

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

La interactividad para la participación ciudadana en el Gobierno Electrónico. Su implementación en Villa Clara/ *Interactivity as a process of citizen participation in the Electronic Government. This implementation in Villa Clara.*

Dra. C. Grettel Rodríguez Bazán,

<https://orcid.org/0000-0003-1967-6118>

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara. Villa Clara. Cuba.
grodriguez@uclv.edu.cu

Lic. Mariley García Quintana,

<https://orcid.org/0009-0007-6040-5914>

Sistema Provincial de Televisión en Villa Clara. Santa Clara. Villa Clara. Cuba.
marygg91@gmail.com

Lic. Miriam Elisa Peña López,

<https://orcid.org/0009-0000-9211-335X>

Editora Vanguardia. Santa Clara. Villa Clara. Cuba.
miriamelisa0789@gmail.com

Recibido: 29/05/2025

Aceptado: 30/06/2025

Resumen

La presencia en redes sociales de las principales líderes mundiales, estructuras de gobiernos, medios de comunicación más que una necesidad resulta una obligación en los contextos políticos e informativos actuales. Cuba apuesta por la consolidación de un gobierno electrónico impulsado por la informatización de sectores claves de la sociedad donde los responsables de mantener la comunicación, en su vínculo con la población, resultan elementales. Bajo esta perspectiva el siguiente trabajo se propone como objetivo principal: Proponer pautas para favorecer la interactividad dentro de la implementación del gobierno electrónico que se realiza en Villa Clara. Se emplearon como métodos el análisis de contenido y la etnografía. Los principales resultados se enfocaron en la estructura gubernamental con el análisis del perfil oficial de Facebook de la Asamblea Provincial del Poder Popular y la página web de la Editora Vanguardia y arrojaron bajos niveles de interactividad con los usuarios. La propuesta se enfoca en lograr un mayor dinamismo y compromiso con la generación de respuesta desde los perfiles institucionales que incluyen desde desarrollar las competencias necesarias hasta realizar cambios en los factores estructurales-organizativos e internos que propicien una comunicación más efectiva.

Palabras Clave: Gobierno electrónico, Interactividad, Perfiles institucionales, Medios de comunicación.

Abstract

The presence of the world's leading leaders, government structures, and media outlets on social media is more than a necessity; it is an obligation in today's political and informational context. Cuba is committed to consolidating e-government driven by the computerization of key sectors of society, where those responsible for maintaining communication with the population are essential. From this perspective, the following work proposes the following main objective: to propose guidelines to promote interactivity within the implementation of e-government in Villa Clara. Content analysis and ethnography were used as methods. The main results focused on the governmental structure with an analysis of the official Facebook profile of the Provincial Assembly of People's Power and the website of Editora Vanguardia, revealing low levels of user interactivity. The proposal focuses on achieving greater dynamism and commitment to generating responses from institutional profiles, ranging from developing the necessary competencies to making changes in structural, organizational, and internal factors that foster more effective communication.

Keywords: E-government, Interactivity, Institutional profiles, Mass media.

Introducción

Sin bien los primeros estudios que se interesan por los efectos sociales, culturales y psicológicos que provocan los contenidos de los medios de comunicación masiva datan de mediados del siglo XX, no es hasta la contemporaneidad que los investigadores de las Ciencias Sociales se interesan más seriamente en los emisores, su ámbito laboral, sus mediaciones culturales, étnicas, religiosas, entre otras, así como sus competencias profesionales o conocimientos sobre un tema y la influencia de dichos elementos en su rutina productiva y en el producto informativo final.

La Comunicación en todos los ámbitos marcha a pasos acelerados, en un escenario donde la migración hacia Internet y las redes sociales se impone como la tendencia actual y futura en materia no solo de Comunicación desde el Periodismo, sino también para la Comunicación Política ejercida por los propios actores gubernamentales.

En ese contexto, agudizado luego del auge de las redes sociales en la campaña presidencial en Estados Unidos de Barack Obama en 2008, dichas redes irrumpen entonces como plataformas de difusión sujetas a medios de comunicación de masas, pero también como canales de emisión de informaciones por parte de dirigentes políticos a todos los niveles, quienes se convierten en fuentes emisoras oficiales, tanto para los ya mencionados medios de comunicación, como para su comunidad de seguidores.

Así, dichos perfiles oficiales en redes sociales constituyen un elemento indispensable en el desarrollo del Gobierno Electrónico, terminología de marcado auge en la actualidad y que protagonizan, en menor o mayor medida, los sistemas de dirección a nivel de nación en todo el mundo, proceso del cual Cuba no está exenta, a partir del llamado realizado por el Presidente de la República, Miguel Díaz-Canel, de colocar la ciencia, la tecnología y la comunicación como ejes fundamentales del sistema de gobierno en el país.

Aún con determinadas barreras tecnológicas que persisten en Cuba el impulso del Gobierno electrónico promueve un aprovechamiento de la aplicación de las Tecnologías de la Informatización y la Comunicación (TIC) para la prestación de servicios a la población que agilicen los trámites y ofrezcan ventajas de interacción, la difusión de información, así como la transparencia y participación ciudadana (García Baluja y Plasencia Soler, 2020).

