

Gestión del proceso de la Comunicación

Institucional en la Universidad de Pinar del Río.

Management of the Institutional Communication process at the University of Pinar del Río.

Autores: MSc. Uberto Mario Hernández Guerra

DrC. Juan Lázaro Márquez Marrero.

SÍNTESIS.

Las universidades, requieren de la gestión de la Comunicación Institucional para poder materializar los procesos que constituyen su razón de ser. Pero esa relación se redimensiona al tratarse de instituciones cuyo sentido y fin está vinculado a la formación y calificación de seres humanos, a la construcción y socialización del conocimiento, de modo tal que la gestión de este proceso entonces, se convierte en punto de partida imprescindible para este tipo de organización de educación.

La presente investigación parte de la necesidad de perfeccionar la gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río, para lo cual se determinaron los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional, lo que permitió su implementación a través de una Estrategia Institucional.

Los fundamentos que se proponen han de desarrollarse sobre la base de los principios de científicidad, carácter estratégico, carácter sistémico y participación tripartita, teniendo en cuenta la planificación, organización, ejecución y control como dimensiones de este proceso, así como a través de los componentes directivo, administrativo, pedagógico y de comunidad transitando por etapas donde se hace un análisis del entorno para la gestión institucional, se define el entorno de gestión de la Comunicación Institucional, se desarrolla la gestión de este proceso unido a los medios de comunicación y al final se evalúa y controla dicho proceso.

Estos fundamentos se aplican a través de una estrategia para su implementación en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.

Palabras claves: gestión de procesos, gestión de la Comunicación Institucional, Comunicación Institucional.

Abstract.

Universities require the management of Institutional Communication to be able to materialize the processes that constitute its reason for being. But this relationship is redimensioned to be institutions whose meaning and purpose is linked to the formation and qualification of human beings, to the construction and socialization of knowledge, so that the management of this process then becomes an essential starting point for this type of education organization.

This research is based on the need to improve the management of the Institutional Communication process for the Faculty of Social Sciences and Humanities of the University of Pinar del Río, for which the fundamentals of the management of the

Institutional Communication process were determined, which allowed its implementation through an Institutional Strategy.

The proposed foundations have to be developed on the basis of the principles of scientificity, strategic nature, systemic character and tripartite participation, taking into account the planning, organization, execution and control as dimensions of this process, as well as through the components directive, administrative, pedagogical and community transitioning through stages where an analysis of the environment for institutional management is made, the management environment of Institutional Communication is defined, the management of this process is developed together with the media and in the end This process is evaluated and controlled.

These foundations are applied through a strategy for its implementation in the Faculty of Social Sciences and Humanities.

Keywords: process management, Institutional Communication management, Institutional Communication.

INTRODUCCIÓN:

Esta investigación se ha centrado en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” debido a que la gestión del proceso de la Comunicación Institucional, en esta facultad carece de una adecuada planificación, organización, ejecución y control de dicho proceso tanto interno como externo de toda la institución , lo que se manifiesta por su asistematicidad y descontextualización y esto conlleva a que existan pocas relaciones e interacciones

entre sus actores principales, conduciendo esto a la falta de pertinencia e impacto de la gestión de este proceso entre los sujetos y en la propia organización.

En esta situación problemática se refleja una contradicción basada entre la realidad y la necesidad de la misma:

Realidad.

- La gestión del proceso de la Comunicación Institucional, se muestra asistémico y descontextualizado, carece de una adecuada planificación, organización, ejecución y control en toda la institución.

Necesidad.

- La gestión del proceso de la Comunicación Institucional, con un carácter sistémico, contextualizado e integrador, planificado, organizado, ejecutado y controlado en toda la institución.

Como resultado de este análisis se propone el siguiente **problema científico**: ¿Cómo contribuir al perfeccionamiento de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río?

Objeto de Investigación: Gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río.

Objetivo: Diseñar los fundamentos de gestión del proceso de la Comunicación Institucional, que permita su implementación a través de una Estrategia para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río.

Para dar cumplimiento al objetivo trazado se han formulado siete preguntas científicas que han operado como guía en todo el proceso investigativo:

Preguntas Científicas:

- ¿Cuáles son los referentes teóricos en torno a la gestión del proceso de la Comunicación Institucional?
- ¿Cuál es el estado actual de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río?
- ¿Cuáles son las Bases teóricas de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional?
- ¿Cuáles son los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río?
- ¿Qué acciones elaborar, para la implementación práctica de los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río?
- ¿Cómo validar los fundamentos de gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río y la estrategia para su implementación?
- ¿Qué acciones desarrollar para la aplicación de una primera experiencia en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río?

En correspondencia con las preguntas científicas han sido ejecutadas en estrecha unidad dialéctica las siguientes tareas de investigación:

Tareas de investigación

- Estudio del marco teórico conceptual, para la determinación de las características esenciales de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional.
- Diagnóstico de la situación actual de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río.
- Determinación de las bases teóricas de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional.
- Determinación de los fundamentos de gestión del proceso de la Comunicación Institucional.
- Diseñar una estrategia para la implementación práctica de los fundamentos de gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río.
- Valoración de la factibilidad de los fundamentos propuestos y la estrategia a implementar en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río.
- Aplicación de una experiencia inicial de la estrategia en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río.

