

Desafíos para hacer radiocomunicación en tiempos de pandemia y aislamiento social — La participación como alternativa para construir una radio con todos y para todos

Desafios para realizar a comunicação via rádio em tempos de pandemia e isolamento social — Participação como alternativa para construir um rádio com todos e para todos

Challenges to radio communication in times of pandemic and social isolation — Participation as an alternative to build a radio with/for everyone

Maile Hernandez e María Teresa Caballero Rivacoba

Resumen

El artículo aborda los principios de la comunicación de riesgo adaptada a la radio, a partir de presupuestos teóricos participativos en medio del azote del virus Sars-CoV-2. Mediante el análisis de contenido cualitativo se examina el rediseño de la programación de la emisora provincial CMHW de Villa Clara (Cuba) durante el inicio de la propagación de la Covid-19, las temáticas regulares e incorporadas, las modalidades de participación de la audiencia y el desarrollo de la prealimentación por parte de los profesionales del medio, donde aún deben incluirse modelos horizontales de comunicación que hagan a los interlocutores ser parte de las rutinas productivas, a partir de las verdaderas necesidades comunicativas de los públicos a los que se dirigen. Finalmente se realiza una propuesta de principios de la comunicación de riesgo en radio durante situaciones de emergencia a partir de presupuestos participativos.

Palabras Clave

Radio; participación; pre-alimentación; comunicación de riesgo.

>> **Informações adicionais:** artigo submetido em: 13/07/2020
aceito em: 19/09/2020.

Como citar este texto:

HERNÁNDEZ, Mailé; RIVACOBÁ, María Teresa Caballero. Desafíos para hacer radiocomunicación en tiempos de pandemia y aislamiento social — La participación como alternativa para construir una radio con todos y para todos. *Radiofonias — Revista de Estudos em Mídia Sonora*, Mariana-MG, v. 11, n. 02, p. 56-88, mai./ago. 2020.

Sobre as autoras

Maile Hernandez

lanegrona26@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-8255-600X>

Periodista por la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Directora de Programas de Radio de la emisora CMHW de Villa Clara. Máster en Bioética de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir (UCM) España. Aspirante del Doctorado Curricular Colaborativo del Centro de Estudios Comunitarios (CEC) de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas (2017-2021).

María Teresa Caballero Rivacoba

maria.caballero@reduc.edu.cu

<http://orcid.org/0000-0001-6851-003X>

Licenciada en Sociología por la Universidad de la Habana, con Máster en Desarrollo Regional y Población y Doctorado en Ciencias Sociológicas. Profesora Titular de la Universidad Ignacio Agramonte de Camagüey; Vicepresidente del Tribunal Nacional Permanente en Ciencias Sociológicas, invitada permanente de la Filial de la Academia de Ciencias de Cuba Camagüey-Ciego de Ávila. Secretaria Ejecutiva del Capítulo Camagüey de la Sociedad Económica de Amigos del País. Miembro fundador del Consejo Provincial de las Ciencias Sociales. Experta del Programa Territorial Medio Ambiente y Desarrollo Sostenibles. Especialista en salvaguarda social en el programa Fondo Verde del PNUD. Profesora de Maestrías en varias universidades mexicanas.

Abstract

The article addresses the principles of risk communication adapted to radio, based on participatory theoretical assumptions amid the scourge of the Sars-CoV-2. Through the qualitative content analysis, it's analyzed the redesign of the programming of the provincial station CMHW of Villa Clara (Cuba) during the beginning of the spread of Covid-19, the regular and incorporated themes, the participation modalities of the audience and the development of pre-feeding by media professionals, where horizontal communication models must still be included that make the interlocutors be part of the productive routines, based on the true communication needs of the audiences to whom they are addressed. Finally, a proposal of risk communication principles on radio is made during emergency situations based on participatory budgets.

Keywords: Radio; participation; pre-feeding; risk communication.

Resumo

O artigo aborda os princípios da comunicação de risco adaptados ao rádio, com base em pressupostos teóricos participativos em meio ao flagelo do vírus Sars-CoV-2. Por meio da análise de conteúdo qualitativa, é analisado o redesenho da programação da emissora provincial CMHW de Villa Clara (Cuba) durante o início da divulgação da Covid-19, os temas regulares e incorporados, as modalidades de participação do público e o desenvolvimento da pré-alimentação pelos profissionais da mídia, onde ainda devem ser incluídos modelos horizontais de comunicação que façam os interlocutores fazerem parte das rotinas produtivas, com base nas reais necessidades de comunicação dos públicos-alvo. Por fim, são propostos princípios de comunicação de risco no rádio em situações de emergência com base em orçamentos participativos.

Palavras chave: Rádio; participação; pré-alimentação; comunicação de risco.

1. Introducción

Ante el azote de la Covid-19 y el deceso de más de medio millón de muertos y 27 millones de contagios en todo el orbe (OMS, 2020), vuelve a ser la comunicación un lugar estratégico desde el cual pensar la sociedad (MARTÍN-BARBERO, 2003). La triada acceso-diálogo-participación (FREIRE, 1970; BELTRÁN, 2012; PASQUALI, 1990; GUMUCIO DRAGÓN, 2004; CALVELO, 2003; DIAZ-BORDENAVE, 1976; DOWNING, 2000; SERVAES, 2012) en los medios de comunicación y en especial la radio, potencia y refuerza los derechos, necesidades y recursos de los diferentes segmentos de públicos hacia los que se dirigen los productos comunicativos en tiempos de crisis.

La comunicación radial permite de manera rápida a modo de alerta, informar los estragos de fenómenos climatológicos, catástrofes, pandemias y crisis sanitaria. A través del oído, los que se sientan detrás de los micrófonos acompañan y hacen frente a los miedos individuales, las vulnerabilidades colectivas y la desesperanza propia de una

situación de riesgo. De hecho, "la simplicidad técnica de la radio permite una respuesta inmediata ante eventos y desastres naturales, pero también la confianza que los ciudadanos tienen en el medio como el más creíble, lo hacen una fuente ideal para lidiar con la crisis" (RODERO, 2020, p.2)

Por ello urge ante escenarios complejos el despliegue de protocolos de emergencia sin incidir en el sensacionalismo, donde se establezcan otros criterios de agenda informativa y de cobertura más adecuada. En estos contextos los medios deben articular el vínculo social, reproducir la solidaridad, buscar mayor organicidad y autorregulación social (SIERRA, 2016) con un sentido relacional y partir de acciones de orientación y acompañamiento, ya sea como previsión, prevención o soluciones (CONTRERAS, 2020).

En este sentido la comunicación de riesgo o de crisis como también se le ha llamado establece normas para no acrecentar la desinformación que se genera en estados de emergencia global (ejemplo el nuevo coronavirus). Dichos procedimientos constituyen referente para los medios tradicionales "preferidos por los ciudadanos antes que las redes sociales en situaciones críticas, para informarse de asuntos relevantes porque les ofrecen más confianza y garantías de credibilidad" (CASERO-RIPOLLÉS, 2020, p. 5). Ello motivó compilar desde la teoría reciente cuáles son las maneras de hacer radio participativa en tiempos de pandemia.

De este primer acercamiento teórico se deriva el análisis de la programación de la emisora CMHW de Villa Clara, al centro de Cuba, que adaptó rápidamente su propuesta informativa al inicio de los primeros casos de la Covid-19 en el país el pasado 11 de marzo de este 2020.

Una revisión que busca sobre todo dejar pautas para revalorizar el trabajo periodístico durante la pandemia, de acuerdo a las necesidades de los oyentes en un rescate de conceptos como la pre-alimentación, que para Raúl Rodríguez (2020) debe caracterizar las tres etapas más importantes de la comunicación en estado de emergencia: prevención y reducción del riesgo del desastre; preparación, respuesta y rehabilitación durante la crisis; y reconstrucción social y emocional de la población afectada.

Se trata sobre todo de evaluar si el cambio operado en la emisora en estudio se corresponde con los principios de radio participativa, a partir del análisis de los géneros periodísticos empleados, los temas abordados, las finalidades que motivan a los radioescuchas a opinar y, sobre todo, los principios que deben guiar a futuros profesionales a construir medios para hablar, y no medios para decir.

Hacer radio en tiempos de crisis

Como esos vehículos todo terreno, para toda situación (LÓPEZ-VIGIL, 2000), el medio radial despliega sus ondas hacia millones de hogares, que acceden sin costo alguno a la señal amplificada a través de modalidades cada vez más atractivas que promueven el consumo individual: radios receptores, MP4, tablets, celulares, laptops, ordenadores, etc.

La labor de los profesionales de la palabra en todo el mundo compite con la multiplicidad de soportes y formatos comunicativos.

Vivimos hoy un colapso tecnológico, sobresaturación y bloqueo que amenaza la reproducción cultural. La reflexión sobre la relación sistema informativo y su entorno brillan por su ausencia. En juego están no sólo los límites del crecimiento del sistema de información, sino sobre todo el futuro de la vida en común y las propias bases culturales que la hacen posible, pues la actual dinámica obstruye los procesos de reproducción y socialización del individuo. De ahí la necesidad de vindicar la comunicación sobria, equilibrada y sostenible (SIERRA, 2019).

Lo anterior no es sinónimo de variedad informativa y bombardeo noticioso, que falsamente supone para muchos estar actualizados, pues "nunca tantos han sido tan in-comunicados por tan pocos. Cada vez son más los que tienen el derecho de escuchar y de mirar, pero cada vez son menos los que tienen el privilegio de informar, opinar y crear" (GALEANO, 2009). Esta descripción retrata la pérdida de espacios participativos y de reconocimiento de la audiencia como protagonista (CABALLERO y YORDI, 2012).

Si bien la radio propicia la información rápida y veraz, sus propuestas inciden y sostienen las transformaciones del tejido colectivo, la reorganización de las formas del habitar, del trabajar y del jugar, mientras se inserta de manera sutil para acompañar en disímiles escenarios y situaciones cotidianas. Los medios y en especial los formatos radiofónicos han permitido que los oyentes experimenten acontecimientos, conozcan de la vida de otros, aprendan de muchos, más allá de la esfera de los encuentros cotidianos (SIERRA, 2016).

En ello radica su principal compromiso, y para lograrlo cada uno de los temas de la agenda pública desarrollados en la radio en tiempos de crisis, deben ser cuidadosamente valorados a partir del estudio del contexto socio-económico y político que vive cada lugar. De manera que emisores y oyentes convivan informados y educados, sin provocar miedo, caos o pánico (SANTOS, 2020; LIANG et al., 2020; AHMED et al., 2020) por un inadecuado e innecesario ejercicio de sugestión o sobresaturación informativa.

Según Forero y Céspedes (2018, p. 19), la unisensorialidad del medio "causa fatiga rápidamente y las audiencias están en peligro de distracción", por lo que repensar constantemente las dinámicas de producción de la radio sincrónica y diacrónica (HAYE, 2011) aminora la "crisis creativa" (RODERO, 2005, p. 138) que amenaza las probabilidades de escucha y estimula una radio que evoque los imaginarios, que mantenga la sorpresa, la ilusión y la cercanía.

