

Periodismo y desintermediación en las rutinas profesionales en Cuba: análisis de las salas de prensa virtuales y del rol de las herramientas digitales en la relación instituciones-periodistas

Journalism and disintermediation in professional routines in Cuba: an analysis of virtual press rooms and the role of digital tools in the relationship between institutions and journalists

ISSN: 1696-019X / e-ISSN: 2386-3978



Claudia Taboada Castell. Investigadora predoctoral en el Departamento de Periodismo con beca de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) y doctoranda en el programa de Comunicación Social en esta misma Universidad. Licenciada en Comunicación Social por la Universidad de La Habana (2017) y Máster en Comunicación y Cultura por la Universidad de Sevilla. Entre sus líneas de investigación destaca la gestión de la comunicación corporativa en los entornos digitales, las salas de prensa virtuales y los flujos comunicativos entre organizaciones y medios de comunicación. Ha trabajado como interna en la Oficina de Comunicación e Información en el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas (*World Food Programm, WFP*) en La Habana, y entre 2017 y 2019 fue responsable de comunicación corporativa para la Fundación Caguayo para las Artes Aplicadas en Cuba.

Universidad del País Vasco (UPV/EHU), España
mercedes.taboada@ehu.eus
ORCID: 0000-0002-3415-4943



Iker Merchán Mota. Doctor en Periodismo con mención internacional por la Universidad del País Vasco (UPV/EHU), en donde actualmente es profesor en el Departamento de Periodismo de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Ha desarrollado su labor investigadora predoctoral en la Central European University de Budapest y postdoctoral en la Universidad de Buenos Aires. Ha sido ponente en la Universidad de Cantabria, la Universidad Carlos III de Madrid, la Universidad de Deusto y Mondragon Unibertsitatea. En su etapa profesional fue autor de la puesta en marcha y desarrollo de uno de los proyectos con más recorrido de la internet española: el diario del consumidor *Eroski Consumer*.

Universidad del País Vasco (UPV/EHU), España
iker.merchan@ehu.eus
ORCID: 0000-0001-9213-4759

Cómo citar este artículo:

Taboada Castell, C.; Merchán Mota, I. y Cantalapiedra González, M. J. (2025). Periodismo y desintermediación en las rutinas profesionales en Cuba: análisis de las salas de prensa virtuales y del rol de las herramientas digitales en la relación instituciones-periodistas. *Doxa Comunicación*, 40, pp. 361-383.

<https://doi.org/10.31921/doxacom.n40a2681>



Este contenido se publica bajo licencia Creative Commons Reconocimiento - Licencia no comercial. Licencia internacional CC BY-NC 4.0



María José Cantalapedra González. Profesora Titular en el Departamento de Periodismo de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). Es doctora en Ciencias de la Información, acreditada como catedrática, y cuenta con tres sexenios de investigación y uno de transferencia. Es directora del Grupo Consolidado Bitartez, IP en doce proyectos de investigación competitivos, y ha sido directora y supervisora principal de 15 tesis doctorales. Impulsora de la spin-off *Labak*, forma parte del comité científico de la Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación (RAE-IC). Es coautora del *Libro de Estilo* de EITB, el documento que establece los principios deontológicos en la radio televisión pública vasca, y en la actualidad codirige el Congreso internacional en investigación y transferencia (Intracom).

Universidad del País Vasco (UPV/EHU), España
mariajose.cantalapedra@ehu.eus
ORCID: 0000-0002-3937-0119

Recibido: 24/05/2024 - Aceptado: 26/09/2024 - En edición: 06/11/2024 - Publicado: 01/01/2025

Received: 24/05/2024 - Accepted: 26/09/2024 - Early access: 06/11/2024 - Published: 01/01/2025

Resumen:

La digitalización en Cuba ha impactado la gestión de la comunicación institucional y ha transformado los flujos de interacción en la relación fuentes-periodistas. Nuevas herramientas como las salas de prensa virtuales proponen novedosas dinámicas de gestión informativa a la vez que alteran las rutinas periodísticas en el sistema de medios. Este estudio propone un análisis de la aplicabilidad digital al entorno institucional y periodístico cubano, mediante una caracterización del rol de las salas de prensa virtuales de 24 organismos de la administración central del Estado. Además, se complementa con 11 entrevistas semiestructuradas en profundidad a periodistas con vinculación a medios para conocer cómo se construyen sus agendas temáticas considerando la mediación tecnológica y las relaciones de influencia entre ambas partes. Entre los resultados destaca que estas herramientas de comunicación institucional facilitan el acceso a información para la elaboración de piezas periodísticas, pero funcionan como obstaculizadoras en el acceso a fuentes vivas, entorpecen también el acceso a las fuentes documentales y dificultan el intercambio bidireccional entre periodistas y instituciones. Todo esto en un contexto de desintermediación emergente, donde las corporaciones aspiran a emitir noticias e informaciones directamente a la ciudadanía saltándose el filtro de los medios oficiales.

Palabras claves:

Salas de prensa virtuales; relación fuente-periodistas; comunicación institucional; desintermediación; rutinas periodísticas.

Abstract:

Digitalisation in Cuba has impacted the management of institutional communication and transformed interaction flows between media and PR professionals. New tools, such as virtual press rooms, introduce innovative dynamics for information management while altering journalistic routines within the Cuban media system. This study proposes an analysis of the digital applicability to the Cuban institutional and journalistic context by characterising the role of virtual press rooms across 24 central state administration bodies. In addition, 11 in-depth semi-structured interviews are carried out with journalists and academics linked to various media outlets to learn how their thematic agendas are constructed, considering technological mediation and the relations of influence between both parties. The results show that these corporate communication tools facilitate access to information for journalistic production. However, they also act as obstacles to accessing personal sources, hinder access to documentary sources, and complicate two-way exchanges between journalists and corporate sources. All of this occurs within a context of emerging disintermediation, wherein corporations aim to broadcast news and information directly to citizens, bypassing the filters of official media.

Keywords:

Virtual press rooms; media relations; corporate communication; disintermediation; journalistic routines.

1. Introducción

Por su tardía apertura a internet, hecha efectiva en la década de 2010 a nivel institucional y en 2019 a nivel ciudadano, Cuba supone un experimento natural interesante para conocer cómo se desarrollan las nuevas rutinas periodísticas y las relaciones fuentes-periodistas en comparación con los modos de hacer ya establecidos para la comunicación digital en otros países occi-

dentales. Los efectos de la transformación digital y la consolidación de las tecnologías de la comunicación y la información en el entramado comunicativo cubano han catalizado un grupo de transformaciones de orden social y político que impulsan la actualización del marco regulatorio, estructural y productivo del sistema de medios y de comunicación en Cuba. Eventos legislativos de carácter nacional como la aprobación de una nueva Política de informatización de la Sociedad en el VII Congreso del Partido Comunista que busca dotar al país de una proyección estratégica que garantice la inserción efectiva y participativa de los ciudadanos en el espacio virtual, la aprobación en 2017 del Proyecto de Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista hasta el 2030 y la concepción de un Anteproyecto Ley de Comunicación Social en debate desde la actual legislatura de la Asamblea General del Partido Comunista de Cuba en abril de 2023; ofrecen un nuevo marco normativo para la comunicación y la prensa en Cuba. Este contexto estructural sostiene que la información y la comunicación son un derecho de la ciudadanía cubana, como lo es también el compromiso gubernamental de facilitar un desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación que promueva una activa participación ciudadana en el espacio civil (Partido Comunista de Cuba, 2017).

La Tarea de Ordenamiento Económico, implementada desde el 24 de noviembre de 2020, mediante el Decreto Ley 17, ha impulsado otras formas de gestión económica no estatales (descentralización económica), mientras modifica el papel del Estado mediante una reforma en los subsidios y la distribución de los ingresos. La emergencia de iniciativas mediáticas locales –radio comunitaria, prensa no estatal, revistas especializadas– (Martínez González, 2017), ahora con una activa y extendida presencia en el ciberespacio, junto a la consolidación de los sitios de redes sociales como canales de interactividad ciudadana a la vez que fuentes de divulgación y promoción para los contenidos del medio (De la Paz, Pérez Alonso, Gómez Masjuán, 2016), han facilitado una ruptura del modelo comunicativo hacia el intermediario (C2I), y por tanto una desintermediación en los canales de acceso a la información antes monopolizados por el Estado cubano.