Investigaciones científicas afirman sus potencialidades en la conexión natural y sistemática con las audiencias (González Landeiro et al, 2021) como una forma de intercambiar con los públicos y ofrecer respuestas a inquietudes, problemas y situaciones particulares.

Desde estos enfoques el presente artículo tiene como objetivo general: Proponer pautas para favorecer la interactividad dentro de la implementación del gobierno electrónico que se realiza en Villa Clara. De aquí se desglosan dos objetivos específicos

1. Realizar una revisión bibliográfica sobre las particularidades de la interactividad como parte del Gobierno electrónico.
2. Describir prácticas implementadas en la provincia de Villa Clara relacionadas con la interactividad como parte del Gobierno Electrónico.

Se tomaron para el análisis el perfil en Facebook de la Asamblea Provincial del Poder Popular *Portal del Ciudadano Soy Villa Clara* con un total de 63 mil 355 seguidores desde su creación el 22 de noviembre del 2018 y la página web de la Editora Vanguardia que desde el 31 de mayo de 2014 se encuentra online sobre el CMS Joomla, y recibe mensualmente un promedio de 10 000 visitas.

Gobierno Electrónico como escenario de convergencia comunicacional

El cambiante escenario mediático contemporáneo, en el cual las redes sociales juegan un rol fundamental, incluye no solo a los medios de comunicación tradicional y su presencia por demás obligatoria en Internet, sino también a los decisores estatales, políticos y gubernamentales a todos los niveles, en lo que el mundo denomina actualmente como Gobierno Electrónico o Gobierno Digital. El término Gobierno Electrónico o Gobierno Digital surgió a nivel internacional hace más de dos décadas con los primeros estudios del también conocido como e-Gobierno, impulsados por Naciones Unidas. En su World Public Sector Report (2003) esta organización planteaba la necesidad de involucrar de manera eficiente el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para que los ciudadanos tuviesen un mayor acceso a servicios e informaciones públicas (UNESCO, 2003). Lo cierto es, que la irrupción de las redes sociales le dio una nueva perspectiva a esta naciente modalidad.

Comúnmente, la utilización de las TIC en las Administraciones Públicas se asocia con el concepto de e-Gobierno o Gobierno Electrónico (GE), aunque las acepciones y dimensiones del término varían en función de los objetivos considerados en el área que aborda su estudio. No hay todavía una definición comúnmente aceptada, quizás por el estado incipiente de su desarrollo de solo 20 años de establecimiento y por la propia complejidad de la actividad gubernamental, específica a su vez para cada territorio.

Hay elementos comunes que se engloban dentro de un concepto más o menos consensuado sobre el término Gobierno Electrónico, que incluye “la aplicación de las TIC y la innovación en las relaciones internas y externas del Gobierno, para optimizar el uso de los recursos en lo relativo al acceso y a la provisión de la información gubernamental, así como a la prestación de servicios a sus ciudadanos y la participación de estos en procesos políticos.” (Rupérez, 2017, p. 3)

Si bien las brechas existentes aún entre las naciones del primer mundo y los países subdesarrollados describen un contexto marcado por las carencias de sistemas tecnológicos adecuados (Quispe, 2022), la escasa competencia profesional de funcionarios y directivos responsables (Honores, 2021), la falta de infraestructura, así como el inadecuado acceso a los medios físicos necesarios, la implementación del GE ha constituido una revolución en materia de las TIC en el procesamiento y operación de grandes volúmenes de datos (Quispe, 2022).

Para los equipos de Administración Pública resulta un elemento esencial promover la comunicación y participación ciudadana, así como mayor transparencia de su gestión. García Baluja y Plasencia Soler (2020) incluyen dentro de las ventajas del GE para los organismos de administración pública fomentar “la participación ciudadana en el intercambio con las instituciones y en el control de ilegalidades, entre otras potencialidades, incluyendo la participación de los sectores más jóvenes” (p. 129).

Con varias etapas para su implementación, según los gobiernos y regiones geográficas, en la actualidad se trabaja en el proceso de perfeccionar los mecanismos de interacción. En el caso cubano el logro fundamental está en la existencia de portales institucionales de los diferentes Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), gobiernos territoriales, órganos e instituciones con responsabilidades públicas y con la ciudadanía (Guillén del Campo, 2024).

Al respecto, un grupo de profesores y académicos de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, en el marco de la Plataforma Articulada para el Desarrollo Integral Territorial, esbozó elementos fundamentales a la hora de hacer referencia a lo que en la actualidad es el Gobierno Electrónico, entre los que sobresale el uso de los distintos canales de comunicación digital, sobre todo las redes sociales, a fin de ofrecer la información oportuna y necesaria a la población (Garcés et al, 2021).

En los escenarios de la nueva gobernabilidad electrónica que impulsa el país resulta esencial la existencia de una mayor proactividad por parte de las figuras y decisores políticos “en el que los ciudadanos, en su interacción con el gobierno, cocreen políticas públicas y donde este se anticipe a las necesidades de sus ciudadanos, es un imperativo del proceso de informatización y de gobernanza territorial” (Garcés et al. 2021, p. 28).