En el caso de la radio analógica, por los bajos costos de transmisión, se generan contenidos durante las 24 horas que además de estar actualizados, contribuyen a orientar, asignar tareas y tranquilizar a los oyentes. (URBINA-MEDINA, 2016; OPS, 2011a, p. 4). Los periodistas, locutores, directores y fuentes "no deben prometer ninguna información a la audiencia si no la pueden obtener en el lapso estipulado" (OPS, 2011b, p. 14)

Un mal manejo periodístico desencadena la exagerada previsión y las posturas de excesiva confianza, estas últimas generalmente en sectores de extrema pobreza, que por sí mismos, no tienen las condiciones para su protección y entonces, ilusoriamente, o con resignación, minimizan el problema. (CONTRERAS, 2020, p. 1).

Ante estas deficiencias la autorregulación interna de las prácticas informativas en cada medio de prensa y los mecanismos de defensa frente a la información inadecuada, como las defensorías de las audiencias o la tutela ética de los colegios profesionales resurgen como emergentes contra las rutinas mediáticas dominantes de los grandes oligopolios comunicativos (RODRÍGUEZ, 2020).

En un reciente estudio sobre el consumo de la radio en España en tiempos de pandemia, Emma Rodero (2020) destaca que los oyentes presentan quejas por el exceso de información sobre la Covid-19. Según la autora los radioescuchas abogan por menos charlas sobre el coronavirus, con informaciones breves y no repetidas todo el día, para poder lidiar con otros temas, por ejemplo, cómo distraerse en cuarentena.

Así mismo destacan el no hablar de la parte negativa y el resaltar mucho más lo positivo. Demandan la información clara, con variedad de fuentes, el ser menos alarmistas e investigar mucho más sobre la Covid-19, en cuanto a los aspectos médicos y psicológicos. (RODERO, 2020, p. 3).

La autora concluye que la radio juega un importante rol en tiempos de pandemia para los que fielmente lo siguen. Por ser el más cercano a la audiencia, y el que más estimula la imaginación continúa siendo el medio más confiable, imparcial y justo (RODERO, 2020, p. 10). Las ventajas de la radio en este aspecto viabilizan la toma de decisiones: la rapidez del mensaje, la inmediatez, la sensibilización, la posibilidad de emocionar y llegar

a cualquier estrato social, la reiteración y la sensación de compañía. Aunque muchas veces sólo sea telón de fondo para otras actividades.

Para evitar las fake news o noticias falsas se recomienda a los radioescuchas el acceso a fuentes de información diversas y tener en cuenta “indicadores de importancia y calidad de su contenido” (CUAN-BALTAZAR et al., 2020; ROETZEL, 2019). Ello puede frenar las bromas, las falsas aseveraciones, los rumores que sin dudas no ayudan a concienciar y a adoptar aptitudes comprometidas y de respeto al otro frente a una enfermedad altamente contagiosa y de creciente letalidad (OMS, 2020).

La idea es pasar de la actitud “de denuncia” a la preventiva sin generar caos en la población afectada en un momento de desastre (FEIJOO, 2008, OPS, 2011a), pues una información distorsionada, equivocada o mal intencionada, puede destruir a terceras personas que carecen de recursos para defenderse. En estos casos, cuando hay desconfianza en los medios, es difícil que los procesos sociales contribuyan a una reproducción equilibrada (SIERRA, 2016).

La comunicación de riesgos en radio desde la participación

Los conceptos de comunicación de crisis y comunicación de riesgos, aunque se utilizan indistintamente no significan lo mismo (MORENO et al., 2020). La primera “crea conciencia sobre la naturaleza, la magnitud y la importancia de los riesgos con la esperanza de reducir la probabilidad de una crisis a largo plazo (SHEPARD; JANOSKE; LIU, 2012) y la segunda implica el envío y recepción de mensajes para prevenir o atenuar los resultados negativos de una crisis (COOMBS, 1995).

Según Moreno et al. (2020), los expertos en comunicación de riesgos y crisis concuerdan en el necesario monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de ciudadanos, mejorando la confianza y ofreciendo información oportuna, precisa, específica, suficiente, consistente y comprensible (LAAJALAHTI; HYVARINEN; VOS, 2016).

Recientemente la OMS (2018, p. 4) define la comunicación de riesgos en emergencias (CRE) como:

[...] una intervención realizada antes (como parte de las actividades de preparación), durante y después (en apoyo de las intervenciones de recuperación) de una emergencia con el fin de asegurar que todas las personas en situación de riesgo puedan adoptar decisiones fundamentadas para protegerse a sí mismas, así como a sus familias y comunidades, contra las amenazas para su supervivencia, su salud y su bienestar.

Sin embargo, más allá de concebir el acto comunicativo como intervención desde

afuera que genere una comunicación eficiente y bien coordinada que ayude a las partes interesadas “a definir riesgos, identificar peligros, evaluar debilidades y promover la resiliencia de la comunidad, aumentando así la capacidad para hacer frente a las dificultades” (MORENO et al., 2020, p. 3), se reconoce el análisis desde la participación como premisa fundamental de la comunicación de riesgo, que establece la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en 2011, en la “Guía para la elaboración de la estrategia de comunicación de riesgo. De la teoría a la acción”.

En este documento se concibe la comunicación de riesgo como un componente fundamental de la gestión del riesgo...

[...] entendida como el proceso de toma de decisiones que tiene en consideración los factores políticos, sociales y económicos, que analiza el riesgo como un peligro potencial a fin de formular, estudiar y comparar opciones de control con miras a seleccionar la mejor respuesta para la seguridad de la población ante un peligro probable [...]. Asigna una gran importancia al diálogo con las poblaciones afectadas y con el público interesado, para brindarles la información necesaria, que les permita tomar las mejores decisiones posibles durante una emergencia o desastre con impacto en la salud pública. (OPS, 2011b, p. 3-4).

El involucramiento activo de todos estos actores sociales constituye un referente para el logro del éxito de la participación en las de fases de preparación, respuesta, control, recuperación y evaluación de una emergencia, en este caso la Covid-19, a través de la radio. Sin dudas, contribuye a la apropiación como proceso de comprensión y auto comprensión, que en su naturaleza hermenéutica como asegura Thompson (1998): “consiste en tomar su contenido significativo y hacerlo propio”. Cuando nos apropiamos de un mensaje lo adaptamos a nuestras vidas y a los contextos en los que vivimos” (THOMPSON, 1998, p. 66).

La participación en radio permitiría a los oyentes el ser parte, tener parte y tomar parte en la programación que recibe. Reconduce el histórico modelo mecanicista administrativo de la comunicación que describe una linealidad omnipotente emisor receptor y restablece las relaciones simétricas entre los actores que intervienen en el proceso comunicativo. Para lograr la horizontalidad en comunicación se contempla al receptor como sujeto esencial del modelo, capaz de apropiarse, negociar o rechazar los contenidos recibidos (OROZCO, 1997, p. 28). En un proceso más amplio que implica “el protagonismo compartido” en la toma de decisiones (CABALLERO, 2012, p. 79)...

El micrófono facilita la participación porque intimida menos que la cámara. Garantiza más el anonimato y la discreción a los que tienen miedo de la plaza pública. Finalmen-

te, la radio integra mejor a las técnicas complementarias tales como el teléfono o el magnetofón portátil. (LHOEST, 1974, p. 358).

Si bien el medio radial permanece activo en la reinención de las formas en que dialoga con su audiencia, que encuentra en los nuevos lenguajes y soportes tecnológicos otras maneras de construir y consolidar su escucha (MARTINEZ-COSTA Y PRATA, 2017, p. 109-128), afianza un nuevo servicio de individualización comunicativa, que origina otra forma de consumo de contenidos, identificada como *mass self communication* (CASTELLS, 2001).

Y aunque su versión analógica se modifica a partir del desarrollo paulatino de la radio on-line y la imparable cantidad de oyentes que muestran a través de las redes (blogs, SMS, correo electrónico, chats, podcasts) el surgimiento de una generación de prosumidores altamente capacitados, es necesario no decantar a las personas que en este mundo desigual sólo tienen acceso al aparato receptor tradicional. Lo que demuestra que los medios no cambian ni desaparecen con la llegada de otros, sólo se modifican las herramientas de visibilidad y consumo.

La convivencia en la actualidad de dos modelos principales en la generación de contenidos radiales, muestran, por un lado: una sociedad concebida como poder, donde predomina el monólogo, y otra construida como comunidad democrática, al servicio de las mayorías. "La participación constituye la culminación de la comunicación horizontal, porque sin oportunidades similares para todas las personas de emitir los mensajes el proceso permanecería gobernado por la minoría" (BELTRÁN, 2012, p.23).

La prealimentación como condicionante de la participación en radio

Como condicionante de la participación en radio se posiciona la prealimentación (KAPLÚN, M., 2012) a través del diálogo (FREIRE, 1970) en un escenario donde "no se trata de crear una necesidad para la información que se disemina, sino donde más bien se disemina información para la cual existe una necesidad" (SÁNCHEZ et al, 2020, p. 60).

El concepto de "prealimentación" o "feed-forward" del educador argentino-uruguayo Mario Kaplún (1922-1998), propuesto a finales de los 70, definido como "la búsqueda inicial que hacemos entre los destinatarios de los medios de comunicación para que nuestros mensajes los representen y reflejen" (1998, p. 78-79) "sitúa al destinatario de manera activa, a la vanguardia del proceso, a diferencia del modelo clásico, que se legitima en una hipotética e imprecisa retroalimentación o feedback, al servicio del control y la manipulación de los mensajes por parte del emisor" (BARRANQUERO, 2010, p. 5).

El comunicador basa su labor en el respeto y en una toma de conciencia profunda del otro en tanto sujeto pleno de diálogo¹. "El profesional de la información tiene en su contenido recoger las experiencias de los destinatarios, seleccionarlas, ordenarlas, organizarlas y así estructuradas, devolvérselas, de tal modo que ellos puedan hacerlas conscientes, analizarlas y reflexionarlas" (KAPLÚN, M., 1998, p. 79).

La empatía en este proceso previo a la comunicación, permite ponerse en la piel del otro, de sentir como él, de pensar como él (KAPLÚN, M., 2016). "Habilidad innata, adquirida a partir del aprendizaje, de escuchar al otro y de adoptar su punto de vista con respecto a un problema, independientemente de concordar con él o no" (BARRANQUERO, 2010, p. 5).

En este sentido Alejandro Barranquero (2010, p.6) aclara que "se trata de aproximarnos al otro para conocerlo íntimamente. Pero sintonizar con el oyente no entraña únicamente entender sus características personales o sus lenguajes y códigos propios, y repetirlos deliberadamente sino, sobre todo, profundizar en las condiciones y contextos históricos en los que se da su interlocución. Lo anterior revitaliza una radio con todos y para todos (HERNÁNDEZ, 2016) que mediante sus propuestas inclusivas propiciaría el reconocimiento y la contención de los oyentes como "sujetos sociales" (MARTÍN-BARBERO, 2002, p. 224) y no meros agentes pasivos.