A su vez, las mediaciones del sistema sociopolítico cubano y de la superestructura informativa y comunicativa en el país, que se caracteriza por la supervisión total del Estado en las políticas públicas, mediáticas y editoriales; afectan significativamente a los roles de la prensa y al sistema de medios. El sistema de información mediática en el país “se distingue por ser un modelo centrado en la propaganda y la información vertical” (Muñiz y Castillo, 2023). Así mismo, las influencias sobre el contenido de los medios y la conformación de las agendas públicas parten de la actividad regulatoria del Partido Comunista como máximo órgano ideológico (García Luis, 2013). Estas particularidades en el ejercicio mediático y su regulación externa se erigen en mediaciones de contemplación necesaria para cualquier investigación crítica sobre agenda y rutinas productivas en los medios cubanos.

Esta disputa por el poder simbólico de los medios tradicionales cubanos frente a los relatos de estos nuevos canales (Sosa Varcácel, Aguilera Moyano, De la Noval-Bautista, 2019) impulsa una transformación en los procesos y rutinas productivas en los medios. Existe hoy no solo una notable integración en las redacciones como parte de un amplio proceso de reestructuración editorial, sino también una convergencia en lenguajes, plataformas y modos de producción hipertextual y transmediáticos en el periodismo cubano (Rodríguez Guerrero & Gómez Masjuán, 2018). A la par de este fenómeno, las instituciones cubanas se convierten en entes activos dentro de la red, mediante herramientas propias de la comunicación institucional como los sitios webs y las salas de prensa virtuales (SPV), que buscan elaborar noticias e informaciones y nutrir sus propios canales de contacto y retroalimentación con públicos estratégicos como la ciudadanía y los propios medios de comunicación.

Las salas de prensa virtuales en el escenario institucional cubano estimulan la producción informativa desde los gabinetes de comunicación de las instituciones en tres dimensiones: 1- posicionamiento de contenidos en línea sobre el hacer de la institución, 2- producción de contenidos e informaciones que aspiran a incorporarse a la agenda de los medios 3- documentación/ archivo histórico con material para la prensa (Taboada Castell, Merchán Mota, Cantalapiedra González, 2021). Esto deriva, de cierta manera, en una suerte de sobreabundancia informativa y nuevas posibilidades para la ciudadanía en el acceso a la fuente sin la mediación periodística (Cantalapiedra González, De Alzaga Fraguas, Iturregui Mardaras, 2017) al tiempo que potencia las ventajas inherentes del soporte digital para enriquecer los flujos de comunicación entre los y las periodistas y sus fuentes -las instituciones- al momento de construir sus piezas periodísticas. Mientras en el resto del mundo occidental, el uso de Internet ha consolidado ampliamente y durante ya dos décadas un modelo más descentralizado en los procesos sociales de comunicación e información, Cuba se encuentra aún en una fase emergente de adaptación a las tecnologías en red. Todo lo anterior, sumado a las características socioeconómicas, políticas e ideológicas tan peculiares de este país -una nación con un modelo socialista que transversaliza todos los aspectos de la vida civil- donde las políticas para la inserción efectiva de internet en el sistema de medios y de comunicación ya comienzan efectivamente a transformar ciertos modos de hacer, motiva la concepción de este estudio.

1.1. Relaciones fuentes-periodistas y salas de prensa virtuales ante la desintermediación.

Los modelos de “Agente de Prensa” y de “Información Pública” propuestos por Grunig y Hunt (1984) para describir las interacciones entre instituciones y medios de comunicación han servido durante décadas como modelo de referencia para los modos en que dialogan, producen e interactúan los gabinetes de comunicación con periodistas en Cuba. Con el nacimiento Instituto Cubano de Radio y Televisión en 1976, la gestión no solo de la información emitida hacia la ciudadanía sino también de las sinergias y relaciones de los medios de comunicación con las instituciones cubanas en todos sus niveles, quedó normada por la estructura mediática marcada por el Comité Central del Partido Comunista de Cuba (García Luis, 2014). La selección y acceso a las fuentes por parte de los periodistas se convirtió en objeto de regulación por parte de este mismo órgano encargado de trazar, dirigir y regular la política informativa de los medios oficiales (De Aguilera Moyano; De la Noval Bautista, Sousa Varcácel, 2019).

Desde la formulación de ambos modelos, el marco contextual en que periodistas y profesionales de gabinetes desempeñan sus funciones se ha alterado con la proliferación y asentamiento de las tecnologías de comunicación e información. Si anteriormente los modelos sobre las *media relations* se basaron en la influencia unidireccional de las Relaciones Públicas en la actividad periodística y en la gestión de la *publicity* (Bernays, 1936 en Cutlip & Center, 2000; Grunig & Hunt, 1984) partiendo de la supuesta indefensión de los medios ante el *lobby* corporativo (Fernández Souto, Almansa Martínez, Castillo Esparcia, 2018), hoy asistimos a una actualización de este marco teórico. Es notable, por un lado, que existe un proceso de co-creación bidireccional de contenidos entre medios y corporaciones y por otro, una marcada “desintermediación de la prensa en el proceso de comunicación con sus implicaciones en la opinión pública” (Iturregui Mardaras, Gutiérrez Cuesta, Cantalapiedra González, 2020, p.10).

En la era de internet en Cuba, junto a la adaptación y uso de las tecnologías que ha sido, cuanto menos, un proceso lento y precario (Elizalde, 2013; García Luis, 2014; Saladrigas Medina, Oliveira Pérez, 2016; Muñoz Zúñiga & Castillo Salina, 2023), se ha perpetuado una concepción instrumentalista sobre la prensa por parte de funcionarios políticos, instituciones nacionales y la sociedad civil. Desde las organizaciones periodísticas, el encuentro con la fuente o la búsqueda de información necesaria por vías presenciales y no documentales se ha caracterizado por ser “institucionalizada y normada” (Souto-López & Cáceres-Her-

nández, 2010: 105). Incluso en un escenario de convergencia digital, predomina una dinámica unidireccional, transmisiva y con el periodista como sujeto más activo en el contacto con la fuente; se perpetúan prácticas rutinarias en las que se prioriza la nota informativa, se jerarquizan siempre los mismos valores-noticia y se normaliza una cultura del secretismo y la censura de información por parte de las fuentes institucionales (Molina Rodríguez, 2019).

Es relevante para la comprensión de la comunicación estratégica en las instituciones cubanas considerar las divergencias conceptuales entre comunicación corporativa, institucional y organizacional. Si bien la comunicación corporativa tiene categorías de investigación y planificación en un ámbito de estrategia destinada al mercado, autores como Villafañe (2000) y Rodrich (2022) afirman que el foco de la comunicación institucional es dar el salto de los intereses únicamente económicos y mercantiles, al separarse claramente de la comunicación comercial. La comunicación en los diversos espacios organizacionales en Cuba, que abarca desde las instituciones de administración pública, las empresas del Estado, y las instituciones de servicio, tiene una dimensión dialógica y social que nada tiene que ver con los intereses económicos, sino en consolidar esa estructura empresa-Estado-ciudadanía sobre los pilares políticos e ideológicos de la vida organizacional en el país. (Saladrigas Medina; Oliveira Pérez, 2016). De ahí que, en aras de tratar la comunicación que realizan las entidades cubanas que interrelacionan significativamente en el espacio público, se prefiera el término de comunicación institucional.

La digitalización, a su vez, ha fomentado que las instituciones dispongan de suficientes herramientas para hacer llegar sus discursos a la ciudadanía sin pasar por el filtro mediático. La puesta en marcha de sitios web y salas de prensa virtuales tiene características propagandísticas, burocratizadas, con ausencia de interlocución y de uso efectivo de recursos (Moreno, 2015). Esto complejiza aún más las relaciones entre periodistas y corporaciones, “pues los reporteros quedan desarmados ante una fuente institucional que se niega a dar información” (Molina Rodríguez, 2019: 418) y que utiliza sus canales autóctonos como portales de divulgación.

Se trata de una tendencia a la *desintermediación* como la pérdida de la capacidad de acción del periodista para informar al tiempo que lo ganan otros actores (Albertos, 2001, Deuze, 2008; Macnamara, 2014, Segura, 2014; Cárcar, 2015; Iturregui Mardaras, Gutiérrez Cuesta, Cantalapiedra González, 2020; Diez Gracia, Sánchez García, Martín Román, 2023; Moreno Mesa & Sánchez Decicco, 2023). Es decir, asistimos a un sistema mundial de publicación en la Red que funciona al margen de los editores e intermediarios tradicionales, toda vez que internet “opera como un gran desintermediador” (Albertos, 2001, p. 24), mientras la información circula entre las fuentes y los usuarios con una intervención de los medios cada vez más baja (Deuze, 2008). Esto va conformando un contexto para la comunicación institucional donde los medios ya no solo se conforman con la aspiración a la influencia, sino que aspiran “a reclamar el método periodístico como garante de su trabajo” (Iturregui Mardaras, Gutiérrez Cuesta, Cantalapiedra González, 2020: 10) y a tener el rol protagónico en la difusión de informaciones saltándose el filtro de los medios directamente. Un escenario que, en suma, consolida la consabida retórica anti-Relaciones Públicas (RRPP) por parte de los y las periodistas (Macnamara, 2014) y la dinámica *love-hate relationship* para describir sus interacciones (Harcup, 2009).

