integran las comisiones de calidad en sus respectivos medios. Para el estudio de la credibilidad, en cambio, se acude a la técnica del grupo focal y se estratifica el público de acuerdo con criterios de especialización en el consumo mediático; de ahí que el 45.71 por ciento de los periodistas también participa en entrevistas grupales, para evaluar, en tanto público especializado, la efectividad de los propios medios para los que laboran. Otros grupos focales se aplican con los órganos rectores de la prensa (funcionarios del partido y miembros de la Unión de Periodistas de Cuba), la Dirección de Comunicación de la Universidad de Cienfuegos (en tanto representantes de la academia) y ciudadanos con distintos niveles de escolaridad, ajenos al perfil profesional del comunicador, quienes se identifican como consumidores habituales de los medios de prensa oficial en la provincia donde se desarrolla la investigación.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Evaluación de la calidad periodística

A través de la observación participante y las notas de campo, se pudo comprobar que solo en el S5S se evalúa la calidad periodística de los mensajes previo a su publicación, pues es el único medio, de los estudiados, que cuenta con un departamento encargado de revisar la redacción de los productos comunicativos y sugerir cambios en su presentación final en función de una mayor claridad y corrección idiomática. Sin embargo, los periodistas entrevistados en este medio de prensa se muestran inconformes con el proceso de revisión, pues muchas veces se realizan modificaciones en el producto final sin previa consulta con el autor del trabajo.

Los cambios van desde el título hasta la añadidura de términos, párrafos e ideas, fundamentalmente en trabajos orientados por jefes. Eso se conversa directamente con el editor jefe, que siempre alega que los cambios se hacen con intención editorial sin respetar la voluntad del autor del trabajo (Periodista 1 del S5S, hombre, menor de 35 años, comunicación personal, 3 de marzo de 2022).

Por el contrario, en las entrevistas realizadas en ERCM y TCPV, los periodistas expresan su inconformidad ante la ausencia de mecanismos de revisión de los mensajes que permitan detectar los errores de redacción y verificar los datos que se presentan. “La revisión del supervisor no es efectiva, no se analiza si se ejercen correctamente los valores noticias e, incluso, sacamos errores al aire que no se resarcen, porque el oyente no se entera” (Periodista 1 de ERCM, mujer, menor de 35 años, comunicación personal, 7 de febrero de 2020). “Estas faltas se explicitan en algunos consejos editoriales, cuando ya ocurrieron. Ni siquiera existe una plaza para jefe de información o redacción que se encargue de cuestiones tan importantes como estas” (Periodista 5, femenina, menor de 35 años, comunicación personal, 7 de enero de 2022).

Los directivos, por su parte, consideran que los periodistas no sienten la presión de quienes los evalúan, y que mayor rigor y exigencia podrían conducir hacia un ejercicio profesional más comprometido con la calidad del mensaje. “Hay muchos problemas con las normas de redacción, no se respetan. Esto se debe a la permisibilidad pues existe un mecanismo para el control, pero no pasa nada con aquellos que no cumplen” (Jefe de Redacción de ERCM, menor de 30 años, comunicación personal, 5 de febrero de 2022).

Sin embargo, a través de la observación participante se pudo conocer que quienes dirigen los procesos editoriales en los medios de prensa estudiados suelen revisar, de manera particular, los reportajes o comentarios en los que se tratan temas polémicos o se desarrolla la crítica periodística. En estas revisiones, en las que incluso pueden intervenir funcionarios ajenos al medio de prensa, se atiende principalmente a cuestiones relacionadas con el enfoque asumido por el periodista y el seguimiento de la política informativa que rige, a nivel nacional, el sistema de prensa oficial cubano. Son procesos muchas veces demorados, por lo que el tema tratado suele perder novedad y, en ocasiones, el trabajo termina por no publicarse. De ahí que los periodistas responsabilizan a quienes los dirigen por la desmotivación profesional, la falta de seguimiento informativo a temas de interés público y la poca presencia del periodismo en profundidad en los medios de prensa estatales.