Sin embargo, la urgencia de producir para llenar espacios, y en el caso de la radio el dinamismo de las rutinas productivas, justifica que se proponga/imponga muchas veces "una agenda que descubre un patrón de conductas, valores y creencias, de lo que los emisores quieren que sea la sociedad y la conducta de la gente. Queda así su función educativa, que pudiera ser muy importante, soslayada a una función dirigida a subordinar el pensamiento" (FEO-ACEVEDO y FEO-ISTÚRIZ, 2013, p. 85), alejado de las formas creativas propias de cada actor de la comunicación.

Metodología

La CMHW, emisora provincial de radio de la provincia² de Villa Clara, ubicada al centro de Cuba, ha estado presente en cada una de las fases informativas de la COVID-19. Acompaña con indagación oportuna y rápida a la audiencia, lo que determina que sea el medio de mayor audiencia en la provincia, a partir del amplio nivel de confiabilidad de-

¹ La obra del comunicador se sitúa dentro de la tradición dialógica de la filosofía y la reflexión sobre el encuentro con la otredad, promovida por Karl Otto Apel (1985), Martin Buber (1993), Emmanuel Lévinas (1977) y Jürgen Habermas (1988)

² Estudio de audiencia realizado por el Grupo Metodológico de la CMHW entre 2018-2019.

sarrollado durante 87 años de trabajo. De ahí que su alcance y profesionalidad motive el estudio durante el inicio de la pandemia.

Al tener la CMHW, Reina Radial del Centro, altos grados de escucha en un territorio con más de 784 mil habitantes³, las funciones de educar, informar y concienciar pueden ser más efectivas en tanto se evalúan las principales rutinas productivas y las mejores maneras de hacer un periodismo ético y responsable, que debe ser aún más sabio y de servicio público en tiempos de crisis.

El estudio correspondiente se realiza desde el 11 de marzo hasta el 3 de julio de 2020 (marca el inicio de la Covid-19 en Villa Clara) y se basó en la recolección de una muestra intencional por criterio de 154 programas (todos los programas del período), en los cuales se detectaron un total de 5 mil 205 trabajos periodísticos (cifra que permitió clasificar los géneros utilizados) en los 6 programas principales que absorbieron el mayor peso de la parrilla informativa al inicio de la Covid-19 en Cuba (Noticiero En el Centro, Noticiero Matutino Patria, Radio Revista W, y las tres revistas especiales que sin nombre específico asumieron la programación entre las 12 del día y las 12 de la noche dedicadas a la información sobre el coronavirus).

En las 154 emisiones analizadas de los 6 programas se evaluó:

- el rediseño de la programación que asumió la emisora CMHW en estado de emergencia (características)
- las temáticas regulares e incorporadas a la agenda mediática, aquellos temas que se abordan de manera cotidiana (regulares) y los que se añadieron a partir de la aparición del nuevo coronavirus (incorporados)
 - los géneros periodísticos que se radiaron durante el período
 - las modalidades de participación presentes, teniendo en cuenta la clasificación de Susana Herrera Damas (2003, p. 145-166).

Indicadores según el contenido:

- i. Finalidad de las intervenciones (expresar opinión, rectificar información, aportar información, relatar caso propio o ajeno, consultar una información, denunciar hecho o situación, desahogarse, pedir información, concursar)
- ii. Técnica de producción:

3 Consultar el sitio web: <http://poblacion.population.city/cuba/adm/villa-clara/>

- Utilización de códigos lingüísticos: Códigos lingüísticos escritos (Participación por escrito a través de cartas, o SMS o correo electrónico) y Códigos orales (Participación voz del oyente).

Desde una perspectiva cualitativa, se recurre al análisis de contenido como método principal de investigación, ya que permite revelar aquellos aspectos latentes que permanecen ocultos en cada mensaje. En este caso el análisis descriptivo garantiza caracterizar el contenido de los programas a partir de la definición de categorías que avalan la operación (PIÑUEL, 2002) junto a la observación participante que permitió el análisis de la prealimentación, entendida como la búsqueda de información inicial en los oyentes, en aras de conocer las verdaderas necesidades y aspiraciones de la audiencia. El análisis culmina con la propuesta de principios de la comunicación de riesgo en radio en situaciones de emergencia a partir de presupuestos participativos.

Estudio de caso de la emisora CMHW en el tratamiento periodístico de la Covid-19 – Resultados: La Covid-19 y su impacto en la radio cubana

La Covid-19, como confirman a diario las cifras y las autoridades, sigue diezmando comunidades y poniendo en jaque a las economías, obligadas a ralentizar inversiones, desacelerar crecimientos y modificar o detener actividades productivas en todo el mundo.

En Cuba, ante el avance del nuevo coronavirus, se han priorizado actividades fundamentales que permiten, por un lado, respaldar las necesidades básicas de la población y, por otro, hacerle frente a la enfermedad.

El papel del sistema de la radio cubana ha sido vital en el enfrentamiento y el fomento de la percepción del riesgo. En este escenario el director general de la Radio Cubana, Onelio Castillo Corderí (2020), al intervenir en el programa televisivo de la Mesa Redonda que se trasmite diariamente en la televisión cubana, manifestó que “uno de los asuntos que tipifican toda la labor de la Radio durante la etapa de enfrentamiento y control de la Covid-19 ha sido la vitalidad y unidad del sistema con sus 100 emisoras, desde Radio Habana Cuba, como estación de Onda Corta con un inestimable servicio de información hacia el exterior, hasta las 74 emisoras municipales, que son por antonomasia las que tienen una mayor vocación comunitaria dentro del sistema”.

Eso se sintetiza, aclaró, “en los 2,1 millones de trabajos y de acciones comunicativas realizadas a lo largo y ancho de todo el país, con un crecimiento creativo de los modos

de hacer con transformaciones numerosísimas en cada una de las emisoras cubanas” (CASTILLO-CORDERÍ, 2020).

Al referirse a la interacción emisor-receptor, aseguró que las opiniones –respetuosas, certeras y sensatas– de la audiencia han contribuido sin lugar a dudas “a que nosotros hayamos modificado e introducido muchas temáticas que son muy importantes” (CASTILLO-CORDERÍ, 2020).

En tal sentido, destacó el directivo los sondeos de audiencia realizados en todas las provincias –con más de tres mil encuestados– que han referido un grupo de demandas que constituyen las peticiones para la próxima etapa y que se mantendrán como líneas de trabajo.

Onelio Castillo Corderí (2020) mencionó entre las demandas más solicitadas de acuerdo al sondeo nacional realizado:

<p>1-Mayor presencia de psicólogos, epidemiólogos y otros especialistas de salud en los programas radiales, así como directivos de los distintos sectores y las autoridades del Partido Comunista de Cuba y el Gobierno.</p>	<p>Evidencia la necesidad de criterios de experto en situaciones de crisis sanitaria, lo que contribuye a aclarar dudas, evitar rumores y falsas alarmas.</p>
<p>2-Mayor presencia de programas en vivo que refrescan la parrilla radial. Se requieren programas dinámicos, de mayor duración, que contengan boletines de noticias, entrada de periodistas en directo, transmisión de trabajos periodísticos y buena música.</p>	<p>En tiempos de cuarentena las personas ansían sentirse acompañadas y actualizadas, lo que se logra a partir de propuestas que con inmediatez ofrezcan noticias de última hora, la apreciación de invitados al estudio radial y el diálogo esclarecedor entre emisores y receptores.</p>
<p>3-No eliminar el encadenamiento de emisoras nacionales y provinciales. Proseguir con el espacio “Todos por Cuba” e incrementar la información sobre el enfrentamiento a las indisciplinas e ilegalidades en el país.</p>	<p>Lo que permite disfrutar de la programación de otros territorios y conocer qué medidas se toman para evitar los coleros, revendedores y acaparadores de productos que escasean por el azote de la Covid-19.</p>

Desde el 11 de marzo de 2020, cuando Cuba recibía a los dos primeros italianos contagiados por el virus Sar-CoV-2, comenzó la primera fase de comunicación donde se dio a conocer en el sistema de la radio cubana los casos afectados producto de su importación por quienes estuvieron en países ya contaminados, la segunda fase estuvo

caracterizada por la transmisión local de la Covid-19, es decir desde los afectados hacia sus entornos compuestos por las personas con los que mantuvieron contacto y la tercera fase, producto de que la enfermedad explota y se expande, con la transmisión comunitaria, caracterizada por el contagio a través del ambiente a quienes se expongan especialmente a lugares de alta concentración de personas.

Finalmente, en el país se pasó a la fase de recuperación, sin llegar a la transmisión sostenida, momento del contagio que escapa a las medidas de control, como ha sucedido en numerosos países: Estados Unidos (la nación de mayor número de contagios con 6, 3 millones y más fallecidos del mundo, con 191 mil decesos, hasta la conclusión de este texto), seguido de India y Brasil, que superaban los 4 millones de casos y acumulaban más de 75 mil y 128 mil muertes respectivamente⁴.

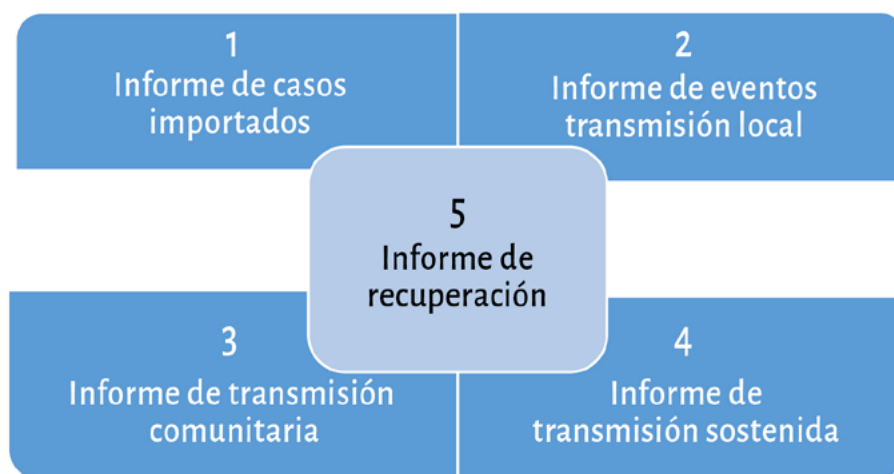


Gráfico 1. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos ofrecidos por la OMS (2020) y OPS (2011b).

Rediseño de los programas en CMHW

La emisora CMHW, como las demás del país, se hizo eco de las medidas adoptadas por el presidente cubano Miguel Díaz-Canel Bermúdez, quien en la reciente Cumbre de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la Covid-19 (2020)⁵ explicó que en medio de la asfixiante guerra económica el gobierno ha incrementado acciones para la protección de la salud de todo el pueblo, el mantenimiento del empleo y la defensa de las garantías y derechos laborales para todos.

4 Para mayor información consultar el sitio web: <https://www.rtve.es/noticias/20200910/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml>

5 Consultar el sitio web: <http://www.radioreloj.cu/en-portada/cuba-enfrenta-la-pandemia-a-pesar-del-bloqueo/>.

El sistema de la radio cubana ha difundido durante este tiempo las acciones desarrolladas que contemplan 36 medidas de carácter laboral, salarial y de seguridad social; el crecimiento del trabajo a distancia y el teletrabajo, y la ampliación de las garantías salariales a trabajadores al cuidado de hijos menores, adultos mayores y personas en condiciones de fragilidad. En Cuba nadie quedó desamparado, afirmó el mandatario⁶, y aseguró que existen condiciones para iniciar los procesos de recuperación y el camino hacia la nueva normalidad.