En el escenario descrito, crece el número de periodistas y editores que reclaman un uso extensivo en las redacciones actuales de material procedente de prácticas de RRPP o de comunicación institucional, como una especie de subsidios informativos (Xifra, 2011). Los medios de comunicación tienden a reproducir, de manera más o menos literal, las declaraciones o actos de habla de actores sociales en los medios de comunicación (Méndez Nieto, Paniagua Rojano, León Gross, 2018). Esto señala una depen-

dencia cada vez mayor de las declaraciones proporcionadas por las fuentes, mientras que los gabinetes de comunicación llenan sus espacios digitales con informes sobre lo que dice y hace la institución. Al centrarse en la producción de declaraciones, se incrementa la influencia de las instituciones en la agenda mediática (Casero Ripollés, 2012) al tiempo que disminuye el análisis en profundidad y la investigación independiente.

Las salas de prensa virtuales encuentran sus antecedentes en las funciones tradicionales de los gabinetes de comunicación dentro de las instituciones (Almansa-Martínez, 2005; Castillo Esparcia, 2006). En la última década, han funcionado como espacios alojados en las webs institucionales para recoger los contenidos dirigidos a los medios de comunicación (Pettigrew & Rebber, 2010), como portales para la creación y difusión de informaciones tanto a nivel interno como externo (Almansa Martínez, Castillo Esparcia, 2015) o como espacios digitales que aciertan en proponer nuevas soluciones de gestión comunicativa en la relación fuentes-periodistas (García Orosa, 2013; Cantalapiedra González, De Alzaga Fraguas, Iturregui Mardaras, 2017)

La evolución en los elementos constitutivos de las SPV actuales es muy notable. De herramientas y recursos tradicionales de los gabinetes de comunicación como comunicados, informes, notas de prensa y documentación corporativa (Wilcox, Cameron y Xifra; 2013), a otros propios de unas tecnologías de la información más consolidadas en el entorno institucional como agenda electrónica, ruedas de prensa y transmisiones en *streaming*, suscripción para periodistas etc (García Orosa, 2013; Durántez Stolle, 2017), a un modelo más interactivo y basado en la naturaleza del público objetivo de las SPV: los periodistas (Paniagua, Gómez y Fernández, 2015), con elementos como el seguimiento de medios, la revista de prensa, redes sociales, enlaces externos, entre otros.

Desde estas salas de prensa virtuales las corporaciones pueden generar un flujo constante, y actualizado de información hacia la prensa, “*while simultaneously serving as a channel for information requests to the company and offering particular advantages for some organizations with limited resources to invest in costly marketing tools*” (González-Herrero & Ruiz de Valbuena, 2006: 268). Mientras los profesionales de RRPP y de gabinetes de comunicación admiten que el propósito fundamental en el uso de las tecnologías en sus rutinas es facilitar las relaciones con los medios (Pettigrew y Rebber, 2010), crece el reclamo de periodistas y académicos acerca de las limitaciones de estos espacios para ofrecer información con rigurosidad científica y neutralidad. E incluso otros, sobre la desprofesionalización del personal que atiende estos espacios, a menudo inexperto y con escasa formación o *training* en *media relations* (Macnamara, 2014, Molina-Rodríguez, 2019) y sobre las carencias en el establecimiento de canales de comunicación bidireccional y diálogo entre el periodista y la fuente (Taboada Castell, Merchán Mota, Cantalapiedra González, 2021).

2. Objetivos

Esta investigación plantea un análisis de la emergencia y consolidación de nuevas rutinas productivas basadas en el uso de Internet en la comunicación institucional y el periodismo cubano, a la vez que se busca contextualizar el momento que vive el ejercicio periodístico en la isla en relación con la apropiación y aplicación de las tecnologías en sus rutinas diarias. Para ello, se plantean los siguientes objetivos:

- O1. Comprender la aplicabilidad de las herramientas digitales a la comunicación institucional en Cuba mediante la evaluación de las salas de prensa virtuales en los sitios web de las instituciones seleccionadas.
- O2. Caracterizar el rol de las herramientas digitales en las rutinas productivas de los y las periodistas de medios estatales cubanos.
- O3. Comprender el rol de estas tecnologías en las relaciones y flujos de interacción entre periodistas e instituciones cubanas.

3. Método

La investigación se basa en una triangulación metodológica entre técnicas cuantitativas y cualitativas. Se plantea, en primer lugar, un estudio diagnóstico mediante una ficha de análisis de contenido formal-estructural sobre la presencia y características de las salas de prensa virtuales (SPV) en el entramado institucional cubano. Este instrumento permitirá mapear el estado de la aplicabilidad digital en los gabinetes de comunicación de las instituciones cubanas.

Este diagnóstico se ha complementado con 11 entrevistas semiestructuradas a periodistas cubanos con distintos años de experiencia y vinculación activa al trabajo en medios de comunicación en el país caribeño. Esta técnica permitirá situar la convergencia tecnológica en las principales redacciones nacionales y locales del país, y comprender el papel de las salas de prensa virtuales en las rutinas productivas de los periodistas en sus procesos de intercambio con la fuente.

La ficha se inspira en un modelo de ficha de análisis de contenido sistematizada por el Grupo Bitartez del Sistema Universitario Vasco con Tipología A, en el marco del Proyecto CSO2014-56196-R, para estudios descriptivos sobre salas de prensa virtuales. Ha sido validada en el propio marco del proyecto e implementada en numerosos estudios sobre salas de prensa virtuales (Cantalapiedra González, Iturregui Mardaras, García González, 2012; Taboada Castell, Cantalapiedra González, Merchán Mota, 2021; Unda Endemaño, Taboada Castell, Iturregui Mardaras, Cantalapiedra González, 2024).

Los indicadores de la ficha están fundamentados, en primer lugar, en el planteamiento metodológico de Bitartez durante el desarrollo del proyecto. Los miembros del equipo investigador redactaron una primera propuesta a partir de la elaboración de un diagnóstico inicial sobre la utilización de la web 2.0 en las relaciones de comunicación institucional y tras una revisión de la literatura existente. El modelo inicial fue contrastado en una segunda fase con los miembros del equipo de trabajo, quienes contaban con experiencia profesional en medios de comunicación y en gabinetes de corporaciones. Para ello, se realizaron grupos de discusión en Madrid, en un local cedido por la Universidad Rey Juan Carlos, en marzo de 2017. En este encuentro, se contó además con la participación de periodistas de ámbito nacional y responsables de comunicación de gabinetes en instituciones y empresas. La relación de codificadores para la elaboración de la ficha de análisis queda de la siguiente manera:

Tabla 1. Expertos codificadores ficha de análisis de contenido (Anonimizados)

Codificadores equipo investigador Fase 1	Codificadores equipo de trabajo Fase 2	Codificadores externos: periodistas y responsables de gabinetes
EI1. Catedrática de la Universidad del País Vasco	ET1. Asesor y periodista freelance	P1. Periodista y Director CTXT
EI2. Catedrático Universidad del País Vasco	ET2. Asesor y periodistas freelance	P2. Periodista Grupo Zeta
EI3. Profesora titular del Departamento de Periodismo UPV/EHU	ET3. Asesor y periodistas freelance	P3. Periodista Voz Pópuli
EI4. Profesora titular del Departamento de Periodismo UPV/EHU	ET4. Consultor y diseñador de proyectos	P4. Periodista Cadena Ser
EI5. Profesor titular Departamento de Periodismo UPV/EHU	ET5. Periodista Agencia EFE	P5. Periodista y Directora de Online Publishers Association Europe
EI6. Profesora titular Departamento de Relaciones Internacionales UPV/EHU	ET6. Doctora en Comunicación y Directora de arte	P6. Director de la revista QUO
EI7. Profesor Departamento de Periodismo Universidad de Sevilla	ET7. Profesora adjunta Departamento Comunicación Audiovisual y Publicidad	P7. Periodista en El Confidencial
	ET8. Profesor Departamento de Periodismo UPV/EHU	P8. Periodista en El Mundo
	ET9. Profesora adjunta Departamento de Periodismo UPV/EHU	P9. Periodista y socio-directora en Dragon Press
	ET10. Profesora Departamento de Periodismo UPV/EHU	P10. Periodista en ABC
	ET11. Profesor titular Departamento de Periodismo UPV/EHU	P11. Responsable de comunicación en BBVA
		P12. Responsable de comunicación en Ogilvy Public Relations
		P13. Responsable de comunicación ONCE
		P14. Directora de comunicación Google España y Portugal
		P15. Responsable de comunicación Ayuntamiento de Madrid
		P16. Responsable de comunicación Ayuntamiento Rivas Vaciamadrid
		P17. Responsable de comunicación UNICEF
		P18. Responsable de comunicación FELGTB

Fuente: elaboración propia

Además, se ha complementado con las propuestas de variables de estudios precedentes sobre salas de prensa virtuales para evaluar sus aspectos técnicos y tipo de contenidos (García Orosa, 2013, Parejo Cuéllar, 2015, Paricio et al., 2019) y en otros sobre su usabilidad, posibilidades de contacto y difusión (Durántez Stolle, 2017; Herrero-Gutiérrez et al., 2017). Por consiguiente, las variables de la ficha de análisis quedan recogidas en tres categorías fundamentales: 1- características formales y estructura, 2- herramientas y recursos de información, 3- diseño y posibilidades de interacción.