“No podemos contar con el apoyo de los jefes y eso es lo que más duele. Si aquí no tenemos la confianza de que vamos a enfrentar la repercusión del trabajo, nos desmotivamos para hacerlo” (Periodista 6 de ERCM, hombre, mayor de 35 años, comunicación personal, 16 de enero de 2022). “Eso sucede hasta con las informaciones. Llega una llamada al medio y, por arte de magia, no se puede hacer el trabajo. Pienso que, en todas las entidades,

la dirección no debe durar más de dos años porque se comprometen” (Periodista 2 de TCPV, mujer, mayor de 35 años, comunicación personal, 28 de febrero de 2022).

También la sectorialización de la prensa –práctica asentada en los medios cubanos de asignar a cada periodista la cobertura habitual de sectores específicos de la vida económico-social del país– resiente la profesionalidad y, en consecuencia, la calidad del proceso de construcción de la noticia. En tal sentido, el 87.2 por ciento de los periodistas encuestados refiere el compromiso con las fuentes y el facilismo como los principales efectos negativos. Algunos incluso lo consideran una estrategia de la dirección del medio de prensa para coartar la creatividad e iniciativa individual de los periodistas: “Desde el momento en que ponen sectores y tenemos que entregar cuatro trabajos en la semana del sector, te están cortando las alas. Eso no lo dicen directamente, pero te ahogan para alejarte de otras posibilidades” (Periodista 3 del S5S, mujer, mayor de 35 años, comunicación personal, 4 de marzo de 2022).

Mientras que el 11 por ciento considera que la división por sectores temáticos puede favorecer la pluralidad de contenidos: “Yo estoy a favor, aunque reconozco que hay cuidar la ética. La costumbre de tratar a la fuente puede crear compromiso, pero a mí, aunque me pongan transponte denunció lo malo y también escribo de cualquier tema” (Periodista 2 del S5S, mujer, mayor de 35 años, comunicación personal, 27 de febrero de 2022). “Cuando se quitaron los sectores aumentó el nivel de investigación, pero decayó el nivel informativo. Esta distribución permite la visibilidad de algunos sectores, porque hay temas que no se cubren precisamente porque al periodista no le interesan” (Periodista 1 del S5S, hombre, mayor de 35 años, comunicación personal, 3 de marzo de 2022).

Investigaciones contemporáneas sobre el tema (García-Luis, 2013; De Santiago-Guervós, 2020; Galañena-León, 2022) confirman que tratar muchos temas no es pluralidad informativa, pues muchos sectores simplemente no generan contenidos noticiosos. Además, el fenómeno de la sectorialización no puede confundirse jamás con especialización; pues, de hecho, en Cuba prácticamente no existe la especialización periodística, y eso atenta contra la calidad de la prensa.

Al interrogar a los periodistas sobre los indicadores que, según su criterio, denotan calidad periodística, hubo coincidencia al resaltar la pertinencia del tema tratado, la novedad y el contraste de fuentes. Estos indicadores se tornan más específicos, en correspondencia con las especificidades del lenguaje y soporte mediáticos (Van Dijk, 2018). Así, por ejemplo, en la radio se reconoce la

utilización de los recursos sonoros y la buena dicción del periodista; mientras que en la televisión es importante la realización audiovisual, que incluye locución, encuadre, edición y musicalización (García-Gordillo et al., 2013). En la prensa impresa es importante la redacción y claridad en las ideas, así como los gráficos, infografías y fotografías que, aun cuando no son elementos principales, aportan valor agregado al producto comunicativo (Amado-Suárez, 2017).