El sistema de reuniones diarias del Consejo de Defensa Provincial protagonizado por las máximas autoridades del Partido Comunista de Cuba y la Asamblea Provincial del Poder Popular en el territorio villaclareño se ha mantenido como referente de análisis de la situación local, y ha tenido gran visibilidad en las ondas radiales, así como en el trabajo de la página web de la CMHW y en las redes sociales, en este caso Facebook y Twitter. Ello constituye aún una desventaja pues no se inserta la emisora en canales de YouTube, Instagram o Telegram, plataformas hoy de alto consumo de contenidos mediáticos, que permitirían mayor posicionamiento en los buscadores globales.

De acuerdo a la evaluación realizada sobre la labor de la emisora por la Dirección Provincial de la Radio en Villa Clara, presidida por Alexander Jiménez Díaz, se constató que como parte de una estrategia integral en el combate contra el nuevo Coronavirus, el Sistema de la Radio en el territorio villaclareño reformuló su parrilla de programación y adecuó sus rutinas productivas al complejo panorama sanitario que aún se mantiene.

A tono con la situación, en las tres emisoras de 24 horas (CMHW, Radio Sagua y Radio Caibarién) se crearon tres grandes revistas diarias, con el fin de ofrecer información de manera continua, y –a la vez– resguardar la salud de los trabajadores que están frente a los micrófonos y las consolas; siempre con momentos para el entretenimiento, la música y la programación dramatizada.

En la emisora CMHW –por ejemplo– se pusieron en bocina revistas informativas en vivo, boletines con mayor tiempo y un noticiero de carácter provincial al mediodía con amplia presencia de reporteros, corresponsales en los municipios y periodistas desde el Móvil de Radioperiodismo, para informar sobre el acontecer de la ciudad de Santa Clara, que por momentos tuvo el mayor número de casos positivos a la Covid-19 en el territorio. El noticiero En El Centro (6PM), de carácter provincial, se llevó a una hora de duración.

6 Consultar el sitio web: <https://www.cubaperiodistas.cu/index.php/2020/07/miguel-diaz-canel-en-cuba-nadie-quedo-desamparado/>.

Destacan además entre los informativos Patria (noticiero matutino 6AM), y Radio Revista W (a partir de las 7:30AM).

Los nuevos espacios (tres revistas especiales) mantienen un formato parecido, (locutor que habla, periodistas que aportan información en vivo o en grabaciones, noticias de boletines), ofrecen charlas educativas, aportan noticias del quehacer internacional, nacional y provincial, pinceladas culturales, sucesos y fechas históricas, aniversarios, noticias deportivas, científicas, junto a cuñas radiales de servicio público (0.30 segundos o menos) (LÓPEZ-VIGIL, 2000) que abogan por mantener la positividad, la protección y las medidas higiénicas-sanitarias.

De igual manera se prioriza en la publicidad de servicio público el necesario ahorro energético como principal tarea colectiva en la nación ante el brutal bloqueo estadounidense y las dificultades que impone Estados Unidos para la llegada de combustible al país.

Desde marzo, por orientación del Grupo de Trabajo Político Ideológico (GTPI) del Consejo de Defensa Provincial, se hicieron transmisiones especiales vinculadas a efemérides nacionales. Entre ellas el 4 de abril (aniversario de la creación de la Organización de Pioneros José Martí (OPJM) y la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC), el Primero de Mayo (Día Internacional de los Trabajadores), y fue de gran impacto la emisión en vivo del noticiero Patria, desde la escuela regional Marta Abreu, donde se alojaron los abuelos del hogar de ancianos # 3 de Santa Clara. A ese evento de transmisión local de la Covid-19, al ocurrido en el Poligráfico Enrique Nuñez Rodríguez de la ciudad, y al brote reportado en el poblado de Castaño, en el municipio de Ranchuelo, se le brindó cobertura especial por parte de nuestros periodistas, con partes actualizados e historias de vida que reflejaron el quehacer y la eficacia del sistema de salud cubano.

Por otra parte, un equipo de periodistas en las dos zonas en cuarentena del municipio de Camajuaní; participaron en la creación de una radiobase local que –empleando un transmisor de FM de CMHW puso en antena una radiorevista informativa con asuntos de interés para la localidad y los residentes en las áreas en cuarentena.

En esta etapa resultó loable la retroalimentación con los oyentes a través de la página web, las redes sociales y la vía telefónica, tanto digital como fija. El sitio web ha visto duplicada la cantidad de visitas y de comentarios de internautas, por día. Se incrementó el destaque y jerarquización del tema en portada al contar con otro espacio de máxima visibilidad (banner) y añadir otro material destacado en la propia portada. Resaltan la inmediatez en la cobertura, el uso de recursos multimedia con prioridad para el audio,

la cobertura en tiempo real, en todos los formatos, a sesiones del Consejo de Defensa Provincial, conferencias diarias del Ministerio de Salud y Mesas Redondas, así como a revistas especiales transmitidas por la radio y la televisión en Villa Clara, recorridos por zonas en cuarentena, entre otros.

La radio villaclareña es una de las “provincias medallistas” gracias a la presencia de sus periodistas en el programa Todos por Cuba, que se transmite en Cadena Nacional de Radio en la mañana y la tarde, en Haciendo Radio y el Noticiero Nacional de Radio.

Unidos a la UNEAC villaclareña, la emisora CMHW transmitió una iniciativa de la filial de literatura, Gente de Pico Fino, mediante la cual, escritores y poetas, leen narraciones nacidas al calor de estos días de Covid-19 través de la radio.

Modalidades de participación de la audiencia

En cada uno de estos programas informativos la presencia de entrevistados, periodistas, especialistas, autoridades y profesionales de las ciencias detallaron la situación de Villa Clara. Sin embargo, el diálogo abierto con la población sólo ocurrió en el espacio Alta Tensión, cada sábado de 4 a 6 de la tarde. Horario en el que todos se preparan para un gran debate en busca de soluciones a problemas sensibles que afectan a los ciudadanos. Importante en esta etapa fue la intervención directa en el estudio de funcionarios y directivos del Consejo de Defensa Provincial, quienes respondieron a inquietudes y aclararon dudas de la población sobre los más disímiles ámbitos del acontecer provincial.

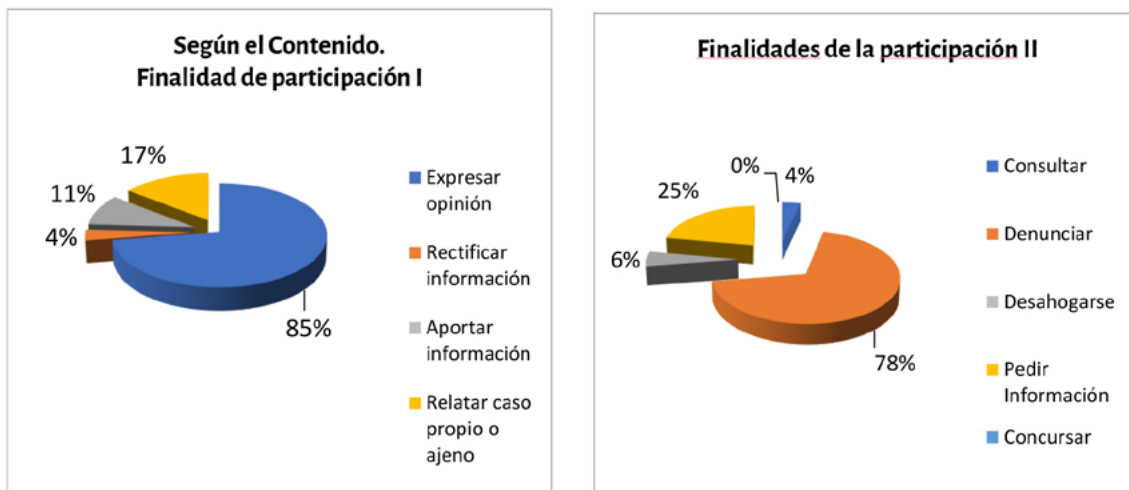
De todos los programas analizados (seis), Alta Tensión es el único que presenta modalidades de participación ciudadana, pues favorece las opiniones y peticiones de los oyentes que se colocan al aire de manera diferida, grabados previamente y no en tiempo real, que suman en el período analizado un total de 4 mil 551 intervenciones. Lo que demuestra que existen mediaciones que arbitran la participación, en este caso las tecnológicas y la subjetividad del director y el grabador, quienes determinan cuáles opiniones salen al aire o no.

Una práctica justificada, según asegura Abel Falcón (2020), periodista y locutor del programa, pues impide que salgan opiniones que no se relacionan con el tema tratado y evita las vulgaridades y ofensas⁷.

Según el contenido, la finalidad de las intervenciones analizadas (4 mil 551) tienen como objetivo: expresar opinión (85%), rectificar información (4%), aportar información

7 Entrevista realizada al periodista Abel Falcón Curí, locutor del espacio Alta Tensión, el 21 de septiembre de 2019.

(11%), relatar caso propio o ajeno (17%), consultar una información (4%), denunciar hecho o situación (78%), desahogarse (4%), pedir información (25%), concursar (0%).



Gráficos 2 y 3. Fuente: Elaboracion propia a partir de la clasificacion de Susana Herrera (2003, p.145-166).

Dichos indicadores calculados en por ciento de acuerdo a la finalidad de cada intervención revelan que el mayor número de oyentes participa para expresar su opinión (85%) y denunciar lo mal hecho (78%), pues la posibilidad de hablar y ser escuchados los motiva cada sábado.

Las principales opiniones en este sentido versaron sobre el abastecimiento de recursos materiales de primera necesidad y alimentos hacia los diferentes municipios de Villa Clara, la efectividad y los problemas asociados a las páginas digitales de venta de productos alimenticios y de aseo personal (www.tuenvio.com), que se implementaron en el país como medida alternativa para favorecer el comercio electrónico y la entrega a domicilio.

De gran interés fueron también los relatos de casos propios o ajenos (17%) asociados a las condiciones de vida de la población y los grupos de edades de riesgo (cantidad de personas de la tercera edad que reciben servicios de mensajería a domicilio en las comunidades), las denuncias (78%) ante ilegalidades y malversación, los servicios de la compañía telefónica ETECSA y sus ofertas que terminan muy pronto sin explicación, la necesidad de obtener (pedir) información (25%) sobre la distribución de productos de aseo, las medidas de protección y aseguramiento al comercio, la distribución de hipoclorito de sodio en disímiles puntos de la geografía villaclareña, en menor medida consultar

(4%) las medidas de contención de las fronteras interprovinciales para impedir la entrada y salida de personas, y en sentido general aportar información (11%) sobre la detección de vulnerabilidades sociales que posibilitaron a los decisores tomar decisiones y proyectar soluciones a corto y a largo plazo.