La metodología utilizada en la presente investigación es predominantemente dialéctico- materialista, ya que los métodos y técnicas aplicados pertenecen a este paradigma.

Y es que la investigación es un proceso verdaderamente complejo porque no se ajusta a esquemas rígidos, debido a que la realidad no es algo estática, sino dinámica y permanentemente cambiante.

Por lo anterior, resulta muy difícil que un sólo método pudiera incluir todos los aspectos de la realidad. Ante tal circunstancia, el método marxista renuncia a abordar cuestiones particulares de los procesos correspondientes a alguna investigación en especial, enunciando, en cambio, cuáles son los aspectos generales que toda investigación debe considerar, y que son los siguientes: analizar detalladamente el objeto de la investigación, considerar, dentro de lo posible, todas sus formas de desarrollo y estudiar y descubrir sus relaciones internas.

Durante el desarrollo de una investigación es necesario que a los anteriores enunciados otros lineamientos más concretos, aunque procedan de los primeros, que den especificidad o que aludan a la particularidad del propio objeto de estudio.

En otras palabras: relacionar lo general con lo particular del fenómeno, aunque esta relación no es esquemática ya que debe considerarse tanto el fenómeno de referencia como la manera de proceder del investigador.

La investigación desde el punto de vista metodológico se sustenta en un enfoque dialéctico-materialista que implica, establecer un sistema de métodos que interactúan entre sí para resolver las contradicciones que se expresan en el objeto de estudio,

relacionar los elementos cualitativos con los cuantitativos al obtener resultados teóricos y prácticos en la investigación y estudiar, las tendencias históricas del objeto desde los fundamentos de la negación de la negación.

Este enfoque nos permite además garantizar que la investigación siga los fundamentos de la teoría del conocimiento que va desde la contemplación viva al pensamiento abstracto y de ahí a la práctica, lo que nos ayudó a determinar las tareas y resultados de la investigación.

Se sustenta en los postulados del marxismo-leninismo por su concepción científica del mundo en las que se aplican las leyes y categorías de la dialéctica materialista. Dentro de esta concepción se evidencia lo cognitivo, lo valorativo y lo comunicativo, que aborda diferentes funciones indispensables para la ejecución de este trabajo de investigación.

Se aplicaron también en esta investigación Métodos Teóricos.

Histórico – Lógico: para el estudio del marco teórico, conceptual, histórico y tendencial, para la determinación de las características esenciales de la proceso de gestión de la comunicación institucional y sus significados en el Comportamiento Organizacional.

Modelación: para la determinación de las bases teóricas de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional, la determinación de los Fundamentos que sustentan la proceso de gestión de la comunicación institucional y la elaboración de los fundamentos de esta proceso de gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad de Pinar del Río.

Sistémico- Estructural: para la determinación de las bases teóricas de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional, la determinación de los Fundamentos de esta gestión del proceso de Comunicación Institucional y la elaboración de la estrategia.

Dentro de los métodos de investigación empleados se tienen los Métodos Empíricos: observación, encuesta, entrevista y análisis documental (tesis de diploma de la carrera de periodismo y de la carrera de comunicación social relacionadas con el tema de proceso de gestión de la comunicación pedagógica, Estrategia de Comunicación Organizacional de la Facultad, y Estrategia de Comunicación Institucional de la Universidad, planes de trabajo, etc.) para el diagnóstico de la situación actual de la proceso de gestión de la comunicación institucional la Facultad.

El método de criterio de expertos (Delphy) para la valoración de la factibilidad de la Estrategia de Comunicación Institucional a implementar en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río.

Por consiguiente el **aporte teórico** fundamental de este trabajo está en la determinación de los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional a partir de la definición de los principios, dimensiones, componentes y etapas que se establecen para el desarrollo del trabajo comunicativo universitario, lo que permite una gestión más eficaz y eficiente de este proceso y una mayor contribución a la formación integral del profesional universitario en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río .

Su **significación práctica** radica en que a partir de los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional ha sido posible diseñar una Estrategia de Comunicación Institucional que permita aplicar estos fundamentos, a partir de que favorece el establecimiento de las relaciones entre los actores y niveles estructurales de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades; en función de crear un clima favorable para el desarrollo comunicativo en la institución y su entorno.

Resultados

ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

El desarrollo de una estrategia para implementar los fundamentos de la Gestión del proceso de gestión de la Comunicación Institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad de Pinar del Río, teniendo en cuenta el análisis de los fundamentos abordados en el capítulo anterior, constituye la contribución práctica de ésta como

propuesta que impacta directamente en los actores sociales de la institución, en la dirección y la planificación estratégica efectiva de la facultad en aras de su buen funcionamiento comunicativo e institucional. La estrategia para la implementación de los fundamentos de la Gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades, debe convertirse en el elemento esencial para instrumentar la gestión del proceso de la comunicación en esta institución, integrando tres estrategias específicas en una estrategia general que recoja a éstas, de tal manera que permitan lograr el objetivo propuesto; lo que implica que la estrategia debe ser coherente, sistémica, intencionada, y dirigida a la solución de problemas prácticos, en la gestión del proceso de la Comunicación Institucional en la FCSH.