Sin embargo, llama la atención que estos indicadores se evalúan una vez que el producto comunicativo ha sido publicado. En los medios de prensa cubanos funcionan comisiones de calidad cuya responsabilidad consiste en evaluar la calidad de los mensajes publicados y determinar así a qué periodistas estimular salarialmente y de acuerdo con qué tarifas. El trabajo de cada comisión se rige a partir de la resolución 46 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Este documento regula los salarios de los periodistas y estipula el pago de estimulación salarial por aquellos trabajos que, por su calidad, merecen la condición de excepcionales. Las publicaciones a valorar por cada comisión las sugieren los propios periodistas y la estimulación salarial puede alcanzar hasta un 30 por ciento del salario mensual devengado.

Entre los aspectos establecidos para evaluar la calidad se encuentran:

la extraordinaria repercusión pública del hecho abordado; la acción del trabajo contribuye a solucionar deficiencias o errores; expresa sistemáticamente los criterios, con alto reconocimiento público y otros. También se reconoce la originalidad, complejidad o tratamiento diferenciado de las manifestaciones, y expresiones gráficas, en los distintos medios de reproducción en función informativa (Jefe de Redacción RCM, menor de 30 años, comunicación personal, 5 de febrero de 2022).

Según las entrevistas realizadas a los directivos de los medios de prensa objeto de estudio, las comisiones de calidad funcionan de forma irregular. Esta estructura, que sesiona una vez al mes, en la práctica no cuenta con la participación de todos sus miembros. “El problema es que nadie quiere ser integrante porque hay que reunirse todos los meses, hay que evaluar los trabajos de los compañeros y muchas veces no quieren pronunciarse para no buscar problemas” (Presidente de la comisión de calidad del S5S, hombre, mayor de 35 años, comunicación personal, 3 de marzo de 2022). En cuanto a la dirección de las comisiones de calidad, un rasgo común en los cuatro medios es que el presidente ocupa otros cargos en el departamento informativo; lo que puede generar conflictos de intereses. “En dependencia de la evaluación de los

trabajos muchos periodistas no están de acuerdo con el análisis que realizamos y se molestan, incluso en el plano personal” (Presidente de la comisión de calidad TCPV, hombre, mayor de 35 años, comunicación personal, 14 de enero de 2022).

Durante el periodo de observación, pudo apreciarse la falta de rigor y sistematicidad, tanto en la conformación de las comisiones, como en su funcionamiento, puesto que no tienen un tiempo diseñado o planificado para su trabajo. Además, la carta o manual que rige el análisis resulta ambigua y los criterios son muy amplios, por lo que puede primar la subjetividad en la implementación de los indicadores de evaluación.

De acuerdo con las encuestas realizadas a los periodistas, el 58 por ciento considera que la comisión juzga con certeza los trabajos, aunque el 41,7 por ciento reconoce que, en ocasiones, los trabajos con calidad pasan desapercibidos y la comisión evalúa de forma subjetiva.

Sin embargo, según pudo conocerse a través de las encuestas y entrevistas, se obvian elementos básicos que deben cumplir todos los trabajos periodísticos. En cuanto a la calidad formal se encuentra el respeto por la separación entre géneros informativos, interpretativos y de opinión, y la disposición de la dramaturgia en función de la información. En el plano del contenido la expresión plural de los puntos de vista sobre el fenómeno que origina la noticia se convierte en el rasgo que menos se tiene en cuenta para evaluar.

El 87,4 por ciento de los encuestados identifican fallas en el cumplimiento de las normas de redacción, la organización y claridad en la escritura. Los miembros de las comisiones corroboran esta información al explicar en las entrevistas que se encuentran con facilidad párrafos muy largos y abusos del queísmo. Por su parte, el 37 por ciento de los entrevistados asegura que los periodistas sucumben a las lógicas del ciberespacio y, en reiteradas ocasiones, olvidan las estructuras básicas y el estilo directo que caracteriza al periodismo.