En ningún momento se aprecia el concurso como finalidad, ya que las emisiones correspondientes a este espacio (Alta Tensión) sólo abordan temas de interés social, sin recaer en solicitudes de entretenimiento, como pedir felicitaciones al público, o premiar con números musicales al que responda primero las preguntas, modalidad que predomina en espacios como El Ritmo de la Noche (toda la madrugada) que propicia los juegos de participación.

En cuanto a la técnica de producción, y la utilización de códigos lingüísticos: se obtuvo que los oyentes se comunican a través de códigos lingüísticos escritos vía correo electrónico (49%), SMS (58%) y cartas (15%), mientras la voz de los radioescuchas (códigos orales) llega mediante la vía telefónica (73%) y las entrevistas en la calle grabadas (46%) con antelación que permiten la problematización y la reflexión sobre temas puntuales relacionados a la Covid-19 y el funcionamiento de los servicios en la provincia.

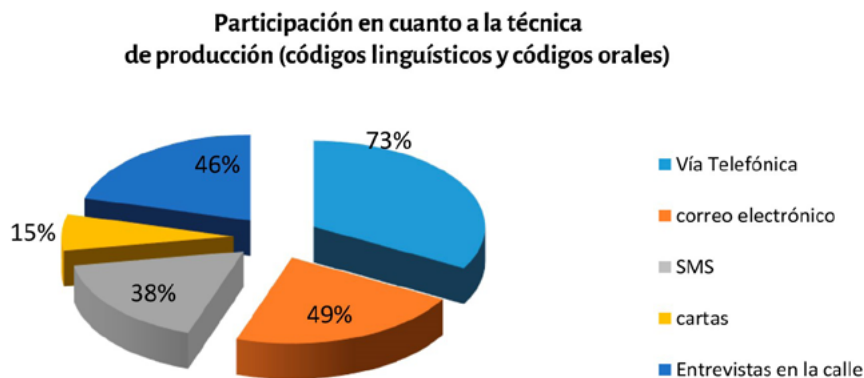


Gráfico 4. Fuente: Elaboración propia.

Las vías técnicas para participar demuestran que existe un predominio a las llamadas telefónicas (73%) para expresar una opinión, denunciar algún suceso, aclarar dudas y pedir información sobre el tema tratado, se incrementa el uso de la modalidad de mensajería vía celular (SMS) (38%) a propósito del crecimiento del acceso a estos dispositi-

tivos por parte de la población santaclareña⁸, mientras que la correspondencia (15%) mediante el acuse de recibo, aunque resulta una vía segura para llegar al medio radial, no prevalece entre las formas preferidas para emitir puntos de vista.

Otras maneras de escuchar las opiniones de los ciudadanos resultan las entrevistas grabadas antes de salir el programa, realizadas por el periodista Abel Falcón, que se dividen en bloques de 5 o 6 minutos en forma de resumen, con un extracto de las principales opiniones, que sin dudas aportan claridad al debate, y permiten que los invitados al programa, en su mayoría especialistas y dirigentes aclaren e informen de manera detallada sobre cada asunto.

El correo electrónico del programa posibilita que muchas personas (49%) accedan al espacio para plantear sus puntos de vista.

De manera general los oyentes no participan en la selección de los temas a desarrollar por los locutores, sólo se atienden a los tópicos que los profesionales de la palabra diseñan para ellos. Tampoco participan como invitados directos en el estudio, sólo aparecen en las grabaciones, por lo que existe limitación de contenidos y ausencia de personas de la comunidad que puedan defender o cuestionar los puntos de vista del pueblo en el estudio. No existen programas radiados desde la comunidad protagonizados por oyentes y mucho menos conducidos por estos.

Este resultado nos motiva a buscar, ¿cómo reconocer a esos miles de receptores que en estado de saturación confunden el participar con estar informados? Esto sólo puede ocurrir en condiciones de simetría social. Es allí donde puede darse el ideal comunicativo presente en las teorías que vinieron a superar las anteriores y son expresión de lo emergente que apuesta contra lo dominante (WILLIAMS, 1994) en la sociedad contemporánea. En ellas lo comunicacional es expresión de un estado de simetría de la relación social de que se trate (ALONSO, 2020).

Pautas importantes nos deja el sociólogo boliviano Luis Ramiro Beltrán (2012, p. 42) para lograr el involucramiento activo de los oyentes, al definir el "acceso como el ejercicio efectivo del derecho a recibir mensajes y el diálogo como el ejercicio efectivo del derecho a recibir y al mismo tiempo emitir mensajes".

⁸ La Covid-19 trajo consigo cambios importantes en la vida de los cubanos, sobre todo por la necesidad de comunicarnos. La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba SA. (ETECSA) reporta desde el pasado 8 de marzo (2020) un incremento del 46% en el tráfico de voz a través de los teléfonos celulares. En cuanto a los datos móviles el crecimiento es de 92%. Para mayor información consultar: <http://www.vanguardia.cu/villa-clara/17514-aumentan-los-servicios-de-telefonía-movil-y-de-datos>.

Hacer comunicación en situaciones de pandemia no necesariamente consiste en saturar el ambiente social de noticias o reportes oficiales, sino en garantizar su apropiación útil por parte de los ciudadanos que se involucran en las soluciones como individuos y como sociedad (CONTRERAS, 2020). Por lo tanto, urge revalorizar los modelos lineales, jerarquizados, y las lógicas transversales para construir lo que nos propone Francisco Sierra (2015): espacios de dominio público y disenso, de interés para todos, donde se prevé la cooperación intersubjetiva de los actores que intervienen a través de procesos deliberativos (emisores y oyentes).

Géneros Periodísticos

En el período analizado que comprende desde el 11 de marzo hasta el 3 de julio de 2020 se detectaron un total de 5 mil 205 trabajos periodísticos de diferentes géneros: 61,6% informaciones, 10,8% comentarios, 1,13% crónicas, 23,6% entrevistas, 2,4% reportajes y 0,36% documentales.

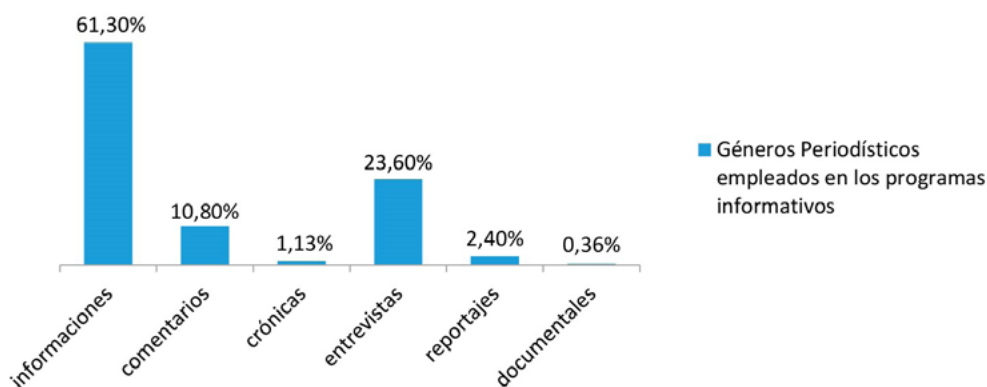


Gráfico 5. Fuente: Elaboración propia.

Los datos obtenidos revelan una tendencia a la información, como mera transmisión de contenidos por encima de otros géneros de opinión o interpretativos, donde habla generalmente una autoridad o especialista, lo cual genera una falta de reflexión en los noticieros sobre temáticas puntuales que afectan a la población a partir de sus propias opiniones y refuerzan la noción de emisor y receptor como entidades separadas. Ello se debe fundamentalmente a la dinámica de trabajo, que requiere rapidez, y en aras de ganar tiempo muchos periodistas prefieren elaborar la noticia con el género más sencillo (información) y neutral.

En este sentido se aboga por una comunicación de doble sentido, que no reproduzca los modelos verticalistas, paternalistas y asistencialistas. Con estrategias de acercamiento a la población que ponen el énfasis en la "prealimentación" (KAPLÚN, M., 1985; KAPLÚN, G., 1997; HUERGO, 2003; BARRANQUERO, 2010), donde el comunicador es un facilitador de la comunicación y prioriza y recoge de los destinatarios los elementos básicos constitutivos de sus mensajes. Algo que no sucede en la rutina periodística actual, pues la rapidez que exigen los programas no deja tiempo para investigar a fondo la realidad de los destinatarios antes de realizar una información periodística (KAPLÚN, G., 1997).

La comunicación radial, en su acepción de puesta en común de significados, rescata la construcción colectiva de sentido, donde las voces de la población se sientan aún más en los espacios, sus expectativas, deseos, aspiraciones, preocupaciones, dudas, etc.

Se aprecia en los programas el empleo de un lenguaje popular, alejado de las formas vulgares, sin tecnicismos o enciclopedismos, para mantener la escucha activa, asequible a cualquier clase social. Los formatos anecdóticos, los testimonios, las entrevistas y géneros de opinión son insuficientes y podrían en mayor medida contribuir a fomentar una radio transparente, que genere mayor confianza y certidumbre, y modelaría correctamente la contraposición de fuentes (SIERRA, 2016). En ello una mayor producción de géneros como el reportaje, el radio documental y las entrevistas a la población para conocer estados de opinión resultan imprescindibles.

Vale también la recomendación de Ricardo Haye (2011, p.11) cuando asegura que "la participación de la radiofonía requerirá la recuperación de su capacidad de relato y, por ende, de sus guionistas y sus cuadros de intérpretes, así como también una ampliación del registro con que sus editores y montajistas trabajan hoy en el casi excluyente campo informativo".

Limitaciones de la prealimentación

De manera puntual se acotan algunas limitaciones en la realización de la prealimentación durante el periodo analizado en los programas de la emisora provincial CMHW de Villa Clara. Entre ellas se hallan la falta de rigor en su desarrollo, la ausencia de la realización periódica por parte de los profesionales de la palabra (periodistas, directores de programa, locutores), el reducir la prealimentación a la planificación vertical, imaginada y supuesta desde lo empírico sin constatar personalmente la realidad de los oyentes y sus

puntos de vista a través de entrevistas, que arrojen nuevas opiniones y líneas temáticas.

En este sentido, la institucionalización del diseño de la programación puede convertirse en una forma de control social (BERGER y LUCKMAN, 1972, p. 55), de ahí que los esfuerzos deban concentrarse en facilitar la comunicación en los medios, sin paternalismos, porque son vehículos que amplían, perfeccionan, aumentan, afinan y, en suma, extienden una capacidad preexistente del hombre (PASQUALI, 1990, p. 43), consolidada en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse.

Sólo se constata en el programa de participación Alta Tensión una búsqueda inicial en los oyentes que determina el reconocer las verdaderas necesidades informativas de los mismos junto a las principales preocupaciones de la población, a partir del sondeo como técnica previa, para conocer estados de opinión con respecto al tema a tratar por parte de los realizadores del espacio radial.

En otros casos la prealimentación queda incompleta por la no distinción que muchos profesionales de la radio establecen entre necesidades sentidas y necesidades objetivas (KAPLÚN, M., 1984, p. 85) que no son percibidas por la comunidad. Puede haber necesidades muy reales que un grupo popular, por el poco desarrollo de su conciencia crítica, no esté en condiciones de percibir y no sienta como reivindicaciones a tener en cuenta para su transformación.