Sustentado en estas condiciones se requiere de un dominio y preparación de competencias profesionales que favorezcan asumir estos cambios desde posicionamientos no solo éticos sino la asunción de posturas profesionales que contribuyan a una interacción efectiva con la población.

Competencias profesionales: una mediación fundamental

El escenario digital trae consigo un enfoque específico en los emisores, su ámbito laboral, el contexto en el que se desarrollan y sus rutinas productivas. Sin importar la formación de quienes asumen diferentes roles en el GE su presencia en redes sociales, plataformas digitales exige un dominio del lenguaje básico que les permita generar contenidos e interactuar acorde con las características de los medios digitales. Competencias profesionales que median todo mensaje que se comparte.

Desde esta perspectiva, la influencia de la cultura o competencia profesional de los periodistas o comunicadores, se asume como mediación fundamental de las lógicas de producción informativa. Por eso, Martín Barbero (2008) y el profesor cubano García Luis (2013), aseguran que las prácticas comunicativas no pueden entenderse como un hecho aislado que pueda descomponerse, sino como un entramado complejo de mediaciones objetivas y subjetivas, de factores internos y externos, que determinan la realidad socialmente construida por los medios de prensa.

Sobre esa premisa, Martín Babero amplía el campo del emisor al considerar que “en la comunicación pública la categoría más general que permite incluir a todos los responsables del relato no es la de emisor, sino la de mediador” (2008, p.16), al que el académico español define como “todo actor que participa, en todo o en parte, en la selección, organización y evaluación de la información que se ofrece en un producto comunicativo” (Martín Barbero, 2008, p. 18).

La mediación en materia de comunicación constituye el conjunto de factores que interactúan sobre una realidad socialmente objetivada, de ahí que Martín Serrano (2008) y García Luis (2013) sugieran pensar y comprender la comunicación siempre desde las mediaciones.

Dentro de estas mediaciones fundamentales que influyen en el trabajo de un comunicador en cualquier tipo de medios o plataformas, sobresalen las competencias profesionales como “procesos complejos sometidos a los objetivos de producción de las organizaciones mediáticas, cuya consolidación se logra en el marco de la experiencia laboral y cuya mejora depende de la adaptación en función de un entorno cambiante (Barraicoa y Lasaga, 2009, p.35).

En la actualidad, resulta muy común la presencia de profesionales provenientes de otras disciplinas en las salas de redacción de los medios de prensa, y además cobra creciente protagonismo la comunicación en perfiles digitales personales, convertidos en fuentes oficiales de información dada la notoriedad e importancia de su propietario.

Dentro de esta última realidad, la comunicación es ejercida muchas veces por los propios dirigentes políticos en varios niveles, por lo que se hace necesario tener en cuenta un equilibrio entre el conocimiento teórico y la experiencia práctica, para alcanzar un adecuado desarrollo tanto en los profesionales del gremio como en los líderes políticos y gubernamentales que ejercen la comunicación, dentro de lo que el siglo XXI define como Gobierno Electrónico.

En este sentido las competencias de gestión de la información y la comunicación se tornan esenciales dentro de las requeridas como parte del GE “cada uno de los representantes electos dentro del gobierno local deban ser capaces de comprender y usar la información y comunicación para lograr una mayor articulación con los ciudadanos” (Garcés et al, 2021, p. 92) donde sean

capaces de intervenir y aportar a la construcción social de sentidos y los significados sociales que se esperan.

Estos autores definen entre las competencias esenciales, tanto de los ciudadanos como de los actores gubernamentales, las referidas al: análisis, gestión, interacción comunicativa y para la participación social. El presente artículo toma como referencia la de interacción comunicativa para su desarrollo.

La interactividad en función de la participación social

En las ciencias de la comunicación, el término interactividad comenzó a utilizarse de forma incipiente durante los años 70, cuando nacieron los medios de información, entretenimiento y servicio, que planteaban un cambio con respecto a los tradicionales. Si bien, como señala Rogers (1986, citado en Rost, 2006), los medios tradicionales permiten cierto grado de interactividad, son los nuevos medios de comunicación digitales los que han originado el uso del concepto debido a las opciones selectivas y comunicativas que presentan. Particularmente, la interactividad está asociada, en primer lugar, a la convergencia de tres sectores: telecomunicaciones, informática y medios de comunicación (Sádaba Chalezquer, 2000).

Las posibilidades tecnológicas han enfocado el estudio de la interactividad con sus potencialidades con esencial valor comunicativo (Sádaba Chalezquer, 2000) que ha asumido características de la comunicación cara a cara y un estudio de las conductas sociales (Rosero Herrera, 2016) desde las características propias de la virtualidad.

Según Rost (2006) la interactividad “es la capacidad gradual y variable que tiene un medio de comunicación para darle a los usuarios/lectores un mayor poder tanto en la selección de contenidos (interactividad selectiva) como en las posibilidades de expresión y comunicación (interactividad comunicativa)” (195).