El 51 por ciento de los periodistas tiende a justificar la falta de calidad periodística con la organización y funcionamiento interno de los medios de prensa. La inmediatez, productividad y falta de organización de los procesos de creación obligan a trabajar para reportar diario. “Nosotros tenemos la llamada croqueta diaria, que responde a la productividad como medidor de resultados. Por tratar de publicar diariamente, atentamos contra la calidad, le metemos mano a lo que aparezca y no debe ser así” (Periodista 2 de ERCM, mujer, menor de 35 años, comunicación personal, 12 de febrero de 2022). A estos planteamientos se suman las mediaciones internas y externas,

factores que condicionan los contenidos de las noticias como la carencia de tecnología o la negativa de fuentes a otorgar información. “Las plantillas no siempre están completas, no contamos con las herramientas necesarias y hay prioridades informativas que nos limitan para lograr el trabajo ideal” (Periodista 1 del S5S, Periodista 4 de ERCM y Periodista 3 de TCPV).

En cambio, los directivos y el 25,3 por ciento de los periodistas reconocen que la apatía transmitida muestra una estrecha relación con la comodidad y el comportamiento ético. De acuerdo con las opiniones recogidas en las entrevistas, algunos periodistas consideran que existen las competencias profesionales para, a pesar de las limitaciones materiales, organizativas e inherentes a la regulación externa de la prensa, realizar trabajos periodísticos con calidad. “La calidad tiene que ver con el interés de llevar las cosas hasta el final, porque es la mejor protección del mundo. Hay que contrastar fuentes, redactar con claridad y usar elementos que aporten valor y comprensión al tema” (Periodista 3 del S5S, mujer, mayor de 35 años, comunicación personal, 4 de marzo del 2022). “Es cierto que por los obstáculos no hacemos muchos trabajos ideales, pero, aunque nos tome tiempo, al menos se pueden hacer dos o tres con todas la de la ley. No podemos siempre escudarnos y hacer lo más sencillo” (Periodista 4 de TCPV, femenina, mayor de 35 años, comunicación personal, 14 de enero de 2022).

La ACN cuenta con un proceso de revisión de los trabajos reconocido a nivel nacional. Una vez que las informaciones llegan a la casa matriz, el editor jefe los revisa minuciosamente. En caso de existir problemas de redacción o de violación del estilo, se regresa a la corresponsalía para que el periodista lo rehaga.

En este medio de comunicación la información es el género por excelencia y se caracteriza por su precisión. Características como el máximo de 35 líneas, la exigencia del lenguaje sencillo y evitar los giros literarios, así como numerosas aclaraciones respecto a cifras, gentilicio y otros validan a la Agencia Cubana de Noticias con un sistema de evaluación de la calidad con elevado rigor. El resto de los géneros se consideran servicios especiales y también poseen rasgos particulares que las diferencias de los que se realizan en prensa plana, radio y televisión.

Así, solo se cumple con mínimos de calidad y en cada medio se asume un accionar diferente. La sumatoria de estos inconvenientes atenta contra el producto comunicativo que recibe el público y, en numerosas ocasiones, los trabajos publicados no cuentan con todos los requisitos que se presuponen válidos y necesarios para informar a la sociedad.

## La prensa y su credibilidad desde la perspectiva del público

Los grupos focales realizados con los distintos segmentos de público develan que, aun cuando los medios objetos de estudio no satisfacen del todo las necesidades comunicativas de los receptores, los contenidos publicados resultan creíbles e inspiran confianza. El 89 por ciento de los entrevistados considera que los periodistas son suficientemente creíbles; aunque se reconoce que el trabajo realizado no es siempre preciso ni riguroso.

En este caso se hace referencia a la ausencia de contrastación de fuentes, la falta de seguimiento informativo y la poca visibilidad de determinados problemas que afectan a la sociedad cubana. Las opiniones en torno a este tema son variadas. Los periodistas reconocen que las malas prácticas profesionales constituyen un problema presente en todas las redacciones. A diferencia del resto de los sectores del público, los profesionales de la palabra comentan desde el conocimiento que tienen de las lógicas internas de producción periodística.