En este caso el reconocimiento y respeto del otro (que escucha) se concretaría al adaptar los términos y códigos de cada región y segmentos de público, buscar la motivación, llegar al corazón y a la mente, con argumentos racionales y emocionales.

En el caso de la presencia de diálogo, en un medio catalogado de unidireccional, donde se aplica la interacción casi-dialógica de THOMPSON (1998), existe apenas intercambio planificado entre audiencia y locutores o especialistas en las revistas informativas analizadas, sólo se constata un diálogo entre emisores y receptores en el programa de opinión Alta Tensión.

Vale acotar entonces, si la comunicación es diálogo (BARRANQUERO, 2010),...

[...] que hay diálogos horizontales perniciosos o banales, acumulando intrigas o subestimaciones políticas. Y hay comunicaciones verticales que suelen ser oportunas y liberadoras si los líderes logran interpelar a la gente y hacerla pensar [...] Tampoco una horizontalidad democrática garantiza la interiorización de la democracia, no sólo entendida como hábitus sino como valor que se ama y se busca. (ALFARO, 1997, citada por KAPLÚN, G., 1997)

Por ello que existan programas donde se escuche al otro, se negocien los significa-

dos colectivos en interacción cordial y organizada, con el afán de desarrollar la conciencia crítica del interlocutor resultan retos en el desarrollo futuro de la radio.

Temáticas regulares e incorporadas

Los tópicos abordados en los reportes periodísticos de la etapa comprendida entre el 11 de marzo y el 3 de julio de 2020, se dividen en: regulares (los que habitualmente se tratan en tiempos de normalidad) e incorporados (aquellos que se agregaron a raíz de la aparición de la Covid-19) durante el azote de la pandemia.

Como temáticas regulares se hallan: la producción de alimentos, la sustitución de importaciones, la lucha contra el mosquito *Aedes Aegypti* y el caracol africano, las inversiones agrícolas, los accidentes en la vía, los programas de atención de salud pública (Programa de Atención Materno-Infantil, o PAMI), la venta de medicamentos y el abastecimiento en las farmacias, la zafra azucarera y el desarrollo de la campaña en el país y en la provincia, los retos de la Asociación de Innovadores Cubanos (ANIR), el desarrollo científico-técnico de la provincia, el inicio del curso escolar y las diversas actividades que desde la docencia tienen lugar (entre ellas graduaciones, festivales culturales y deportivos, logros científicos, etc.), los eventos culturales y la visita de personalidades del mundo del arte (los carnavales, los festivales de la Trova y el Movimiento de la Trovuntivitis, Festivales de la Danza y la Música Coral, Festivales de Creación Audiovisual Infantil y de adultos, Premios Comunitarios, Fundación de la Ciudad, Semanas de la Cultura Santaclareña, y la Cultura Nacional).

No faltan las celebraciones por el aniversario de los Comités de Defensa de la Revolución, el Aniversario 505 de la ciudad de Remedios (cuyas parrandas se declararon Patrimonio de la Humanidad en 2019), la Federación de Mujeres Cubanas, los resultados agropecuarios (siembra de alimentos, uso de alternativas de fertilizantes, importaciones, campesinos destacados en Agricultura Urbana), resultados de mortalidad y natalidad infantil. Cirugías y pruebas de salud exitosas del Sistema Médico Cubano (trasplantes) y las celebraciones de la sede del acto por el 26 de julio (Día de la Rebeldía Nacional).

Mientras los temas incorporados resultaron: las acciones del sistema de salud cubano frente a la Covid-19, la atención a pacientes en centros de aislamiento, los médicos y sus cuidados a pacientes afectados con el coronavirus dentro y fuera de Cuba en la zona roja, las delegaciones cubanas que fueron inmediatamente en respuesta al llamado de otras naciones a salvar vidas, la situación de los familiares alejados de sus hijos, histo-

rias de vida sobre parejas que están distanciadas cumpliendo su deber frente a la pandemia, las medidas higiénicas, formas de contagio, los resultados de las pruebas diarias efectuadas en el país y en la provincia de Villa Clara específicamente y la detección de nuevos casos, en este sentido destaca el quehacer del laboratorio de Biología Molecular de la provincia en la detección de casos, con más de 300 pruebas diagnósticas por día.

En CMHW y en el programa Todos por Cuba, de la cadena nacional de radio, se han transmitido reportes de los periodistas de la emisora CMHW cuyos protagonistas han sido médicos, enfermeras, personal de la salud y de otros sectores que –como parte del pueblo– han dado su paso al frente para laborar en funciones vinculadas con el enfrentamiento a la COVID 19, dígame los maestros y los trabajadores del INDER en el Hospital Celestino Hernández y en el Hospital Manuel Piti Fajardo.

Otro tema de relevancia fue el enfrentamiento al delito y las ilegalidades en tiempos de Covid-19, siempre con la asesoría de los funcionarios del Ministerio del Interior y con la presencia de los especialistas del Tribunal Provincial Popular se dio atención periodística a dos juicios celebrados en este período.

La cobertura a los recorridos de la presidenta del Consejo de Defensa, Yudí Rodríguez Hernández, por pueblos y comunidades, centros de aislamiento, de producción y elaboración de alimentos, huertos y patios familiares, resaltaron igualmente entre las prioridades en esta etapa.

Especial atención tuvo la recuperación de la enfermera Yaquelin Collado Rodríguez, del municipio de Caibarién, quien permaneció cerca de dos meses ingresada en el Hospital Militar Comandante Manuel Fajardo Rivero, y se convirtió en la paciente cubana de Covid-19 de más larga estadía hospitalaria. Sin olvidar las proezas logradas en dos municipios: Sagua La Grande y Quemado de Güines, que no han tenido ningún caso positivo hasta el momento, y se consideran vencedores del coronavirus.

Destaca la labor de centros de protección social a deambulantes, la producción de medios de protección por asociaciones de artesanos como VICLAR y el Fondo Cubano de Bienes Culturales. La reorganización de los servicios médicos en instituciones hospitalarias, entrevistas a pacientes con larga estadía en centros médicos. No faltaron los jóvenes galenos que desarrollaron la pesquisa activa casa por casa en busca de personas con síntomas que pudieran ser positivas al virus Sars-CoV-2 y las donaciones de los productores agrícolas que con gran esfuerzo, llevaron alimentos a los centros de aislamiento.

De igual manera se incorporó en los reportes periodísticos la presencia de mujeres creadoras que rápidamente apoyaron en la distribución de alimentos y la confección de nasobucos de manera voluntaria, la visita reiterada a centros penitenciarios de hombres y mujeres, ninguno afectado por la Covid-19. Asimismo, se informó sobre el cese de todas las instituciones turísticas, la remodelación de muchas de estas entidades durante la cuarentena para su apertura y otros de estos centros que funcionaron para acoger a viajeros como centros de aislamiento, los cambios en el sistema educacional que pospusieron el inicio del curso escolar en todos los niveles de enseñanza, las clases on-line y teleclases, el impacto del aislamiento social en los infantes y sus actividades preferidas en el hogar.

De manera paulatina se abordaron los cambios ocurridos en todos los sectores de la sociedad: cultura (la modalidad de conciertos y festivales on-line como alternativa al aislamiento, el proyecto Enfoque de la Asociación de Hermanos Saiz dedicado a los jóvenes creativos del territorio y la iniciativa de escritores villaclareños Poesía vs Coronavirus), deporte (entrenamiento de atletas en los hogares y en lugares reservados), los aportes de la ciencia en el desarrollo de 27 candidatos vacunales que en Cuba tratan de hallar la cura de la Covid-19, así como los medicamentos (22 en total) que las empresas de BioCubaFarma han desarrollado y exportado con efectividad hacia disímiles latitudes del orbe, encabezados por el Interferón y un grupo importante de fármacos de uso hospitalario para los pacientes en las diferentes fases, incluido el estado grave y crítico.

Sin embargo, aunque no se detiene el medio radial en la batalla contra la Covid-19, urge que las comunidades tengan mayor presencia en los programas, para garantizar que los servicios y la ayuda se planifiquen y adapten en función de su opinión y contexto locales.

Como indica la OMS (2020) las funciones críticas, como la educación comunitaria, la protección de los grupos vulnerables, el apoyo a los trabajadores sanitarios, la detección de casos, el rastreo de contactos y el cumplimiento de las medidas de distanciamiento físico sólo pueden darse con el apoyo de todas y cada una de las partes de las comunidades afectadas.

Las herramientas metodológicas para llevar a cabo la participación en radio en tiempos de crisis sanitaria mundial se encaminan al diagnóstico general de la población al que se dirigen los mensajes para conocer sus necesidades, condiciones de vida y nivel de riesgo (que equivale a la prealimentación). En un segundo momento el diagnóstico co-

municacional para conocer cuánto conocen del fenómeno y qué necesitan para ampliar la percepción del fenómeno, espacios y hábitos de comunicación social; y por último el diagnóstico institucional, con el objetivo de fundamentar y capacitar sobre los protocolos y políticas de comunicación que deben aplicarse en casos de emergencia a todos los profesionales, así como para conocer sobre la disponibilidad de recursos humanos y técnicos con los que cuenta el equipo de respuesta.

Lo anterior aceleraría las comprensiones, los acuerdos e involucramientos compartidos para transformar la realidad de manera colectiva con la dirección de una voz oficial que pregona con el ejemplo (CONTRERAS, 2020) y por ende de forma colaborativa

Principios de la comunicación de riesgo en radio en situaciones de emergencia a partir de presupuestos participativos.

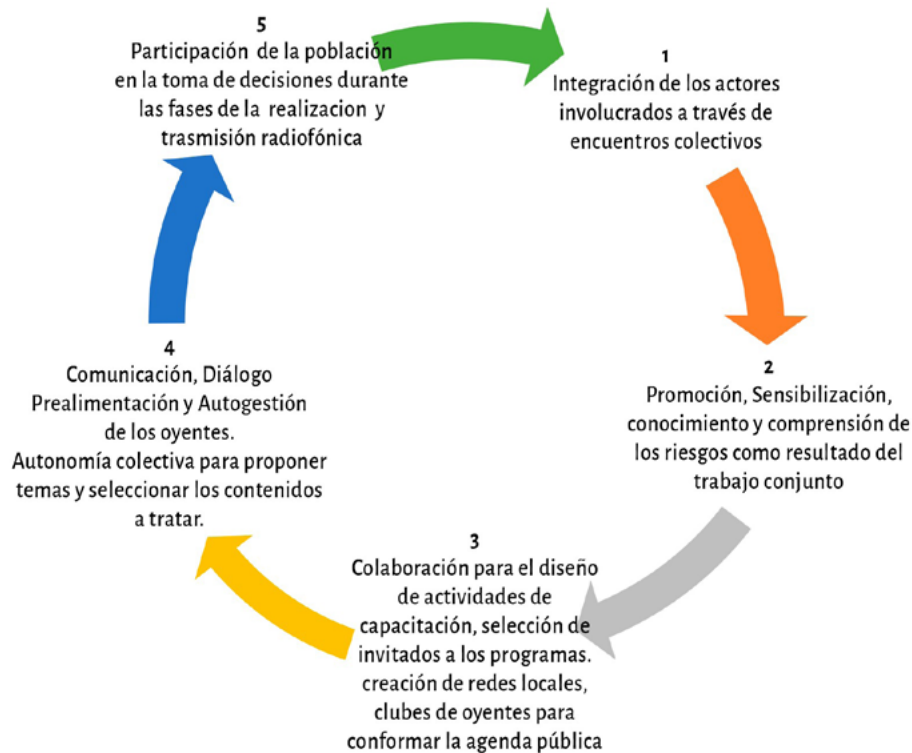


Gráfico 6. Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes consultadas (SIERRA, 2019; OMS, 2020; MINISTERIO DE LA NACIÓN, 2016, p. 14; OPS, 2011b)

Problematizar la realidad depende de cuánto los mensajes estimulen la inteligencia; ejerciten el raciocinio, hagan pensar y lleven a una reflexión. Pero el desarrollo de la conciencia crítica y la toma de decisiones autónoma, madura y responsable exige no sólo

“adoptar los códigos verbales del destinatario, sino adoptar en cierta medida el código de la comunidad a la que nos dirigimos” (KAPLÚN, M., 1978, p. 86).