Dentro de las pautas para el GE la investigación asume como apropiada para el análisis la interactividad comunicativa donde se entiende al receptor desde una posición activa, se reconoce el intercambio de roles y el producto que genera “adquiere relevancia pública y puede ser consumido por otros usuarios, ya sea de forma sincrónica (como en un chat) o asincrónica (como en los foros)”. (Rost, 2001)

Este autor define en 3 los distintos grados o niveles en que se da esta interactividad comunicativa: elaboración de contenidos, trascendencia pública de los contenidos y nivel de discusión y el grado de aportación al debate público de ideas.

Desde investigaciones más actuales autores como Molina Rodríguez (2022) y Quintana Pujalte (2021) reafirman la idea de la necesaria participación ciudadana en línea y su influencia en la percepción de los públicos hacia las organizaciones, instituciones, medios de comunicación como elementos importantes al asumir la interactividad como esencias en el escenario digital contemporáneo.

Presupuestos esenciales para una efectividad en la comunicación gubernamental como en la realizada desde los medios de comunicación para mantener un apego a las agendas públicas y

ofrecer una respuesta asertiva a las opiniones que se generan de la gestión gubernamental y de la responsabilidad social de estos y la prensa.

Presupuestos metodológicos asumidos

La investigación se centró en la página web de la Editora Vanguardia, periódico provincial de Villa Clara, con perfiles digitales en varias plataformas y el perfil de la Asamblea Provincial del Poder Popular en Santa Clara. A través del método bibliográfico documental se realizó una revisión sistemática referente al tema de la investigación.

Además, se empleó el método análisis de contenido cualitativo. Se analizaron las métricas ofrecidas por los administradores de los perfiles institucionales referidos correspondiente a los meses de enero y febrero del 2025. Fueron seleccionados los meses de enero y febrero por ser meses de inicio del año donde se ofrece, por parte de las diferentes instituciones y organismos, resúmenes de su gestión durante el año anterior, coincide con la proyección de planes, posibles inversiones a realizar que pueden ser de interés para la población. Los parámetros estudiados de acuerdo a las métricas ofrecidas fueron: Reacciones, números de comentarios, respuestas institucionales a los comentarios, temas o secciones más comentadas.

Además, se realizaron entrevistas semiestructuradas a gestores de las páginas de Facebook de los dos organismos para profundizar en trabajo diario que realizan en el perfil y contrastar con la información obtenida.

Resultados y discusión

En Cuba con la ampliación del acceso a Internet comenzó a implementarse una política de informatización de la sociedad y el impulso al Gobierno electrónico como estrategia gubernamental en el país. Esta política exige una cultura o competencias profesionales en la construcción social de la realidad donde el rol del comunicador (o gestor de comunicación) resulta una mediación fundamental en la elaboración del mensaje final emitido al público.

Según definen Garcés et al (2021, p. 95) las competencias de interacción “engloban los procesos de producción y socialización de información desde la institución hacia los ciudadanos en la forma de productos y servicios, así como los procesos de demanda, consulta y control de los ciudadanos al olpp¹. Son competencias más técnicas y corresponden sobre todo a las personas que, dentro del equipo de comunicación, se encargan del proceso creativo (periodistas, diseñadores)”.

Estas competencias requieren de capacidades que incluyen el análisis de textos y su adecuación para producir y recibir mensajes con determinada intención comunicativa y teniendo el contexto como base. Así como exige un dominio del lenguaje desde múltiples plataformas y soportes y poseer la infraestructura necesaria para los procesos de producción y socialización.

No obstante, la realidad evidencia que la actualización recae sobre un equipo reducido de profesionales que comparte otras tareas y no siempre cuenta con las condiciones técnicas necesarias para asumir la diversidad de herramientas y tipologías de mensaje que propicia la red

¹ Se refiere a los Órganos Locales del Poder Popular

social Facebook. En entrevistas con miembros del equipo de comunicación de la Asamblea Provincial del Poder Popular pudo constatar que las dinámicas se encuentran afectadas por factores estructurales-organizativos relacionados con la ausencia de un equipo exclusivo para las publicaciones en redes sociales.

En ese sentido, el equipo de trabajo del Portal del Ciudadano está compuesto por dos periodistas y un informático quien, a su vez, atiende otras funciones logísticas y administrativas del Gobierno, no es exclusivo para redes sociales.

En el caso de ambas periodistas (Cadalso Navarro, M. Comunicación Personal 16 de febrero de 2025), también asumen coberturas diarias en el terreno, en algunas jornadas más de una. Esto incluye amplios recorridos gubernamentales por zonas de difícil conexión a internet, con el consabido proceso de edición de la información para radio y televisión. Ello condiciona el trabajo óptimo en las plataformas digitales, toda vez que en estos casos las informaciones para los post no pueden ser revisadas, editadas y publicadas de la mejor manera y con la mayor inmediatez.

Igualmente, confirman las entrevistas realizadas, esta propia situación impide la adecuada administración y respuesta a la inmensa mayoría de los comentarios que realiza la población, lo cual condiciona la correcta interactividad y retroalimentación que debe existir en este tipo de perfiles.

A esta situación se le añade la inexistencia de un espacio físico dentro del propio edificio gubernamental donde puedan trabajar en conjunto y coincidir en algún momento los miembros del equipo, por lo que ambas profesionales trabajan de manera independiente desde cualquier escenario de labor y desde sus hogares, coordinando desde la distancia algunas coberturas fundamentales como las visitas de primer nivel ², por ejemplo.