En tal sentido, ponderan el mal trabajo con las fuentes como uno de los componentes que más lacera la credibilidad. “No recurrimos a la consulta de datos, todo se queda en lo informativo y no desentrañamos los problemas” (mujer, menor de 35 años, GF Radio y mujer, mayor de 35 años, GF Televisión). “Les criticamos a los medios de prensa independientes hacer sus trabajos con fuentes no oficiales y muchas personas comunes; de nuestro lado casi todo se hace con fuentes oficiales y se olvida la voz de las personas afectadas” (hombre, mayor de 35 años, GF Periódico). Este es un problema que surge desde la estructura debido a la ausencia de normas de estilo que exijan un mínimo de fuentes para garantizar la variedad de aristas.

Estas prácticas evidencian la ausencia de compromiso por parte de los periodistas; sobre todo, porque son formas de hacer erráticas reconocidas por todos y justificadas en numerosas ocasiones por la dinámica de la rutina laboral. Con este criterio coinciden los representantes de la academia entrevistados: “Una buena parte de los periodistas no se ha preocupado por hacer el mejor trabajo porque ¿cuántos de ellos son voces de referencia? Todos validan información, pero en la realidad pocos resaltan por su desempeño preciso, verídico y riguroso” (hombre, menor de 35 años, GF Universidad).

Por su parte, los órganos rectores de la prensa se muestran conformes con el trabajo periodístico y confían en los medios de prensa oficial. De acuerdo con la opinión de funcionarios del PCC y directivos de la Unión de Periodistas de Cuba (UPEC), “los periodistas publican

hechos verídicos y comprobables, a la vez que no tergiversan la información intencionalmente” (hombre, mayor de 35 años, GF Órganos rectores). Los principales obstáculos se presentan, de acuerdo con aquellos que orientan a la prensa, en las mediaciones externas, en los conflictos con las fuentes y en menor medida en el poco esfuerzo de los periodistas. “Nosotros somos una de las provincias más referenciadas en Cuba y eso es señal de que somos confiables. Nos falta precisión, pero se debe a las negativas de las fuentes y deficiencias materiales; hasta donde podemos llegar se trabaja con rigor” (hombre, mayor de 35 años, GF Órganos Rectores).

Mientras, el ciudadano común coincide con los órganos rectores y depositan su confianza en lo que se publica en los medios. No obstante, demanda tanto seguimiento informativo, como profundidad en los temas.

Erróneamente, el público confunde el rol social de la prensa, pues el 43 por ciento de los participantes en los grupos focales atribuye a los medios la resolución de los problemas. Además de la denuncia, existe un supuesto de que los periodistas deben cumplir con la solución de las dificultades en la sociedad. “El problema es que después que se publica un trabajo falta la acción de las entidades implicadas. La prensa se encarga de decir, pero la resolución de las situaciones presentadas no se ve” (hombre, mayor de 35 años, universitario, GF2 del Público).

El público en general se familiariza también con la dinámica bajo la cual opera la prensa oficial cubana: hay órganos que rigen y prohíben, y los periodistas obedecen. El público común, al observar el fenómeno desde afuera, tiende a justificar la falta de precisión y rigor a elementos externos al trabajo de los periodistas, como las decisiones de autoridades provinciales, puesto que confía en el accionar de los profesionales de la palabra y su credibilidad no se cuestiona.

“Aquí sí se exponen argumentos. Yo he tenido la posibilidad de consumir otros medios y en Cienfuegos se atacan los problemas, todo se dice sin pena. Creo que cuando algo no se comenta, el periodista no lo tiene permitido” (mujer, mayor de 35 años, universitaria, GF2 del Público).

La jerarquía que el propio público establece entre los medios en función de la credibilidad, se construye a partir de la labor realizada por cada organización, de acuerdo con los resultados obtenidos en los grupos focales. Entre los profesionales de la palabra, los medios más creíbles, de acuerdo con las encuestas, son ERCM y el S5S, con 50 y 44 por ciento respectivamente. La CACNC, por su parte, recibe el reconocimiento de los periodistas, puesto que deviene fuente de información directa para los colegas.