Tabla 2. Ficha de análisis de contenido. Categorías e indicadores

Categoría	Indicadores
Características y estructura de la sala de prensa virtual	Tipo de institución
	Nombre de la institución
	Denominación de la SPV
	Situación en la web
	Interlocutor
	Público objetivo
	Acceso
Herramientas y recursos de información	Noticias
	Nota de prensa
	Convocatoria
	Comunicados
	Agenda
	Rueda de prensa
	Dossier de prensa
Diseño de la sala de prensa y posibilidades de interacción	Listado de medios
	Perfiles en redes sociales
	Contacto e interlocución
	Diseño del contenido

Fuente: Proyecto CSO2014-56196-R MINECO, elaboración de expertos

La muestra está constituida por los 22 Organismos de la Administración Central del Estado cubano (OACE), más los seis órganos superiores de dirección del Estado, entidades que se caracterizan por tener a su cargo “la dirección y administración de una o varias ramas o subramas de la economía, o de actividades políticas, económicas, culturales, educacionales, científicas, sociales, de seguridad o de defensa.” (Constitución de la República de Cuba, 2019) y que son organismos funcionales que ocupan el primer nivel jerárquico en la dirección del Consejo de Estado y de Ministros, con una responsabilidad notoria en el suministro de información pública. El acceso a algunos de los sitios webs de estos organismos al momento de la fase diagnóstica del estudio resultó inviable pues no se encontraban operativos en internet. Finalmente, solo se consultaron 23 instituciones.

Tabla 3. Relación de instituciones seleccionadas en la muestra

Entidad	Sitio web
Ministerio del Interior	No disponible
Ministerio de las Fuerzas Armadas	No disponible
Ministerio de Relaciones Exteriores	http://www.minrex.gob.cu/es
Ministerio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera	https://www.mincex.gob.cu
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente	https://www.citma.gob.cu/
Ministerio de Educación Superior	https://www.mes.gob.cu
Ministerio de Finanzas y Precios	https://www.mfp.gob.cu
Ministerio de Industria Alimentaria	https://www.minal.gob.cu/
Ministerio de la Agricultura	https://www.minag.gob.cu/
Ministerio de Justicia	https://www.minjus.gob.cu/es
Ministerio de Educación	https://www.mined.gob.cu
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	https://www.mtss.gob.cu/
Ministerio de Constucción	No disponible
Ministerio de Cultura	https://www.ministeriodecultura.gob.cu/es/
Ministerio de Comunicaciones	https://www.mincom.gob.cu/es
Ministerio de Transportes	https://www.mitrans.gob.cu/es
Ministerio de Turismo	https://www.mintur.gob.cu/

Ministerio de Comercio Interior	https://www.mincin.gob.cu/es
Ministerio de Economía y Planificación	https://www.mep.gob.cu/es
Ministerio de Salud Pública	https://salud.msp.gob.cu/
Ministerio de Industrias	https://www.mindus.gob.cu/es
Ministerio de Energía y Minas	No disponible
Asamblea Nacional del Poder Popular	https://www.parlamentocubano.gob.cu/
Fiscalía General de la República	https://www.fgr.gob.cu/es/
Presidencia de la República	https://www.presidencia.gob.cu/es/
Consejo de Estado cubano	Sección dentro del sitio web de la Presidencia
Contraloría General de la República	https://www.contraloria.gob.cu/
Tribunal Supremo	https://www.tsp.gob.cu/

Fuente: elaboración propia

El estudio diagnóstico se ha ejecutado, en una primera ocasión, en enero de 2023. En esa instancia se ha completado la ficha con el 70% de las instituciones incluidas en la muestra, y ha sido actualizada entre mayo y junio de 2023 tras la estancia del equipo investigador en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana.

Las entrevistas se sustentan en un método fenomenológico (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2006; Creswell, 2013) ya que se enfocan en describir las experiencias subjetivas de los individuos con respecto a un fenómeno compartido y comprender las categorías comunes que comparten, lo cual permite desarrollar una descripción exhaustiva de la esencia de la experiencia. El diseño de las entrevistas es semiestructurado, con preguntas abiertas. El equipo investigador interviene de forma intencionada en el proceso según los temas que afloran. Las preguntas de las entrevistas fueron concebidas siguiendo las siguientes premisas/postulados, que derivaron del análisis documental-bibliográfico y del propio diseño de la ficha de contenido:

- Influencia de las aplicaciones de lo digital como SPV en las rutinas productivas de los y las periodistas.
- Uso recurrente de las SPV y sus recursos/elementos como fuentes documentales para recabar información en la elaboración de piezas periodísticas.
- Las SPV como facilitadoras o barreras en la búsqueda de información y en el flujo de comunicación/intercambio con los miembros de gabinetes.
- Incremento de la independencia de las instituciones con respecto a los medios en la divulgación de informaciones que llaman noticias.

Para el modelo de análisis de resultados, en el caso de las entrevistas como técnica cualitativa, se ha aplicado un análisis del discurso mediante un “análisis temático” al conjunto de respuestas, transcritas previamente, para identificar temas a partir de los patrones de respuestas y sacar conclusiones para cada uno de ellos.

En la selección de los participantes en la ronda de entrevistas se ha seguido un muestreo no probabilístico intencional. El criterio fundamental ha sido que los entrevistados debían tener vinculación activa a medios de comunicación en el país. Por tanto, todos los participantes de la muestra resultante son periodistas con vinculación profesional a medios de comunicación. Si bien la inexistencia de un Censo de periodistas en Cuba dificulta la identificación y contacto con los sujetos potenciales, se ha contado con la colaboración de la Unión de Periodistas de Cuba (UPEC) y de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, a través del curso “Periodismo Móvil” impartido por el Instituto Internacional de Periodismo José Martí en La Habana, del 10 al 14 de abril de 2023, durante la visita del equipo investigador. Se aprovechó el espacio para presentar el proyecto y seleccionar a los miembros de la muestra, siguiendo un método de reclutamiento indirecto, previa aceptación del “Consentimiento Informado” por los participantes, de acuerdo con lo estipulado y aprobado por el Comité de Ética de la Universidad de País Vasco para la investigación con seres humanos.

El curso ha contado con un aforo de 30 graduados en periodismo y profesionales de toda la isla que componen por tanto el universo de estudio. Al aplicarse el criterio de selección de “vinculación activa a medios de comunicación”, se redujo el universo de estudio a 11 participantes, pues gran parte del total consistía en estudiantes de posgrado. Para el cálculo de la representatividad de la muestra y para conocer los sujetos que deberían ser entrevistados para garantizar la cientificidad del estudio, se ha aplicado la siguiente fórmula:

Con un nivel de confianza de 95%, un margen de error del 7%, se obtiene que la muestra para ser representativa sería de 11 participantes.