Igualmente, la estructura no cuenta con un fotógrafo profesional que se encargue de una certera imagen audiovisual de lo publicado, agregándole entonces más carga laboral a ambas colegas de la prensa, quienes, aunque poseen nociones básicas de fotografía, no cuentan con las herramientas especializadas propias de un profesional del lente. (Cadalso Navarro, M. Comunicación Personal, 16 de febrero del 2025)

A todo esto, podemos agregar la imperiosa necesidad de un especialista en Comunicación social que se dedique únicamente a la administración del sitio, con el tiempo necesario para revisar, responder, moderar, clasificar comentarios, monitorear estadísticas, para facilitar el trabajo y, sobre todo, corregir lo inadecuado y potenciar lo correcto.

Por su parte la Editora Vanguardia posee en su estructura una redacción digital con un equipo creativo para el periodismo digital que cuenta con dos desarrolladores web, dos periodistas en el rol de editoras y un diseñador gráfico. Además, en el flujo editorial se inserta la jefatura de Información y al departamento de Corrección y Diseño.

² Se refiere a las visitas gubernamentales o aquellas que involucran personalidades políticas y de dirección del país.

Sin embargo, los materiales periodísticos que se publican no son realizados exclusivamente para la página web. Este factor afecta en que los contenidos no son del interés de los lectores; se potencian los géneros periodísticos tradicionales, que no incluyen el lenguaje ni los recursos del periodismo digital hipermedialidad, multimedialidad e interactividad (Díaz Montserrat, L. Comunicación Personal 1 de marzo del 2023).

En la interacción con el equipo de la redacción digital del periódico Vanguardia pudo detectarse que existen disparidades en la organización del trabajo reporteril entre la redacción digital y el periódico impreso. Como evidencia el análisis de contenido demostró que los reporteros más antiguos escriben enfocados en la edición impresa y solo vuelcan el mismo material a la edición digital. Además, no potencian la retroalimentación a través de los comentarios de los lectores, no responden, ni leen siquiera las opiniones o sugerencias que los usuarios de la web dejan plasmados en algunos trabajos periodísticos.

De manera general, y acorde a investigaciones anteriores como Rodríguez Bazán y Martín Castillo (2020), la jerarquía y preponderancia de la comunicación digital continúa siendo un pendiente tanto desde una visión institucional como en los medios de comunicación, específicamente desde lo interno en Villa Clara. Las carencias de personal, las limitaciones tecnológicas, la falta de un equipo especializado y específico que no alterne funciones se mantienen entre los principales problemas para garantizar con mayor efectividad la presencia en el escenario digital.

Esto atenta contra el posible alcance y crecimiento que pueden tener tanto las páginas en redes sociales como sitios web de organismos, instituciones y medios, donde influye su proximidad y la visión local (Drake Tapia y Herreda Barreda, 2019) de los acontecimientos. La oficialidad y el carácter informativo que ofrecen estos perfiles institucionales favorece la visita de los usuarios para conocer sobre los principales acontecimientos desarrollados en la provincia.

Fundamentalmente los temas que afectan la cotidianeidad de los villaclareños resultaron los más seguidos o con los de mayor interacción en ambas unidades de análisis. Acorde con la difícil situación contextual que vive el país con el tema electroenergético nacional en el portal *Soy Villa Clara* las informaciones más consultadas resultaron las relacionadas con la empresa eléctrica y el bombeo de agua, con una cifra que asciende a 548 mil 844 interacciones en total, que corresponden a 55 publicaciones sobre el tema electroenergético y 32 sobre recursos hidráulicos, para una suma de 87 post. Mientras que en el perfil de Vanguardia la categoría más visitada resultó Villa Clara con 7302 visitas siendo el trabajo más visitado *Centro Recreativo Santa Clara: Nueva propuesta para disfrutar en familia*.

Vanguardia

[Portada](#)
[Villa Clara](#)
[Internacionales](#)
[Cuba](#)
[Cultura](#)
[Deporte](#)
[Opinión](#)

Centro Recreativo Santa Clara: Nueva propuesta para disfrutar en familia

Aun cuando la instalación resultó sede del acto nacional por el Día del Trabajador del Comercio, la Gastronomía y los Servicios, continúa la ubicación del mobiliario, televisores y otros equipos que le aportarán un mayor confort.

Compartir

Desde el mes de agosto, la piscina del Centro Recreativo Santa Clara presta servicios de pasadas a partir de las 10:00 de la mañana y hasta las 4:00 de la tarde. (Foto: Ramón Barreras Valdés)

Idalia Vázquez Zerquera
@idaliaVazquez
1363

08 febrero 2025
Hace 2 meses

Los vecinos del consejo popular Base Aérea, en la capital villaclareña, han sido favorecidos con la apertura en sus predios del Centro Recreativo Santa Clara, luego de concluir la primera etapa de reanimación del otrora Club de las FAR.

El inmueble pasó a formar parte de las instalaciones administradas por la Empresa de Alojamiento de Santa Clara, perteneciente al sector del Comercio, la Gastronomía y los Servicios.