Los profesionales del TCPV resultan los más insatisfechos con el trabajo que presentan al público y consideran que su credibilidad ha bajado de forma desmedida. El 80 por ciento de los periodistas de este medio considera que debido a la mala calidad de los trabajos la gente no ve su agenda reflejada en los noticieros. Esto tiene que ver con las mediaciones tecnológicas y externas.

La carencia de recursos para otorgar dramaturgia y la censura de trabajos que tienen el contenido crítico atenta contra la mejor realización por parte de los profesionales de la comunicación. “Para mí el medio más malo que hay hoy en Cienfuegos es la televisión porque falta creatividad y deseo, pero también existe desmotivación. Las trabas nos han obligado a acomodarnos y trabajamos por trabajar” (mujer, mayor de 35 años, GF Televisión).

La idea colectiva del público sobre la prensa depende, en gran medida, de la experiencia de recepción mediática que posee cada persona, cada medio cuenta con su grupo de audiencia fiel. ERCM y el S5S poseen mayor número de seguidores, reconocidos en todos los grupos focales realizados. “El S5S se ha convertido en un medio que maneja mucho la opinión, se expresa el sentir popular y los periodistas se nutren de todo lo que acontece. Incluso hay trabajos con repercusión y contribuyen a los cambios sociales” (mujer, menor de 35 años, universitaria, GF3 del Público).

Mientras con respecto a ERCM resalta en los grupos focales la labor educativa y los temas de interés y facilitación social. Al TCPV se le reprocha fundamentalmente por el poco tiempo de transmisión y el horario en que trabaja. También se reconoce por parte del público que predominan las informaciones sobre los trabajos de opinión.

La correspondencia entre la reconstrucción social de la realidad que realizan los medios de comunicación y los conflictos sociales que el público reconoce como propios resulta un apartado que genera debate. De acuerdo con los criterios de los periodistas, los medios deben parecerse más a la gente. Entre los problemas identificados por los profesionales de la palabra se encuentran la repetición de la agenda mediática cada año y la divulgación de cifras que en la realidad el público no puede corroborar. La existencia de planes temáticos que rigen la política informativa impide flexibilidad en los tópicos tratados anualmente. Además, la ausencia de análisis que expliquen en profundidad temas que no son de dominio general impide la comprensión de las audiencias.

Sin embargo, las personas no cuestionan la veracidad de lo publicado, sino la pluralidad de la cobertura mediática. El 63 por ciento de los entrevistados reconoce que la credibilidad de los medios se cuestiona toda vez que

no atienden problemas de interés social, a pesar de encontrarse a la vista de todos, sino que prefieren centrarse en resaltar solo los logros del sistema social cubano. La credibilidad se pierde por la ausencia de contenidos. “La ciudad se cae a pedazos, las calles llenas de baches esos temas se tocan desde lo moral y hay que ser más punzantes y críticos en ese sentido, buscar los responsables” (hombre, mayor de 35 años, GF1 del Público).

Los periodistas necesitan apearse a la realidad para lograr el interés de las audiencias y evitar la verticalidad en la comunicación, para así alcanzar la tan importante retroalimentación. Aunque parte importante de las audiencias recibe grandes cantidades de datos a través de los medios digitales privados y redes sociales, todos coinciden en que la información se confirma a partir de los medios estatales. “Es verdad que ahora circulan muchas informaciones, verídicas o no, pero en los temas que realmente importan y tienen relevancia, la prensa cubana no tiene competencia en cuanto a oficialismo, se espera la voz de los medios del estado” (hombre, mayor de 35 años, universitario, GF3 del Público).

Atender las necesidades de la sociedad y abordar los problemas del entorno en que se insertan, resultan las metas que persiguen los medios cienfuegueros, que con la aparición de las redes sociales pierden cada vez más credibilidad. De vital importancia es lograr mayor imbricación con los gustos y necesidades a partir de estudios que permitan conocer los intereses de la gente. Como generadores de opinión, los periodistas necesitan conocer los diferentes sectores de público para así evitar los mensajes estándares que se publican.