Finalmente, estos 11 participantes con vinculación a medios aceptaron y firmaron voluntariamente el Consentimiento Informado y participaron de la ronda de entrevistas en un local cedido por el propio Instituto de Periodismo José Martí. Esta relación queda recogida en la tabla subsiguiente:

Tabla 4. Relación de periodistas entrevistados

Cód	Profesión	Género	Formación profesional	Trayectoria Profesional
P1	Documentalista para Televisión	Mujer	Periodismo	5 años en medios
P2	Profesora y locutora	Mujer	Periodismo	25 años en medios
P3	Editora en revista especializada	Mujer	Comunicación Social	9 años en medios
P4	Profesora y Periodista en Televisión	Mujer	Periodista	30 años en medios
P5	Profesora y Periodista en Televisión	Mujer	Comunicación Social	20 años en medios

P6	Profesor y Consultor de Comunicación	Hombre	Filosofía	21 años en medios
P7	Periodista en Televisión	Mujer	Periodista	24 años en medios
P8	Periodista en Televisión	Hombre	Periodista	29 años en medios
P9	Periodista en Televisión	Mujer	Periodista	31 años en medios
P10	Periodista en Televisión	Mujer	Periodista	10 años den medios
P11	Periodista y Presidente de la UPEC	Hombre	Periodista	37 años en medios

Fuente: elaboración propia

4. Resultados y discusión

Tras analizar las salas de prensa virtuales de 23 instituciones estatales cubanas (18 ministerios con presencia online el momento de la consulta, y las 5 instituciones del Consejo General del Estado) y entrevistar posteriormente a 11 periodistas y profesores-investigadores con vinculación activa en medios cubanos, se han obtenido los siguientes resultados sobre la aplicabilidad de estas herramientas comunicación institucional al entorno digital y su incidencia en las rutinas periodísticas de medios nacionales.

4.1. “Hacer comunicación” en un escenario de convergencia tecnológica: rutinas periodísticas en Cuba

Ante la crisis estructural que enfrentaba el sistema de medios en Cuba en 2018 –plantillas envejecidas, escasa o nula inversión en innovación, problemas en la gestión editorial y económica, regulaciones verticalistas (Rodríguez Guerrero, Gómez Masjuán, 2018)– en el escenario actual, de creciente informatización y apuesta digital post-COVID; se aprecia una transformación en los modos de hacer del sistema de prensa en Cuba derivado de la convergencia hipermedia:

La inversión en tecnología en la mayoría de nuestros medios y las posibilidades de conectividad actual nos ayuda a economizar recursos, resuelve crisis de carencias que tenemos y por supuesto hasta salva momentos informativos por la posibilidad de contrastar y profundizar la información en tiempo real” (P10, comunicación personal, 14 abril 2023).

Esta necesidad de transformar modelos de gestión informativa en el ámbito de la convergencia, un reclamo de académicos durante años, con la reciente apuesta del gobierno cubano en materia de digitalización ha conseguido impulsar la convergencia digital en los medios de comunicación (De Aguilera Moyano; De la Noval Bautista y Sousa Varcácel & 2019).

Nuestras redacciones son hoy extremadamente dinámicas, no solo en procesos productivos sino desde la lógica de pensamiento del periodista cubano, pues hace unos años hablar de hacer reportajes o entrevistas *in situ* y transmitirlos en un informativo en tiempo real, o de innovación periodística, aun cuando se veía en el resto del mundo, no era algo cotidiano (P6, comunicación personal, 13 de abril de 2023).

Sin embargo, la mayoría de los entrevistados afirman que en Cuba no se puede hablar de una cultura consolidada en el uso y acceso a las herramientas digitales en todos sus niveles. Las tecnologías cuestionan y reconfiguran “los roles de los sujetos de la

comunicación: el productor o periodista profesional y los públicos” (Segura, 2014, p.117), y no se puede pensar un modelo de gestión económica y editorial en Cuba sin invertir en innovación, en investigación, y en una alfabetización tecnológica sistematizada y normada en todo el país. “Estamos a mitad de camino entre pensarnos el proceso y luego adaptarlo a las plataformas digitales y pensarnos los productos de comunicación y esos procesos de interacción desde la propia lógica de la digitalización, no como un mero copia y pega” (P3, comunicación personal, 13 de abril 2023).

La implementación de la Política de informatización de la Sociedad en el VII Congreso del Partido Comunista en el último lustro y la acelerada convergencia tecnológica han transformado las rutinas de profesionales de comunicación institucional. De las entrevistas se desprende que las instituciones potencian su presencia online y destinan algunos recursos a plataformas como las redes sociales, a la comunicación vía email, formularios, dossier para la prensa etc. No obstante, hay un choque que se dirime y que todavía está por resolver en la mayoría de las instituciones cubanas, y es la disputa por los canales y espacios de información en ambos formatos.

Se alterna entre publicar esas notas informativas que quedan por fuente primaria de información y por otro lado el trabajo en esos centros de prensa o salas de prensa físicos, con los recursos tradicionales como la rueda de prensa o la conferencia. (P6, comunicación personal, 13 de abril 2023).

La ficha de análisis sobre la presencia de salas de prensa virtuales en las instituciones estudiadas y sus características formales arroja resultados complementarios en este apartado. El 87% de ellas identifica en sus sitios webs una pestaña con material de RRPP frente a casi una quinta parte que no dedica ningún espacio a centralizar el contenido dirigido a periodistas. Estos indicadores de presencia se complementan a su vez con la accesibilidad a los contenidos. En la totalidad de los casos analizados son espacios de acceso libre y sin restricciones tanto para los y las periodistas como el público general, y en el 61% estudiado se puede acceder al espacio para periodistas desde el menú principal. Estos resultados se corresponden con la premisa de que efectivamente en Cuba existe una situación de emergencia de las tecnologías como una suerte de componentes transversales a los procesos de comunicación social. En los años previos a 2017, en el país caribeño, no se podía afirmar que existiera una infraestructura lo suficientemente moderna o una cultura de comprensión y aplicabilidad de las tecnologías a las dinámicas corporativas (Martínez González, 2017). “El personal de nuestras instituciones, ministerios, órganos de dirección se ha dado cuenta de que en la Cuba de hoy no puedes pensar en ningún proceso de comunicación si no tienes en cuenta el entorno digital, y su presencia online, con los pocos recursos que destinan a ello, se valora positivamente” (P10, comunicación personal, 14 de abril). La presencia digital en las instituciones cubanas sí viabiliza el acceso a la información y la gestión periodística. Pero los entrevistados insisten en la precariedad de las informaciones que ofrece la sala de prensa virtual, y en que los representantes institucionales a través de esas plataformas les distancian del contacto con la fuente viva o dificultan un periodismo más de investigación.

4.2. Relaciones entre medios y fuentes en Cuba: Una relación de ida, ¿y vuelta?

Tradicionalmente, la dinámica de la relación fuente-periodistas consistía, por un lado, en una relación de búsqueda de influencia (Grunig & Hunt, 1984) y por otro en una dinámica vinculada a la relación personal y con un fin social entre ambas partes (Souto López y Hernández Cáceres, 2010). Las salas de prensa virtuales y los sitios web se conciben como un paso cualitativo en esa relación que permite ofrecer soluciones informativas y de gestión en esa tradicional relación fuentes-periodistas (García Orosa,

2013). Sin embargo, este proceso de emergencia de la digitalización, en Cuba, no está exento de lastres. “La concepción que hay en otros países comparada con la concepción que hay en Cuba sobre los sitios web y los SPV es una visión más transmediática de la comunicación. Y eso quiere decir que en Cuba se piensan las plataformas digitales como almacenes de información” (P5 comunicación personal, 13 de abril 2023).

Los entrevistados reconocen que se está consolidando una perspectiva más documental acerca de estas herramientas digitales. “Por un lado se hace un trabajo de contrastación, de búsqueda de material documental en esas SPV o esos portales web, porque te van nutriendo de una información que arma luego la pieza periodística” (P2, comunicación personal, 13 de abril 2023). Sin embargo, también apelan a una serie de condicionantes en el diseño y usabilidad de estas plataformas que entorpecen los flujos de intercambio y las posibilidades de construir un vínculo perdurable con las fuentes: la información aparece desactualizada, los criterios en la selección y tratamiento de ella son poco profesionales, recrudescen la cultura de la burocracia y los mecanismos de permisibilidad para poder generar un encuentro con la fuente viva. “Esas webs están desactualizadas, las rutas de usuario son muy difíciles, cuesta mucho que haya una transparencia sin censura en la información que cuelgan entonces todo queda muy protocolar” (P1, comunicación personal, 13 de abril 2023).

Los resultados de la ficha de análisis acerca de las características del contenido sustentan la premisa anterior. La documentación corporativa (91%), en algunos casos sin posibilidades de descarga, y el archivo de noticias (95%), son los recursos más presentes. Otros recursos más interactivos y que permiten trascender los fines documentales como la presencia en redes sociales (82%), agendas electrónicas (21%) o formularios/chat de contacto (47%) tienen una presencia mucho menor en comparación. Esto denota que prima un carácter instrumental como vitrina de contenidos más que como herramientas facilitadoras del proceso de intercambio. “Esas pestañas noticias siguen siendo almacenes donde se vuelca lo que la institución considera que es noticiable, pero la información queda obsoleta muy rápido, o incluso suelen replicar las informaciones que ya los medios han publicado sobre la institución o sobre el sector” (P8, comunicación personal, 14 de abril 2023).