Para conocer detalles sobre la nueva propuesta recreativa de la capital villaclareña, con la prestación de servicios en moneda nacional, Olga Lidia Camacho Paneca, directora técnica y de desarrollo del Grupo Empresarial de Comercio en Villa Clara, accedió a una entrevista para **Vanguardia**.

Lo más visto

Promueve Bandec modalidad de crédito para compra de bienes del hogar y efectos personales
Villa Clara 4973

El Caballero del honor y de todos
Villa Clara 1314

Jueza, madre, guerrera
Villa Clara 1179

Maquimotor, una entidad comprometida con el desarrollo industrial del país
Villa Clara 1075

Esto reafirma la idea de la importancia de enfatizar desde estas páginas en contenidos locales que satisfagan necesidades informativas inmediatas de la población. No basta solo con divulgar el acontecer provincial y nacional, son necesarias las informaciones utilitarias que contribuyan a la organización de las personas y un reflejo más real de sus problemas y provincia. Debe destacarse que los temas relacionados con historias de vida y de la localidad, fotografías de época, producciones del territorio y cuestiones identitarias continúan estando entre los mayores reclamos de los usuarios villaclareños.

En los meses analizados en el perfil de la Editora Vanguardia las palabras claves más usadas fueron: Abel Santamaria Cuadrado infancia; incrementa Sarex sus producciones; malta la guajira; periódico vanguardia hoy; presupuesto para el sector de educación en Cuba, temas locales de incidencia en la población. Esto es consecuente con los países que más generan visitas: Cuba, Estados Unidos y

España, estos últimos reconocidos por los altos niveles de migración de cubanos hacia ellos, por lo que existen lazos identitarios y de interés que traspasan las fronteras nacionales.

Este aspecto tiene una estrecha relación con las reacciones y comentarios. Acorde con lo explicado con anterioridad de los temas y post más consultados de la empresa eléctrica publicados en el portal *Soy Villa Clara*, las visualizaciones alcanzan la cifra de 85 mil 492, mientras que se recibieron 7 mil 424 reacciones y 290 comentarios, estos últimos sin respuesta de la administración del Portal. En el caso de los post relacionados con el tema del agua cuentan con 9 mil 669 el más visualizado, 972 interacciones y 39 comentarios. Del número total de interacciones el 77 % corresponde a las reacciones, positivas o negativas sobre estos temas, y el 23% restante a comentarios y respuestas. Entre los comentarios más recurrentes sobre la situación electroenergética, todos sin respuesta por parte de la administración del Portal figuran:

“Sin palabras, cada día peor y sin esperanza”

“Hasta las cuantas hay que soportar a los mentirosos de la UNE”

“La mitad del país afectado”

Las entrevistas a las periodistas encargadas de llevar el portal develaron que muchas veces no poseen una retroalimentación ágil, ni un compromiso de otras instituciones para ofrecer información a través de este perfil oficial. “De la Empresa Eléctrica muchas veces lo que se recibe, o se comparte es simplemente la nota de las afectaciones sin ninguna otra explicación “(Cadalso Navarro, comunicación personal, 16 de febrero del 2025).

En el caso de los comentarios realizados en las publicaciones relacionadas con el abasto de agua a la capital provincial, todos igualmente sin respuesta de la administración, por causa similar: carencia de información oficial de la Dirección Provincial de Recursos Hidráulicos, destacan:

“El sistema Minerva-Ochoita siempre tiene problemas”

“Cada vez que hay rotura empiezan el ciclo de nuevo, no por donde se quedó y volvemos a quedar sin agua porque vuelve a romperse algo.”

Mientras que en Vanguardia el trabajo más comentado con solo 10 comentarios resultó *Una Caricia al alma* sobre un proyecto que favorece con diferentes tipos de donaciones a la sala de oncohematología del Hospital Pediátrico José Luis Miranda y la categoría más comentada fue Villa Clara.

Los comentarios, en el nuevo rol que ofrece el ciberperiodismo a los usuarios, se configuran como una categoría esencial para los medios de comunicación y perfiles institucionales, una vía más expedita para establecer el diálogo, sondear y conocer la opinión de personas y comunidades virtuales y generar una incidencia en la conformación de las agendas tanto políticas como del medio en sí. De ahí la importancia de su modelación y pertinencia para incluir la opinión pública y otorgar mayor credibilidad a los medios.

En una revisión bibliográfica realizada Molina Rodríguez et al (2024) entienden la participación en línea como:

una característica definitoria de la Web 2.0 (Manosevitch & Tenenboim, 2017) y encierra tres condiciones: se trata de una contribución personal, debe ser publicado y exige trabajo creativo y productivo realizado fuera de las prácticas periodísticas (Antonopoulos et al., 2020; Naab & Sehl, 2017; Naem & Okafor, 2019; Ruiz-Aguilar & Avalos-Pelayo, 2020). (p.6)

Dentro de las rutinas habituales de las páginas analizadas pudo constatar que la modelación de los comentarios recae fundamentalmente, en el caso del Portal del Ciudadano, en las dos periodistas que publican en el sitio, mientras que en el caso de la editora Vanguardia los asume la subdirectora del medio, o en algún periodista encargado por su confiabilidad.