La calidad periodística de los trabajos publicados se evalúa por las comisiones de calidad que en su mayoría no funcionan correctamente. Se respetan parámetros mínimos y esenciales como el contraste de fuentes, el valor noticia y el empleo de recursos artísticos de cada medio. Sin embargo, se pudo constatar que rompen con la relación contexto-forma-contenido, correspondencia que resulta fundamental para el desarrollo de la calidad periodística.

## CONCLUSIONES

La noción contemporánea de calidad del discurso periodístico supera la tradicional focalización en el texto y pondera las mediaciones del contexto en que se establece la relación poder-prensa-sociedad. No obstante, se devela el sesgo ideológico liberal-burgués latente en las propuestas de análisis europeo-americanas revisadas, puesto que limitan la consecución de un periodismo de calidad a las sociedades occidentales capitalistas.

En consecuencia, y apelando a la legitimidad de un sistema de prensa propiamente cubano, se propone una nueva conceptualización de calidad del discurso de la prensa y se establecen tres grupos de indicadores básicos para el estudio de la calidad periodística: a) indicadores relativos al efecto (la efectividad comunicativa desde el análisis de la intención comunicativa, de la relación entre las agendas mediática y pública, y de las valoraciones del público sobre la credibilidad, utilidad y objetividad del discurso), b) indicadores relativos a la producción del discurso (las mediaciones estructural-organizativas, profesionales y externas desde el análisis de la gestión del sistema de prensa, del medio de comunicación y del periodista) y c) indicadores relativos a la relación dialéctica entre contenido y forma del discurso (la calidad morfológica, circunscrita al plano de la expresión, y la calidad semántico-pragmática, circunscrita al plano del significado).

Al entender el discurso periodístico no como mero producto textual, sino como un proceso de comunicación e interacción social contextualmente definido entre la prensa y el público, que comprende en sí mismo la tríada producción-mensaje-recepción, la noción de calidad del discurso periodístico supone la atención a indicadores de calidad relativos a la producción (ética profesional), al mensaje (adecuación informativa) y al público (credibilidad asignada).

En el caso específico del texto periodístico, multimodal por excelencia, debe distinguirse entre calidad formal y calidad semántico-pragmática, de modo que la articulación armónica de ambas tribute a la efectividad comunicativa del discurso, generalmente coartada, a su vez, por una relativa falta de credibilidad y por la ruptura parcial entre los intereses informativos de la audiencia y de los órganos rectores de la prensa.

De manera general, la uniformidad discursiva de los medios oficiales cubanos, estrictamente apegada a la agenda política, pondera núcleos temáticos que no siempre se avienen con los problemas de la realidad social del país y, por ende, rompe con la adecuación pragmático-discursiva entre texto y contexto, y lastra la credibilidad de la prensa.

La credibilidad de los medios es cada vez más necesaria, pues con la saturación informativa que reciben los públicos, se necesitan publicaciones que garanticen veracidad de los hechos. Ahora resulta imperativo apearse a los conflictos de la realidad social, con mayor seguimiento y visibilidad de temas que reflejen la identidad y el contexto real para romper con la unidireccionalidad de la comunicación actual en Cuba.