Es ineludible que la relación personal entre ambas partes debe cultivarse y nutrirse con la evolución de las nuevas tecnologías, no entorpecerse (Iturregui Mardaras, Cantalapiedra González, Hernández Cuesta, 2020). Los y las periodistas reivindican el valor de estas plataformas para extraer información, analizarla, cotejarla, pero insisten en que los sitios web y los portales institucionales a veces funcionan como una barrera en los flujos de contacto. “Lejos de ser viabilizadores son obstaculizadores, porque no te permiten muchas veces el contacto con la fuente o lo entorpecen” (P8, comunicación personal, 14 de abril 2023).

4.2.1. Desprofesionalización de la comunicación y la prensa en Cuba: formación y ejecución ¿pensada? desde la lógica digital

En Cuba existe la voluntad política y académica de formar comunicadores y periodistas multimediales, pero “en la institucionalidad cubana falta profesionalidad: hace falta una atención especial a los recursos humanos, porque el Gabinete de comunicación de una institución no puede ser una sola persona con un perfil que en ocasiones ni siquiera es de comunicación” (P2, comunicación personal, 13 de abril 2023). Los investigadores y profesores de la Facultad de Comunicación resaltaban que, aunque la academia intente formar a periodistas y comunicadores, las instituciones cubanas tienen que aprender a conocer cuál es su relato y su función social, para poder comunicar a través de su web. “Y construir ese relato lleva audiovisualidad, multimedialidad, desde

un foro de discusión hasta un sitio de descarga. Pero para ello hace falta un equipo de personas con las competencias adecuadas” (P3, comunicación personal, 13 de abril 2023). Una periodista del sistema informativo de la televisión cubana lamentaba la ausencia de profesionales de la comunicación en las SPV:

Con el tema de la política de informatización de la sociedad, cada organismo de la administración del Estado o empresas del sector económico han desarrollado su aparato de comunicación, su sitio web, su sala de prensa; y no conozco aún a uno de esos aparatos que esté realmente compuesto por especialistas en comunicación. (P9, comunicación personal, 14 de abril 2023).

Poner a la comunicación en el centro de la gobernabilidad implica una mirada ineludible y especial a la empresa y al capital humano (Álvarez Chacón y Rodríguez Cruz, 2023), e invertir en recursos, innovación y capacitación del personal que debe tener un perfil académico en gestión de la información institucional. Los entrevistados reconocen y lamentan la precariedad de la gestión de comunicación que se realiza en muchos gabinetes actuales, incluso con el abanico de tecnologías a su disposición. “En muchas instituciones han desechado la figura del periodista o del comunicador, porque sienten que cualquiera es capaz de crear una nota de prensa” (P1, comunicación personal, 13 de abril 2023).

Lo anterior se sustenta con los resultados extraídos de la ficha de análisis. No es solo que la categoría “interlocutor” como persona de referencia de comunicación institucional aparezca señalada únicamente la quinta parte de los casos analizados; sino que además de ese total que sí ofrece interlocución, el 82% identifica como responsable institucional a un *webmaster* o a un “informático”. Este análisis revela que los trabajadores de los gabinetes de las instituciones analizadas no pertenecen al gremio de las ciencias de la información y la comunicación, e incluso no se logra constatar que tengan habilidades en el tratamiento de datos o en la selección y producción de contenidos informativos. Esto va en línea con la declaración de los entrevistados, quienes señalan que muchos directivos y responsables institucionales “no tienen la formación ni el discernimiento correcto para saber qué información privilegiar y cuál no, porque no tienen un criterio de noticiabilidad, no tienen competencias para saber cómo relacionarse con los y las periodistas” (P7, comunicación personal, 14 de abril 2023), lo cual entorpece el flujo de interacción entre fuentes y periodistas y por tanto esa cultura del encuentro entre ambas partes (García Luis, 2014).

4.3. Un balance de fuerzas: “instituciones que hacen noticias” más “¿una desintermediación de los medios cubanos?”

Muchas voces en el entorno académico e investigador en ciencias sociales en Cuba reclaman una agudizada desprofesionalización del periodismo cubano, agravado por las complejas relaciones fuentes-periodistas en el país (Molina Rodríguez, 2019). “La cultura de la burocracia que aún persiste y los intrincados mecanismos de permisibilidad llevan a que el trabajo de investigación o los reportajes críticos por parte del periodista sean cada vez más difíciles de realizar” (P2, comunicación personal, 13 de abril 2023). A su vez, la percepción generalizada es que las instituciones cubanas, con sus prácticas de RRPP y herramientas de comunicación institucional, cada vez más se piensan a sí mismas menos dependientes de los medios. “Se están solapando las funciones del periodista de medios con las del comunicador o trabajador de los gabinetes de comunicación.” (P5, comunicación personal, 13 de abril 2023).

A propósito de este resultado, el procesamiento de la información recogida en la ficha de análisis muestra que del total de recursos y materiales de RRPP destinado a los y las periodistas, en las salas de prensa virtuales analizadas se utiliza de forma mayori-

taria las “noticias” (21%), un género exclusivo del periodismo, como una especie más de material institucional, por encima de la “nota de prensa” (17%) y de los comunicados (13%) o incluso del “dossier o kit para la prensa” (10%). Esto denota la práctica en la comunicación institucional, ya reclamada por otras voces en la comunidad científica internacional (Iturregui Mardaras, Cantalapiedra González, Hernández Cuesta, 2020) de recurrir a un género informativo exclusivo de la práctica periodística para generar informaciones sobre la institución. Así lo expresaban durante la ronda de entrevistas:

Ahora los sitios digitales, estos portales web, se creen los dueños de la información, algunos sitios comienzan a ejercer como los dueños, la fuente original y son los primeros en proclamar de cara al público que poseen una información en primicia. (P2, comunicación personal, 13 de abril 2023).

El valor de las plataformas digitales en Cuba para articular nuevos relatos institucionales con la ciudadanía y el periodista es bastante reconocido hasta el momento. Pero los entrevistados reclaman que esa sobreabundancia de fuentes (Serrano Puche, 2013) y la capilaridad de la información actual están produciendo una desintermediación emergente. Aun así, reivindican la importancia de la vocación y la praxis periodística que no puede ser sustituida por otros actores:

Puede ser que los portales webs de las instituciones cubanas sí quieran perseguir ese objetivo de tener la primicia, de sacar la información antes que el medio, de no necesitar al periodista para posicionar un contenido, de monopolizar la información, pero de todas maneras necesitan de las competencias de un periodista para organizar la información. (P2, comunicación personal, 13 de abril 2023).

También se elevan reflexiones acerca de la legitimidad social de esas fuentes versus la amplia legitimación de los medios de prensa de carácter nacional, y en defensa de ese “periodismo de verdad, el periodismo de fondo, de investigación” (P8, comunicación personal, 14 de abril 2023). “Aunque muchas veces el medio lo que hace es reproducir la misma nota de prensa que publicó la institución, la ciudadanía se cuestiona menos a ese órgano de prensa y todavía no se piensa a la institución como una fuente creíble de información” (P3, comunicación personal, 13 de abril 2023).

Incluso entre las voces más optimistas que se sitúan del lado de la legitimación social de los medios oficiales cubanos, también emergen cuestionamientos sobre el creciente alcance de las instituciones cubanas para emitir y divulgar sin la intermediación del periodista. “En Cuba creo que esa especie de desintermediación no está tan consolidada como en países con otro modelo de producción y consumo de contenidos, pero sí lo veo venir a pasos agigantados.” (P4, comunicación personal, 13 de abril 2023).

5. Conclusiones

La digitalización en Cuba está introduciendo un cambio en el proceso de comunicación e información pública, de manera equivalente a la eclosión y consolidación de las tecnologías en el mundo occidental hace más de dos décadas. Los resultados de la investigación también demuestran implicaciones teóricas que ayudan a avanzar en la literatura científica y en los postulados conceptuales en el seno de contribuciones previas.

En primer lugar, a pesar de las limitaciones de recursos y acceso a mejores infraestructuras tecnológicas, las aplicaciones de lo digital como las salas de prensa virtuales (SPV) sí han transformado las rutinas productivas de los y las periodistas en la isla. Esto indica que incluso tratándose de un escenario mediático restringido por la particularidad de su modelo de prensa (Muñiz Zúñiga

y Castillo Salina, 2023), las tecnologías han conseguido redefinir las relaciones fuentes-periodistas y han introducido nuevos condicionantes en dicha relación (Masip, 2005; Aguirre Gamboa, Anaya Ávila, Laurencio Meza, 2023).