Generalmente la práctica demuestra que se realiza de manera espontánea, sin una organización previa o insertando respuestas de organismos implicados que dominen la información. Esa “libertad” afecta e incide directamente en la escasez de respuestas que se ofrecen a los usuarios. En los meses analizados ninguno de los comentarios realizados en el perfil de la Editora Vanguardia encontró respuestas ni por administradores ni por periodistas del medio de prensa.

Investigaciones anteriores como Díaz Montserrat, et al (2024) alertaban sobre

que las audiencias de Vanguardia en Facebook no interactúan si no se sirven del mensaje que ofrece el medio de comunicación y si este no responde a sus intereses y necesidades, aunque el mensaje esté elaborado teniendo en cuenta las buenas prácticas. También sugieren que las audiencias establezcan una relación personal con los contenidos que eligen, relación que está multimediada socialmente. (p. 11-12)

Los comentarios de los usuarios de la página web del periódico Vanguardia son muy escasos, se limitan a mencionar someramente alguna cuestión dentro de los contenidos más leídos. Sin embargo, tampoco los autores promueven el debate en sus materiales periodísticos como fuente de enriquecimiento a partir de la discusión con los lectores y los aportes que estos puedan ofrecer a la temática en cuestión.



Ania Rodríguez Ponce. Mamá de Félix Antonio un paciente de la sala que ya falleció hace 2 años

Lunes, 06 Enero 2025 19:30

Me gusta todo lo que leo aquí sobre el proyecto y aunque tuve muy poca posibilidad de conocer a Jorge ,se quedó en mi corazón ❤️ para siempre



Alfredo Viamonte Marin

Lunes, 06 Enero 2025 19:26

Conozco a Jorge Alberto desde que comenzamos a estudiar juntos en el ISP Felix Varela en la especialidad de Física y Astronomía en el año 1982. Siempre fue una persona maravillosa, inteligente y muy preocupados por todos sus amigos. Conozco el proyecto Caricias desde que el lo creo hace ya varios años y del cual modestamente contribuyo desde hace algunos meses. Por trabajar justamente en el área oncológica (física Médica en Radioterapia) conozco muy bien como los pacientes son vulnerables durante el tratamiento y posterior convalecencia. La labor de Jorge Alberto es titánica. Llegar siempre a los pacientes oncológicos por el lado humano es una tarea llena de mucho amor, cariño y entrega. Mis felicitaciones para Jorge Alberto y todo el grupo que dirige y mis más sinceros deseos de que este proyecto siga por el camino del éxito.
PD: creo que hubo un pequeño error al inicio de la noticia, Jorge Alberto radica en Alemania desde el año 2000



Jorge Luis

Lunes, 06 Enero 2025 19:22

Jorge Alberto es un ser extraordinario,ojala y hubiesen muchos en este mundo,su inagotable amor por esos niños ,su fe y calidad Humana lo describe como un ser exceptional ,larga vida al proyecto Caricias

La inexistencia de un equipo especializado o de un personal propio encargado de los perfiles digitales tanto de la Asamblea Provincial del Poder Popular como de la Editora Vanguardia incide en la selección y acierto de los contenidos que se difunden, así como en la moderación adecuado de los comentarios y reacciones que reciben. Muchas veces se obvia el protocolo y características propias de Facebook como plataforma evidente en la subutilización de elementos como los hashtags, las citas, los recursos multimedia: fotos y videos. A ello se añade la inexistencia del establecimiento de horarios específicos para la publicación, con una primacía de post aleatorios, lo cual, en mayor o menor medida, va en detrimento de la ganancia de seguidores.

Para una implementación real del Gobierno Electrónico no basta con tener “creados” perfiles institucionales. Se requiere de adquirir mayores competencias profesionales y un compromiso real con gestar un cambio que responda a las demandas comunicativas de las audiencias, donde la interactividad y el carácter participativo ejerza una función esencial.

Conclusiones

A partir de la bibliografía consultada y los resultados obtenidos pudo constatar la necesidad de establecer dinámicas más cercanas para promover un uso efectivo de la interactividad como línea esencial de los presupuestos erigidos en la concepción del Gobierno Electrónico. El primer cambio debe enfocarse en crear equipos de comunicación propios con especialistas que generen contenidos, actualicen y moderen los comentarios recibidos. No puede recaer todo el trabajo reporteril y editorial, constatado en ambas unidades de análisis, en una o dos personas que comparten otras responsabilidades comunicativas.

Además, se requiere que los actores políticos y las diferentes instancias del gobierno tengan una retroalimentación constante con el perfil *Soy Villa Clara*. Resulta esencial mostrar cortes parciales de métricas, realizar debates sobre los contenidos más compartidos, visualizar los principales comentarios, reacciones y las respuestas ofrecidas en función de involucrar de manera más efectiva a las autoridades políticas que pueden ofrecer de manera más rápida un sustento informativo, con dominio de datos apegados a la realidad de los contenidos publicados.

En el caso de Vanguardia evitar las *posiciones pasivas* (Leslie et al, 2024) que atentan contra la fidelización de las audiencias. Generar espacios para el debate y la responsabilidad de los periodistas y sus fuentes con los trabajos publicados de manera que se encuentren espacios de participación que sirvan al medio para un mayor reflejo de las agendas públicas de los trabajos publicados en las distintas plataformas.