De igual manera para promover el distanciamiento social, el uso de gel desinfectante, el nasobuco o mascarilla desechable y el lavado constante de manos se necesita penetrar el día a día.

Describir e interpretar en los programas los detalles individuales de la vida en cuarentena viabiliza las soluciones compartidas y las prácticas sociales de resiliencia, es decir la capacidad de una comunidad, sociedad u organización expuestas a una amenaza, para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse (CONTRERAS, 2020) que culminaría con una adecuada cobertura de recuperación luego de los eventos. La comunicación radial desde su concepción participativa procura ser colegiada y negociada, pues la privatización del capital simbólico, la ausencia de lo popular en las agendas de los medios y el subestimar la creatividad que emana del espacio público, abre una brecha para entender que la comunicación es diálogo y no mera información (BARRANQUERO, 2010).

Conclusiones

En medio de la crisis sanitaria global que afecta el orbe, el análisis de los principios de la comunicación de riesgo adaptada a la radio, a partir de presupuestos teóricos participativos potencia el respeto y reconocimiento de los oyentes en su realidad objetiva, el desarrollo social, humano, y local, así como profundas transformaciones en las dinámicas radiales a favor de una cultura integral y educativa.

Si bien a partir del análisis se conoció que la programación de la emisora CMHW en estado de emergencia tuvo total concordancia con las principales demandas mostradas en el sondeo nacional realizado por Onelio Castillo Corderí (2020), director de la Radio en Cuba, se aprecia la institucionalización de las normas a seguir, lo que limita la participación, en tanto se diseñan productos comunicacionales desde los emisores en su rol de profesionales y se frena la creatividad de los que escuchan.

De ahí que la inclusión de la prealimentación como condicionante para asegurar la participación de los oyentes potencia y refuerza los derechos, necesidades y recursos de los diferentes segmentos de públicos hacia los que se dirigen los productos comunicativos en tiempos de crisis.

El programa Alta Tensión de la emisora CMHW demostró que la búsqueda inicial en los oyentes posibilita el reconocer las verdaderas necesidades informativas y las prin-

cipales preocupaciones de la población, a partir del sondeo como técnica previa, para conocer estados de opinión con respecto al tema a tratar por parte de los realizadores del espacio radial.

Si bien la aparición del nuevo Coronavirus exige mayor actualidad y eficiencia informativa para evitar el pánico social y el caos, es necesario incluir en mayor medida los géneros interpretativos y de opinión en la programación radial (crónicas, comentarios, reportajes, documentales), junto a los dramatizados, anécdotas y relatos, que humanicen mucho más las transmisiones y recreen concepciones menos dogmáticas acerca del mundo.

Aun cuando se mantuvieron las temáticas habituales en la emisora CMHW tras la aparición de la Covid-19, se aprecia la incorporación de líneas de mensaje acordes a la situación sanitaria global. Entre ellos destacan los relacionados con la atención a los pacientes contagiados y grupos vulnerables, historias de vida de afectados y familiares, la pesquisa activa de jóvenes casa a casa, el control de fronteras, el quehacer del colectivo de profesionales que integran el laboratorio de Biología Molecular y la distribución de productos de primera necesidad por las localidades del territorio villaclareño.

La situación actual previene acerca de la necesidad de incorporar los modelos participativos en la producción radial, ante el predominio de los modelos lineales propios del diarismo y la rapidez en los medios de prensa. Donde además de expresar opiniones y denuncias, se comprometan decisores y pueblo en el alcance de las soluciones pertinentes.

Adolecen los programas de participación de figuras públicas y representantes de diferentes barrios y comunidades afectadas, que de manera presencial en el estudio de trasmisión defiendan a la audiencia como parte de los debates de opinión junto a los que acuden como invitados: los especialistas, directivos y autoridades que rinden cuenta.

Sin adjetivos que de manera tautológica se adosan al término⁹, urge posicionar claves dialógicas en los modelos unidireccionales que predominan aún en el quehacer mediático actual, en especial la radio sincrónica. Una variante que pierde exclusividad como objeto de estudio, en medio de este sistema convergente de medios que multiplica el número de mensajes y los hábitos de consumo, pues debe compartir el lugar con la radio diacrónica que posibilita el podcasting y la participación online.

9 Se le ha llamado a la comunicación: participativa, horizontal, bidireccional, equilibrada, para el desarrollo, para el cambio y transformación social, etc. (PASQUALI, 1963). Sin embargo, los adjetivos constituyen una redundancia impuesta por la apropiación indebida que los medios de difusión han hecho del término comunicación (KAPLÚN, M, 1990).

La participación en radio que para muchos parece utópica, permitiría a los oyentes el ser parte, tener parte y tomar parte en la programación que recibe, no solamente en tiempos de emergencia global, ya que en todo momento urge la reflexión crítica colectiva que contribuya al surgimiento de propuestas radiofónicas sensibles y conscientes de su época.

En situación de emergencia como asegura Francisco Sierra (2016) los medios deben articular el vínculo social, reproducir la solidaridad, buscar mayor organicidad y autorregulación social. Muy lejos de las formas de hacer que proyectan hoy los oligopolios mediáticos, la radio analógica debe revitalizarse, a partir de la escucha auténtica de sus receptores que alimenta mucho más la confianza que la charla incesante.

El análisis de la comunicación de riesgos desde la participación en radio supone para futuras investigaciones, determinar el cómo se logra la integración de los actores involucrados a través de encuentros colectivos, la promoción, sensibilización, conocimiento y comprensión de los riesgos como resultado del trabajo conjunto. Permiten dichas investigaciones la socialización del manejo de técnicas que posibiliten sesiones de trabajo donde se conjuguen: la colaboración para el diseño de actividades de capacitación, la selección de invitados a los programas, la creación de redes locales y clubes de oyentes para conformar la agenda pública mediante alianzas públicas.

La comunicación radial, como fruto del diálogo, la prealimentación y autogestión de los oyentes favorecería en los programas radiofónicos, la autonomía colectiva para proponer temas y seleccionar los contenidos a tratar. Al final se abogaría por un espacio común, apto para la participación del pueblo en la toma de decisiones durante las fases de la realización y trasmisión radiofónica, ya sea en tiempos de crisis o de normalidad.

Referencias

ALONSO, J. La transversalidad de lo comunitario en la relación comunicativa en SÁNCHEZ, G.; JARA, D y ALONSO, J. **Gestar participación desde la comunicación en épocas de desafíos mediáticos**. Santa Clara: Editorial Feijoo, 2020.

BARRANQUERO, A. Comunicación participativa y educación en medios. Implicaciones del concepto de pre-alimentación (feed-forward) de Mario Kaplún, 2010, [En línea]. Disponible en: http://www.gabinetescomunicacionyeducacion.com/sites/default/files/field/adjuntos/comunicacion_participativa_y_educacion_en_medios._implicaciones_del_concepto_de_prealimentacion_feed_forward_de_mario_kaplun.pdf Consultado (21/12/2016).

BELTRÁN, L. R. Democracia y Comunicación. Serie 2: Aportes a la democracia intercultural. OEP. Tribunal Supremo Electoral. Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE) La Paz. Boli-

via. (2012) [En línea] Disponible en: http://aclo.org.bo/electoral/images/stories/leyes/publicaciones/S2_democracia_y_comunicacion.pdf Consultado: 13 de junio de 2016

BERGER, P. y LUCKMAN, T. **La construcción social de la realidad**. Buenos Aires: Amorrortu, 1972

BUBER, M. **Yo y tú**. Madrid: Caparrós, 1993.

CABALLERO, M. T. El quehacer metodológico del trabajo social en Cuba (2009-2011) en YORDI, M., GOMEZ, E. y CABALLERO, M. T. **El trabajo social en Cuba**. Retos de la profesión en el Siglo XXI. Ediciones Unión, 2012.

CALVELO, M. **Comunicación para el cambio social**. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, Oficina Regional FAO para América Latina y el Caribe, 2003.

CASERO-RIPOLLÉS, A. Impact of Covid-19 on the media system. Communicative and democratic consequences of news consumption during the outbreak. **El profesional de la información**, v. 29, n. 2, e290223, 2020. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.23>. Disponible en: http://aclo.org.bo/electoral/images/stories/leyes/publicaciones/S2_democracia_y_comunicacion.pdf Consultado: 24-8-2020.

CASTELLS, M. **Internet y la Sociedad Red**. 2001. [En línea] Disponible en: <http://www.tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/castells.htm> Consultado 15/3/2016

CASTILLO, O. CMKX Radio Bayamo: Radio Cubana pasa revista al enfrentamiento a la Covid-19 y expone estrategias para la programación del verano. Declaraciones de Onelio Castillo Corderí Publicadas el 26 de junio de 2020. [En línea] Disponible en: <http://www.radiobayamo.icrt.cu/2020/06/26/radio-cubana-pasa-revista-al-enfrentamiento-a-la-covid-19-y-expone-estrategias-para-la-programacion-del-verano-video/> Consultado: 2-7-2020

CONTRERAS, A. La comunicación en tiempos del coronavirus. SIGNIS ALC. (2020) [En línea] Disponible: <http://signisalc.org/noticias/articulos/23-03-2020/la-comunicacin-en-tiempos-del-coronavirus23/03/2020> 20:19 Consultado: 4-7-2020.

COOMBS, W. T. Choosing the right words: The development of guidelines for the selection of the 'appropriate' crisis-response strategies. **Management Communication Quarterly**, v. 8, n. 4, pp. 447-476, 1995.

CUAN-BALTAZAR, J.Y; MUÑOZ-PÉREZ, M.J; ROBLEDO-VEGA, C.; PÉREZ-ZEPEDA, M.F; SOTO-VEGA, E. Misinformation of Covid-19 on the internet: infodemiology study. **JMIR Public Health and Surveillance**, v. 6, n. 2, e18444, 2020. [En línea] Disponible: <https://doi.org/10.2196/18444> Consultado: 1-9-2020.