Al margen de su carácter transformador, respondiendo al objetivo sobre el rol de estas tecnologías, aun prevalecen factores limitantes. Los resultados de la ficha de análisis ilustran que las SPV funcionan como almacenes de contenidos, ofrecen pocas oportunidades de interactividad y reciprocidad entre el periodista y la fuente y complejizan los flujos de contacto entre ambas partes. De igual manera, las estadísticas analizadas denotan que las SPV invaden el espacio comunicativo con un relato institucional materializado en sus notas de prensa, comunicados, declaraciones, e informaciones a las que denominan noticias. Como fuentes institucionales, aprovechan sus capacidades para la producción de contenido y líneas informativas propias para convertirse en *agenda-setters* (Diez Gracia, Sánchez García, Martín Román, 2023).

Emergen hasta el momento varias ideas-fuerza que contrastan. Por una parte, sobre la influencia de estas tecnologías en las rutinas productivas de medios cubanos, la convergencia hipermedia en la comunicación institucional en Cuba facilita el acceso centralizado a información y documentación que los y las periodistas necesitan en la conformación de sus piezas periodísticas. Pero a su vez funcionan como obstaculizadoras en el acceso a las fuentes vivas. Dificultan las rutas de usuario y entorpecen el contacto de los y las periodistas con representantes institucionales.

Por otra parte, los y las periodistas van perdiendo la exclusividad en la difusión de la información. La naturaleza de las publicaciones que aparecen en las SPV, en la mayoría de casos llamadas “noticias”, indica un deseo de las instituciones de ser consideradas medios de comunicación (Aruguete, 2017), pero destacando los temas que benefician sus intereses privados al margen del interés para el público general (Albertos, 2001). En el seno de la digitalización, la capacidad de las instituciones para emitir sus propios contenidos a través de sus portales online pone en jaque el papel del periodista como mediador de la información que se destina al público. Los resultados del estudio muestran que este papel desintermediador también incide en el producto final que le llega a las audiencias, y por tanto en el establecimientos de las agendas temáticas y de los contenidos que son considerados relevantes o noticiables para ser parte del producto informativo (Golding y Elliot, 1979; Wolf, 2000) Así, uno de los ejes de debate que asoma entre los resultados del estudio y que ayuda a avanzar en los pilares teóricos de la *teoría de la agenda* (McCombs y Shaw, 1972) y su evolución en el seno de la digitalización (Ardévol Abreu, Gil de Zúñiga, McCombs, 2020) es que las instituciones o empresas no solo influyen las decisiones editoriales, sino que además llenan el espacio comunicativo de informaciones con intereses privados que inciden de manera considerable en el establecimiento de los temas de interés para la ciudadanía.

Los entrevistados recalcaron, asimismo, la todavía ausencia de competencias y capacidades de las instituciones para desarrollar un método periodístico y, por tanto, su incapacidad para suplantar a los y las periodistas. El trabajo de transparentar las agendas temáticas institucionales en esos portales online sigue siendo discontinuo e inconexo, lo que aleja la credibilidad de la ciudadanía en el relato institucional y lo posiciona del lado de los medios oficiales.

Finalmente, algunas líneas de interés para futuras investigaciones podrían abordar la postura de los dirigentes y responsables de gabinetes de comunicación en la isla ante la relación y el intercambio con los y las periodistas, mediada por las capacidades tecnológicas que tienen ahora a su disposición, y por nuevas contingencias que emergen en el escenario institucional como la

tendencia a la desprofesionalización en las funciones y perfiles de sus miembros. Así mismo, por su condición de experimento natural, estos resultados sirven como un importante marco comparativo para comprender la evolución natural de la digitalización a la desintermediación en los países occidentales donde la apertura a internet se dio hace más de dos décadas.

6. Agradecimientos

Este artículo ha sido traducido al inglés por Sophie Phillips a quien agradecemos su trabajo.

Gracias también a todos los profesores del Departamento de Periodismo de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana que hicieron posible esta colaboración trasatlántica, y a los periodistas cubanos que participaron en el trabajo de campo. Este trabajo cuenta con la financiación del Grupo de investigación del Sistema Universitario Vasco (tipo A) Bitartez (IT1771-22) otorgada por la Viceconsejería de Universidades e Investigación, Gobierno Vasco (2022-2025), y la ayuda del Programa Predoctoral de Formación de Personal Investigador del Vicerrectorado de Investigación de la UPV/ (2020-2024).

7. Contribuciones específicas de cada autor/a

	Nombre y apellidos
Concepción y diseño del trabajo	Claudia Taboada Castell, Iker Merchán Mota y María José Cantalapiedra González
Metodología	Claudia Taboada Castell y María José Cantalapiedra González
Recogida y análisis de datos	Claudia Taboada Castell
Discusión y conclusiones	Claudia Taboada Castell, María José Cantalapiedra González e Iker Merchán Mota
Redacción, formato, revisión y aprobación de versiones	Claudia Taboada Castell, María José Cantalapiedra González e Iker Merchán Mota

8. Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

9. Referencias bibliográficas

Aguirre Gamboa, P. D., Anaya Ávila, M. D., & Laurencio Meza, R. L. (2023). El periodismo veracruzano entre la digitalización y automatización en los medios. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 875-886.0 <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1266>

- Albertos, J. L. (2001). El mensaje periodístico en la prensa digital. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 7, 19-31. <https://core.ac.uk/download/pdf/38814346.pdf>
- Almansa Martínez, A. (2005). Relaciones públicas y gabinetes de comunicación. *Anàlisi: Quaderns de Comunicació i Cultura*, 32, 117-132. <https://acortar.link/n8LZ2w>
- Almansa Martínez, A., & Castillo Esparcia, A. (2015). Estudio sobre la estructura y funcionamiento de los gabinetes de comunicación en España. *Anagramas*, 2(4), 47-62. <https://acortar.link/3KWeSM>
- Álvarez Chacón, Z., & Rodríguez Cruz, Y. (2023). Análisis crítico y propuesta de elementos de desarrollo del ecosistema informacional de Gobierno Digital cubano. *Alcance*, 13(31). <https://revistas.uh.cu/alcance/article/view/7605>
- Ardèvol-Abreu, A., Gil de Zúñiga, H., & McCombs, M. E. (2020). Orígenes y desarrollo de la teoría de la agenda setting en comunicación. Tendencias en España (2014-2019). *Profesional de la Información*, 29(4), 1-23. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.14>
- Aruguete, N. (2017). Agenda building. Revisión de la literatura sobre el proceso de construcción de la agenda mediática. *Signo y Pensamiento*, XXXVI(70), 36-52. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp36-70.abrl>
- Asamblea Nacional del Poder Popular. (2019). Constitución de la República de Cuba. *Gaceta Oficial de la República de Cuba, extraordinaria*. <https://acortar.link/o2Js4o>
- Cantalapiedra González, M. J., De Alzaga Fraguas, P., & Iturregui Mardaras, L. (2017). La convergencia hipermedia en la comunicación corporativa. *Alcance*, 6(14).
- Cárcar Benito, J. E. (2015). Las redes y los movimientos sociales: ¿una acción colectiva o marketing viral? *Icono 14*, 13(1), 125-150. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i1.744>
- Casero Ripollés, A. (2012). El periodismo político en España: Algunas características definitorias. *La Laguna: Sociedad Latina de Comunicación Social*, 19-46.
- Castillo Esparcia, A. (2006). Public relations and press room. Análisis de las salas de prensa virtuales de las grandes empresas de España. *Razón y Palabra*, 49(74). ISSN-e 1605-4806
- Creswell, J. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Cutlip, S., Broom, G., & Center, A. (2001). *Relaciones públicas eficaces*. Gestión 2000.
- Decreto Ley 17/2020. (2020, diciembre 10). De la implantación del proceso de ordenamiento monetario. *D.O. Número 68511*. <https://acortar.link/7IWocj>
- De la Paz, J. C., Gómez Masjuán, M. E., & Pérez Alonso, B. (2016). Estrategia de comunicación en redes sociales. Escenarios teórico-prácticos para los medios de comunicación en Cuba. *Razón y Palabra*, 92(Especial Diciembre). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199543036010>
- Deuze, M. (2008). Understanding journalism as newswork: How it changes, and how it remains the same. *Westminster Papers in Communication and Culture*, 5(2), 4-24. <https://doi.org/10.16997/wpcc.61>