Deben perfilarse competencias profesionales, mediante talleres y cursos, que favorezcan un uso idóneo de las herramientas de Facebook como plataforma. Resulta recomendable realizar un estudio real de las audiencias en su visión de comunidades virtuales donde se analicen los principales contenidos seguidos por las audiencias, tener en cuenta los horarios de interacción y de visitas más frecuentes y evitar replicar contenidos que no respondan a las características del lenguaje digital.

En función de esto deben repensarse los contenidos publicados y tener una estrategia de segmentación según la propia política editorial que no surja sobre el trabajo cotidiano, sino que planifique contenidos, temas, post, historias desde una planificación consciente y apropiada al perfil institucional al que responde. Las cuestiones relacionadas con la localidad, su historia, idiosincrasia, personas representativas, temas utilitarios y cotidianos son más propensos a lograr la interacción por lo que su inserción debe ser prioridad.

Urge repensar la comunicación como un sector estratégico y de vital importancia en el contexto cubano actual. La participación ciudadana tiene un desplazamiento a las redes sociales digitales donde cuestiones como la interacción, el dominio de competencias profesionales no es exclusivo de comunicadores, periodistas también de directivos y actores políticos que inciden y responden en las agendas públicas. De esta forma el Gobierno electrónico tendrá una mayor incidencia en las personas y el ejercicio político logrará mayor transparencia en su gestión.

Referencias bibliográficas

- Barraicoa, M & Lasaga, L. (2009). *Los mass media en Latinoamérica: investigación y periodismo*. Buenos Aires. Amorrortu Editores.
- Díaz Montserrat.; Díaz Hurtado, A & Nieves Portal, L. M. (2024). De la teoría de redes a las redes sociales en Internet y a las comunidades virtuales. *Islas* 66(208): e1428. <https://islas.uclv.edu.cu/index.php/islas/article/view/1428/1122>
- Drake Tapia, B. & Herrera Barreda, D. (2019). Televisión local y desarrollo cultural comunitario: De las políticas públicas al espacio local. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(3). <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/5465>
- Garcés, R; Delgado, T.; Amoroso, Y.; Torres, D.; Rodríguez, Y., Mena, M.; Leyva, Y., Pedroso, W., Tolentino, W., Menéndez, Y., Jardines, G., Medina, A & Rodríguez, F. (2021) *Guía para la gestión del gobierno digital en municipios cubanos*. PADIT. PNUD
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2227-18992020000300124&script=sci_arttext
- García Luis, J. (2004). *La regulación de la prensa en Cuba: referentes morales y deontológicos* (Tesis de Doctorado). Facultad de Comunicación. Universidad de la Habana. La Habana.
- González Landeiro, A.; Castillo Galán, D.; Valdés García, L. & Reynaldo Bonachea, R. (2021) Implementación del Gobierno Electrónico en Cuba desde la perspectiva del Monitor de Sitios Web. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15, 306-319. [https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=article&op=viewFile&path\[\]=2291&path\[\]=1016](https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=article&op=viewFile&path[]=2291&path[]=1016)
- Guillén del Campo, M. (2024). Satisfacción ciudadana y servicios en línea desde las capacidades del Gobierno digital en Cuba: Análisis del ecosistema digital. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 5(2), e241-1. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/241>

- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico: hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Perú. Universidad Continental. Fondo Editorial. DOI <http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Martín Barbero, J (2008). *De los medios a las mediaciones*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- Molina Rodríguez, L.; Bermúdez García, M. & Lugones Muro, M. (2024). Modalidades de la participación en línea. Hacia una delimitación conceptual. *Islas*, 66(209): e1476. <https://islas.uclv.edu.cu/index.php/islas/article/view/1476/1135>
- Quintana Pujalte, L. (2021). Relaciones públicas y tecnología: la interactividad como punto de encuentro entre las ONG y sus públicos. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 11(21), 49-68. <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-21-2021-04-49-68>
- Quispe De La Cruz, E. F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239
- Rodríguez Bazán, G., y Martín Castillo, C. M. (2020). Villa Clara desde la web. Una aproximación al periodismo hipermedia desde el centro de Cuba. *Islas*, 62(195), 132-143. <https://islas.uclv.edu.cu/index.php/islas/article/view/1125>
- Rosero Herrera, C. (2016). *Interactividad en la comunicación virtual. Una relación compleja*. [Tesis de Maestría. Universidad Pontificia Bolivariana]. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/2988>
- Rost, A. (2006). *La interactividad en el periódico digital*. [Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://hdl.handle.net/10803/4189>
- Rupérez, G (2017). *El Gobierno Electrónico. Marco conceptual y una propuesta de definición*. Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales. 52. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/rrii2/article/view/4384>
- Sádaba Chalezquer, C. (2000). *Interactividad y comunidades virtuales en el entorno de la World Wide Web*. [Archivo PDF]. <https://hdl.handle.net/10171/7886>
- UNESCO (2003) *E-Government at the Crossroads*. Estados Unidos. Naciones Unidas DOI: <https://doi.org/10.18356/9789211558081>.