DÍAZ-BORDENAVE, J. E. **Las nuevas pedagogías y tecnologías de comunicación**. Reunión de Consulta sobre la Investigación para el Desarrollo Rural en Latinoamérica. Cali: 1976.

DOWNING, J. D. H. **Radical Media: Rebellious Communication and Social Movements**. SAGE Publications, 2000.

FEIJOO, F. Nueva especialización periodística: prevención informativa. **Revista Chasqui**, n. 101. Quito: Ed. Quipus, 2008.

FEO-ACEVEDO, C., y FEO-ISTURIZ, O. Impacto de los medios de comunicación en la salud pública. **Saúde em Debate**, 37(96), 84-95, 2013. [En línea] Disponible: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-11042013000100010> Consultado: 3-7-2020.

FORERO, J. A y CÉSPEDES, F. J. **La radio: la recepción, las audiencias, los hábitos de consumo y la producción de contenidos**. Manizales: Centro Editorial Universidad Católica de Manizales. Caldas, Colombia, 2018. [En línea] Disponible: http://www.ucm.edu.co/wp-content/uploads/2018/10/la_radio.pdf

FREIRE, P. **Pedagogía del oprimido**. Montevideo: Tierra Nueva, 1970.

GALEANO, E. Nunca tantos habían sido incomunicados por tan pocos. Entrevista realizada por Niels Boel para Cultura de la Rebelión, el 02/10/2009. [En línea] Disponible en: <http://www.rosablindada.info/?p=184> Consultado: 30-11-2017.

GUMUCIO DRAGÓN, A. El cuarto Mosquetero: La comunicación para el cambio social. **Revista Investigación y Desarrollo**, vol. 12, n.1, p.2-23, 2004.

HABERMAS, J. **Teoría de la acción comunicativa**. Vols.-I-II. Madrid: Taurus, 1988.

HAYE, R. Sobre la radio que viene. **Revista Rádio-Leituras**. Ano II, Num. 01 Edição Janeiro–julho, 2011. [En línea] Disponible: https://radioleituras.files.wordpress.com/2011/08/2-haye_esp.pdf Consultado: 17-9-2020.

HERNÁNDEZ, M. La radio un espacio para todos(as). **Revista Caminos. Revista Cubana de Pensamiento Socioteológico**, abril-septiembre, vol. 1, p. 61-66. Editorial Centro Memorial Martin Luther King, 2016.

HERRERA, S. Tipología de la participación de los oyentes en los programas de radio. **Revista Anàlisi**, n. 30, p. 145-166, 2003. [En línea] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/28126580_Tipologia_de_la_participacion_de_los_oyentes_en_los_programas_de_radio#fullTextFileContent. Consultado: 13-6-2016.

HUERGO, J. El reconocimiento del universo vocabular y la pre-alimentación de las acciones estratégicas. La Plata: Centro de Comunicación/Educación y Cátedra de Extensión Agropecuaria, Argentina, 2003.

KAPLÚN, M. **Producción de programas de radio**. Tomado de Colección INTIYAN, Ediciones CIESPAL, 1978.

KAPLÚN, M. **Una pedagogía de la comunicación**. El comunicador popular. La Habana: Editorial Caminos, 2016.

KAPLÚN, M. Mario Kaplún, El viajero. **Chasqui**, n. 64, Quito: CIESPAL, diciembre, 1998.

KAPLÚN, G. Una plaza llena de fantasmas y otras metáforas sobre comunicación y democracia, organizaciones y movimientos. Material preparado para el Grupo de trabajo sobre Comunicación, política y cultura del CEAAL (Consejo de Educación de Adultos de América Latina) Publicado en: Colectivo de Autores, **Comunicación, política y cultura: escenografías para el diálogo**. Calandria/Ceaal, Lima, 1997.

LHOEST, H. Sentido y contrasentido de la participación, en **Reencuentros de Tenerife**, II Semana Internacional de Estudios de Radio, Puerto de la Cruz, 8-13 de octubre de 1975, Madrid, pp. 357-365, 1976.

LAAJALAHTI, ANNE; HYVARINEN, J.; VOS, M. Crisis communication competence in co-producing safety with citizen groups. **Social Sciences**, v. 5, n. 1, p. 13, 2016. [En línea] Disponible en: <https://doi.org/10.3390/socsci5010013> Consultado: 4-9-2020.

MARTÍN-BARBERO, J. **De los medios a las mediaciones**. Bogotá: Ed. Gustavo Gilí, 2003.

MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN. **Salud, comunicación y desastres: guía básica para la comunicación de riesgo en Argentina**. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Salud de la Nación, 2016. [En línea] Disponible en: http://www.msal.gob.ar/images/stories/ryc/graficos/0000000832c-nt-2016-05_guia-salud-comunicacion-desastres-isbn.pdf ISBN 978-950-38-0234-2. Consultado: 2-7-2020.

MORENO, Á. FUENTES-LARA, C.; NAVARRO, C. Covid-19 communication management in Spain: Exploring the effect of information-seeking behavior and message reception in public's evaluation. **El profesional de la información**, v. 29, n. 4, e290402, 2020. [En línea] Disponible en <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.02> Consultado: 1-9-2020.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). **Informe de resumen de la OMS de una consulta de alto nivel: New Influenza (H1N1)**. Ginebra. Publicado 18 de mayo de 2009. [En línea] Disponible en: https://www.who.int/influenza/resources/research/2010_11_15_global_influenza_research_agenda_version_01_es.pdf?ua=1 Consultado: 12-6-2020.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). **Comunicación de riesgos en emergencias de salud pública**. Directrices de la OMS sobre políticas y prácticas para la comunicación de riesgos en emergencias (CRE). Ginebra, 2018. [En línea] Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272852/9789243550206-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Consultado (3-9-2020).

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). **Actualización de la estrategia frente a la COVID-19. Ginebra**. Publicado: 14 de abril de 2020. [En línea] Disponible en: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10. Consultado: 2-7-2020.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS). **Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta**. Washington, D.C., 2009. [En línea] Disponible en: https://www.paho.org/chi/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=guias-para-desastres&alias=19-gestion-de-la-informacion-y-comunicacion-en-emergencias-y-desastres&Itemid=1145. Consultado: 3-7-2020.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS). **Manual Periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres**. Profesionales en comunicación. Colegio de Periodistas de Costa Rica, 2011a. [En línea] Disponible en: <https://fcic.periodistes.cat/wp-content/uploads/2013/11/tragedias-periodistas.pdf> Consultado: 12-6-2020.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS). **Guía para la elaboración de la estrategia de comunicación de riesgo. De la teoría a la acción**. Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional CDC, 2011b. [En línea] Disponible en: http://www.msal.gob.ar/images/stories/ryc/graficos/0000000750cnt-2014-04_estrategia-comunicacion-riesgo.pdf Consultado: 1-7-2020.

PASQUALI, A. **Comunicación y cultura de masas**. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 1963.

PASQUALI, A. **Comprender la comunicación**. 4ª edición. Caracas: Monte Ávila Latinoamericana, 1990.

PIÑUEL, J. L. **Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido**. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2002. [En línea] Disponible: <http://web.jet.es/pinuel.raigada/A.Contenido.pdf>. Consultado: 18-1-2018.

REVISTA IBEROAMERICANA DE BIOÉTICA (colectivo de autores) El impacto social de la comunicación en las epidemias: perspectivas bioéticas y de salud pública. N. 7, p. 01-16, 2018. [En línea] Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs103/es/> Consultado 28-1-2018.

RADIO RELOJ. Emisora Online. Cuba enfrenta la pandemia a pesar del bloqueo. Publicado el 8 de Julio 2020. [En línea] Disponible en: <http://www.radioreloj.cu/en-portada/cuba-enfrenta-la-pandemia-a-pesar-del-bloqueo/> Consultado: 8-7-2020.

ROETZEL, P.G. Information overload in the information age: a review of the literature from business administration, business psychology, and related disciplines with a bibliometric approach and framework development. **Business Research**, v. 12, pp. 479-522, 2019. [En línea] Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0069-z> Consultado: 21-8-2020.

RODERO, E. Recuperar la creatividad radiofónica. Razones para apostar por la radio de ficción. **Revista Anàlisi** 32, p. 133-146 (2005) [En línea] Disponible en: <https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n32/02112175n32p133.pdf> Consultado: 11-6-2020

RODERO, E. Radio: the medium that best copes in crises. Listening habits, consumption, and percep-

tion of radio listeners during the lockdown by the Covid-19. **El profesional de la información**, v. 29, n. 3, e290306, 2020. [En línea] Disponible en: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.06> Consultado: 23-7-2020.

RODRÍGUEZ, R. Coronavirus: cuando la comunicación tradicional y las redes sociales también hacen crisis. **ICEI, UCHILE**. Universidad de Chile. Columna de opinión. Publicado el 24-3-2020. [En línea] Disponible en: <https://www.uchile.cl/noticias/162090/coronavirus-la-comunicacion-tambien-entra-en-crisis>. Consultado: 14-6-2020.

SERVAES, J. Comunicación para el desarrollo sostenible y el cambio social. Una visión general. **Cuadernos de Información y Comunicación**, v. 17, p. 17-40, 2012. [En línea] Disponible en: <file:///C:/Users/maile/AppData/Local/Temp/39256-Texto%20del%20art%C3%ADculo-48187-2-10-20120926.pdf> Consultado: 3-4-2020.

SHEPPARD, B.; JANOSKE, M.; LIU, B. **Understanding risk communication theory: A guide for emergency managers and communicators**. Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security, 2012. [En línea] Disponible en <https://www.start.umd.edu/sites/default/files/files/publications/UnderstandingRiskCommunication-Theory.pdf>. Consultado: 2-9-2020.

SIERRA, F. Seminario Internacional Capitalismo Cognitivo y Economía Social del Conocimiento. Quito. Ecuador. **Conferencia capitalismo Cognitivo y Agenda para una sociedad del conocimiento abierta**. Una crítica económico-política (CIESPAL), 2015. [En línea] Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=X4aPRAT6v2c&t=2851s>. Consultado: 4-6-2020.

SIERRA, F. Gestión de la comunicación y la información en catástrofes. Rol de los medios de Comunicación. **Conferencia en Asamblea Nacional del Ecuador**. CIESPAL, 2016. [En línea] Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=gN0iBjI-3NY&t=674s>. Consultado: 21-6-2020.

SIERRA, F. Ecología de la comunicación. **Mundo Obrero**. Publicado el 1 de abril de 2019. [En línea] Disponible en: <https://www.mundoobrero.es/pl.php?id=8880>. Consultado: 3-4-2020.

THOMPSON, J. B. **Los media y la modernidad**. Una teoría de los medios de comunicación. Editorial Paidós, 1998.

URBINA-MEDINA, H., NOGUERA BRIZUELA, D., LEVY MIZHARY, J., CARRIZO, J., & BETANCOURT, A. Comunicación efectiva y ética en casos de epidemias y pandemias. **Archivos Venezolanos de Puericultura y Pediatría**, 79(4), p. 113-117, 2016.

WILLIAMS, R. **Sociología de la Cultura**. Barcelona: Paidós, 1994.