El presente artículo también señala la necesidad de extender la investigación de la calidad y la credibilidad de la prensa cubana a los contextos particulares de los cibermedios; puesto que funcionan según lógicas propias distintas a las aquí sistematizadas.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amado-Suárez, A. (Ed.). (2017). *Periodismo de calidad: Debates y desafíos*. La Crujía.
- Calzadilla-Rodríguez, I. & Ricardo-Luis, R. (2018). El periodismo cubano está signado por una concepción deformada de su hacer en la Revolución. *Alcance*, 7(17), 239-257. <http://www.alcance.uh.cu/index.php/RClC/article/view/150/145>
- De Santiago-Guervós, J. (2020). La comunicación persuasiva: discurso político y discurso publicitario. En M. V. Escandell-Vidal, J. Amenós-Pons & A. K. Ahern, *Pragmática* (pp. 427-446). Ediciones Acal.
- Diezhandino, M. P. (2005). España: Periodistas y medios de comunicación en el escenario del siglo XXI. Que la esperanza sea lo último que se pierda. *Telos*, (3). <http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/articulocuaderno.asp?idarticulo=1&rev=63.htm>.
- Fairclough, N. & Fairclough, I. (2018). A procedural approach to ethical critique in CDA. *Critical Discourse Studies*, 15(2), 169–185.
- Farias-Batlle, P. & Gómez-Aguilar, M. (2011). El estado de la profesión periodística y la crisis de los medios en España. *Razón y palabra*, (77). <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjH0YSBo6riAhVLwVkkHahAAZIQFJAegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fwww.r>
- Forchtner, B. & Wodak, R. (2017). Critical Discourse Studies. A critical Approach to the Study of Language and Communication. In J. Flowerdew & J. Richardson, *The Routledge Handbook of Critical Discourse Studies*. *Obses*. <https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/97811315739342.ch3>
- Galañena-León, Y. C. (2022). Calidad del discurso periodístico cubano: una propuesta de análisis semántico-pragmático. (Ponencia). I Convención Científica Internacional de la Universidad de Cienfuegos. Cienfuegos, Cuba.
- García-Gordillo, M., Bezunartea-Valencia, O. & Rodríguez-Cruz, I. (2013). El Valor Agregado Periodístico, herramienta para el periodismo de calidad. En J. Ll. Gómez-Mompart, J. Gutiérrez-Lozano & D. Palau-Sampio, *La calidad periodística. Teorías, investigaciones y sugerencias profesionales* (pp. 39-52). Ediciones Universidad de Valencia.
- García-Luis, J. (2013). *Revolución, Socialismo, Periodismo: La prensa y los periodistas cubanos ante el siglo XXI*. Pablo de la Torriente Brau.
- Gómez-Mompart, J. y Palau-Sampio, D. (2013). El reto de la excelencia. Indicadores para medir la calidad periodística. En J. Ll. Gómez-Mompart, J. Gutiérrez-Lozano y D. Palau-Sampio, *La calidad periodística. Teorías, investigaciones y sugerencias profesionales* (pp. 17-38). Ediciones Universidad de Valencia.
- Juran, J. & Godfrey, A. (2001). *Manual de Calidad*. McGraw-Hill.
- Ortiz-Leiva, G., Ruiz-Moreno, S. & Velásquez, C. M. (2022). Inventar o reflejar la realidad. Un dilema que compromete la credibilidad informativa de los medios de comunicación en Colombia. *Palabra Clave*, (7) 23-35. <https://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/400>
- Oswald, S. (2020). Pragmática y manipulación. En M. V. Escandell-Vidal, J. Amenós-Pons y A. K. Ahern, *Pragmática* (pp. 503-526). Ediciones Acal.
- Paniagua, J. M. (2013). Calidad periodística. *AdComunica*, (19), 14-28 <http://www.adcomunicarevista.com/ojs/index.php/adcomunicaarticle/view/140>.
- Soto-del Sol, R., Molina-Rodríguez, L., Rodríguez-Bazán, G. & Galañena-León, Y. C. (2020). El sistema de prensa cubano desde la percepción de sus periodistas. *Anàlisi: Quaderns de Comunicació i Cultura*, 63, 1-15. <https://doi.org/10.5565/rev/analisi.3284>
- Van Dijk, T. (1990). *La noticia como discurso: Comprensión, estructura y producción de la información*. Gedisa.
- Van Dijk, T. (2018). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 30, 203–222.
- Yus, F. (2020). La comunicación en la era digital. En M.V. Escandell-Vidal, J. Amenós-Pons y A. K. Ahern, *Pragmática* (pp. 408-426). Ediciones Acal.