- Diez Gracia, A., Sánchez García, P., & Martín Román, J. (2023). Polarización y discurso emocional de la agenda política en Twitter: Desintermediación y engagement en campaña electoral. *ICONO 14. Revista Científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 21(1). <https://doi.org/10.7195/ri14.v21i1.1922>
- Durántez Stolle, P. (2017). Interacción y participación en salas de prensa virtuales de las empresas del IBEX 35. *El Profesional de la Información*, 26(2), 228-237. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.mar.09>
- Elizalde, R. (2013). El consenso de lo posible. Principios para una política de comunicación social cubana en los escenarios perspectivas de regulaciones externas e internas. (Tesis doctoral, Universidad de La Habana, Cuba).
- Fernández Souto, A. B., Almansa Martínez, A. y Castillo Esparcia, A. (2018). Ética en las relaciones entre los medios de comunicación y los gabinetes de comunicación. *Prisma Social: revista de investigación social*, 22, 1-19. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2531>
- García Orosa, B. (2013). Los gabinetes de comunicación online de las empresas del Ibex 35. *Historia y Comunicación Social*, 18, 295-306. https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.43967
- Golding, P. & Elliott, P. (1979). *Making the News*. Longman.
- González García, L.M. (2014). Prensa en tiempos de cambio. Sobre los medios de comunicación y la actualización socioeconómica en Cuba. *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 3(4), 1-21.
- González Herrero, A. & Ruiz de Valbuena, M. (2006). Trends in online media relations: Web-based corporate press rooms in leading international companies. *Public Relations Review*, 32(3), 267-275.
- Grunig, J. & Hunt, T. (1984). *Dirección de Relaciones Públicas*. Editorial Gestión 2000. Primera edición en castellano. Barcelona (España).
- Harcup, T. (2009). *Journalism: Principles and practices* (2nd ed.). London, UK: Sage.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. MacGraw-Hill.
- Herrero Gutiérrez, F. J., Martínez Vallvey, F., Tapia Frade, A., Rey García, P. & Cabezuelo Lorenzo, F. (2017). Transparencia en el sector público a través de salas de prensa online. Gestión de recursos colectivos y su información en webs municipales. *Profesional De La Información*, 26(3), 421-429. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.may.08>
- Iturregui Mardaras, L., Gutiérrez Cuesta, J.J. & Cantalapiedra González, M.J. (2020). Periodistas y profesionales de Relaciones Públicas: de la influencia y la dependencia a la desintermediación periodística. *Profesional De La Información*, 29(3). <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/75623>
- Macnamara, J. (2014). Journalism-PR relations revisited: The good news, the bad news, and insights into tomorrow's news. *Public Relations Review*, 40(5), 739-750. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.07.002>
- Martínez González, Y. (2017). De las TIC a las TRIC. Una nueva realidad socio-comunicacional en Cuba. *Index.Comunicación*, 7(3), 187-209.
- Masip, P. (2005). Rutinas periodísticas e internet en la información diaria. *Trípodos. La utopía digital en los medios de comunicación: de los discursos a los hechos*. Un balance. Edición extraordinaria, 561-576.

- McCombs, M.E., Shaw, D.L. (1972). The Agenda-Setting Function of Mass Media. *The Public Opinion Quarterly*, 36(2), 176-187.
- Méndez Nieto, A., Paniagua Rojano, F.J. & León, Gross, T. (2018). La información gubernamental en las páginas de apertura de sección en la prensa de referencia. *Historia y comunicación social*, 23(1), 185-196. <http://dx.doi.org/10.5209/HICS.59840>
- Ministerio de Comunicaciones, Cuba. (Julio 2017). *Política Integral para el perfeccionamiento de la Informatización de la Sociedad en Cuba*. <https://acortar.link/fWhnAx>
- Molina Rodríguez, L. (2019). Periodistas, medios y sistema social: relaciones que conducen hacia la desprofesionalización de la prensa en Cuba. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 25(1), 411-420. <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.63737>
- Moreno, E. (2016). Periodismo en tuits. Propuesta teórico-metodológica para el ejercicio del periodismo digital en twitter por los medios de comunicación. (Tesis de Licenciatura, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas), Cuba.
- Moreno Mesa, J.M.; Sánchez Decicco, W. (2022). Precarización y desinformación, un muro para la verificación. Desafíos para la verdad informativa en el nuevo entorno de producción y consumo mediático. En Caro-González, F.J.; Garrido-Lora, M.; García-Gordillo, M.M. (editores) (2022), *El problema de la verdad. Retos y riesgos en la comunicación*. Salamanca: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones. <https://doi.org/10.52495/c6.emcs.11.p98>
- Muñiz Zúñiga, V. & Castillo Salina, Y. (2023). La brecha entre medios y públicos en Cuba. Pautas para un diálogo necesario desde la agenda setting. *Alcance*, 6(13). Recuperado a partir de <https://revistas.uh.cu/alcance/article/view/5606>
- Paniagua Rojano, F., Gómez Calderón, B. & Fernández Sande, M. (2012). La incorporación de los departamentos de comunicación de las universidades españolas al entorno digital. Un análisis cuantitativo. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 18(especial), 691-701. https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2012.v18.40948
- Parejo Cuéllar, M. (2015). Los Gabinetes de Comunicación de las Universidades españolas: Propuesta de modelo y análisis de las Salas de Prensa Virtuales universitarias. (Tesis doctoral, Universidad de Extremadura).
- Paricio Esteban, M. P., Femenía Almenich, S., Del Olmo Arriaga, J L. & Sánchez Valle. (2019). La web y la sala de prensa como herramienta de Relaciones Públicas en la comunicación de moda. *Revista Prisma Social*, 24, 99-134. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2830>
- Partido Socialista Cubano. (Junio 2017). *Proyecto de Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista hasta el 2030*, Documentos del 7mo Congreso del Partido. https://www.inder.gob.cu/descargas/PCC/doc_pcc_2017.pdf
- Pettigrew, J. & Reber, B. (2010). The New Dynamic in Corporate Media Relations: How Fortune 500 Companies Are Using Virtual Press Rooms to Engage the Press. *Journal of Public Relations Research*, 22(4), 404-428.
- Rodrich Portugal, R. (2022). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista De Comunicación*, 11(1), 212-234. <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2763>
- Rodríguez Guerrero, L. & Gómez Masjuán, M.E. (2018). Retos y perspectivas de la convergencia en el escenario mediático cubano: propuesta metodológica para integrar redacciones en el periódico *Granma*. *Revista Alcance*, 7(17), 217-218.

- Saladrigas Medina, H. & Olivera Pérez, D. (2016). La comunicación social en Cuba: Tendencias de un campo académico emergente. *Razón y palabra*, (29), 1-19.
- Segura, M.S. (2014). Desintermediación y participación. Los nuevos roles de periodistas y públicos en los nuevos medios no lucrativos. *La Trama de la Comunicación*, 18(Enero-Diciembre 2014), 115-133.
- Serrano Puche, J. (2013). Una propuesta de dieta digital: repensando el consumo mediático en la era de la hiperconectividad. *Fonseca, Journal of Communication*, 7(7), 157-175. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/11710>
- Shoemaker, P. & Reese, S. (2016). A Media Sociology for the Networked Public Sphere: The Hierarchy of Influences Model. *Mass Communication and Society*, 19(4), 389-410.
- Sosa Varcácel, A., De Aguilera Moyano, M. & De la Noval Bautista, A. (2019). Sistema de comunicación, poder y socialismo: el caso de Cuba. *El Profesional de la Información*, 28(6). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.nov.16>
- Souto López, M. & Hernández Cáceres, P. (2010). Y vivieron complejos para siempre: un estudio sobre la relación fuente-periodistas en el periodismo científico cubano. (Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, Cuba).
- Taboada Castell, C., Merchán Mota, I. & Cantalapiedra González, M.J. (2021). Las Salas de Prensa Virtual como herramientas de Relaciones Públicas para la comunicación con los medios en Cuba. Un estado de la cuestión. *Revista Internacional De Relaciones Públicas*, 11(22), 05-26. <https://doi.org/10.5783/revrrpp.v11i22.729>
- Unda Endemaño, A., Taboada Castell, C., Iturregui Mardaras, L., & Cantalapiedra González, M. J. (2024). International organizations and the safety of conflict journalists: analysis of the characteristics, structure, and resources of their virtual press rooms. *Brazilian Journalism Research*, 20(2), 16-34. <https://doi.org/10.25200/BJR.v20n1.2024.1634>
- Villafañe, J. (2000). *Dirección de comunicación empresarial e institucional*. Gestión: España.
- Wilcox, D., Cameron, G. & Xifra, J. (2012). *Relaciones Públicas. Estrategia y Tácticas*. Pearson Educación.
- Wolf, M. (2000). *La investigación de la comunicación de masas: crítica y perspectivas*. Barcelona: Paidós.