A partir de ello, la estructura de la estrategia se concibió como sigue:

I- Introducción: Donde se establecen los fundamentos de la estrategia.

II- Diagnóstico: Se aplican diversas técnicas que permiten, sobre la base de las necesidades de los actores sociales saber qué hacer, por qué, cómo y para qué hacer.

III- Objetivo general: Implica precisar el estado deseado.

IV- Estrategias específicas: Se describen las estrategias y se definen los objetivos y las acciones en cada una.

V- Evaluación de la estrategia: Se evalúa el estado del cumplimiento de los indicadores definidos.

Problema general de la estrategia.

Propiciar la participación de directivos, profesores y estudiantes de la FCSH de la Universidad de Pinar del Río, en la gestión del proceso de la Comunicación Institucional en la facultad de manera que permitan garantizar una mayor interacción y relación entre sus actores sociales y la institución.

Objetivo general de la estrategia.

Implementar en la práctica los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional en la FCSH de la Universidad de Pinar del Río, a través de la elaboración de un Plan de Acciones Específicas que permitan garantizar una mayor interacción y relación entre sus actores sociales y la institución.

Acciones estratégicas específicas.

Para lograr la efectividad en la práctica de la Estrategia de Comunicación Institucional en la FCSH se proponen tres acciones específicas:

- La capacitación a estudiantes, profesores y directivos de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad de Pinar del Río para lograr una estructurada y coherente planificación, organización, dirección y control del proceso de la Comunicación Institucional.
- La gestión de un proyecto de Comunicación Institucional desde la carrera de periodismo para el desarrollo del trabajo comunicativo institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas.
- La integración de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad de Pinar del Río con los medios de comunicación masiva de la provincia, para lograr una mayor gestión de la imagen institucional de la facultad como parte de su proceso comunicativo institucional.

Evaluación de la Estrategia.

La evaluación constituye un análisis que se realiza para determinar el grado en que se lograron los objetivos, o al menos nos da la medida del acercamiento al cumplimiento de dichos objetivos, es decir que la evaluación caracteriza el estado de una instancia dada.

En la estrategia se dan a conocer acciones que funcionan en unidades de desarrollo, como síntesis de aquellas que requieren ser sistematizadas a través de las tres acciones específicas, en aras de ejercer el sistema de influencias requeridas, en función de lograr la participación protagónica de los estudiantes, profesores y directivos de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” en pos de lograr un efectivo desarrollo de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional dentro de la institución.

Es por ello que las tres acciones específicas funcionan como partes de una sola estrategia, donde cada una aporta los elementos necesarios para alcanzar un objetivo en común, ya que los objetivos estratégicos y las acciones propuestas nos indican la relación entre éstas.

La evaluación en este caso, como parte de la estructura de la estrategia, nos permite realizar una valoración del proceso y de sus resultados, en función de los objetivos planteados y corregir a la vez, el direccionamiento de las acciones específicas, a partir del proceso de retroalimentación.

Como se trata de evaluar la participación protagónica de los estudiantes, profesores y directivos de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad de Pinar del Río ,en la gestión del proceso

de la Comunicación Institucional dentro de la facultad, resulta importante procurar que ésta no se convierta en un elemento represivo que confronte mecánicamente a los actores de la comunicación antes mencionados a realizar las acciones y retrase su desarrollo, por lo que proponemos que se realice a través de actividades prácticas donde se priorice la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación como síntesis de la evaluación final.

En la autoevaluación, los actores de la comunicación tendrán en cuenta los criterios en cuanto a lo que han hecho hasta el momento, lo que no han hecho y lo que les queda por hacer, se evaluarán a sí mismos.

La coevaluación es la que realizarán los actores de la comunicación a partir del criterio del resto de los integrantes del grupo, los cuales deberán considerar los avances que han tenido sus compañeros, manifestado en el desempeño de las acciones de gestión realizadas y el cumplimiento de la tarea grupal.

La heteroevaluación, es la que realizarán los actores de la comunicación sobre las demás que están dentro de la gestión del proceso y se fundamenta en el resultado de las observaciones y comprobaciones que

de manera sistemática, realizará y de la discusión crítica en el grupo de las autoevaluaciones y coevaluaciones del resto de los actores.

Conclusiones.

- La gestión del proceso de la Comunicación Institucional en el contexto universitario constituye hoy un elemento clave para el desarrollo institucional de los centros de Educación Superior en Cuba, ello demanda sistematicidad en la gestión de este proceso que se desarrolla en todos los escenarios de este contexto, para lo que se precisa enfocar acciones en función de propuestas científicamente fundamentadas.
- La gestión de la Comunicación Institucional es un proceso consciente, con objetivos determinados, en el que se planifica, organiza, ejecuta y se controlan acciones comunicativas, así como el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la Institución y entre los miembros de esta con su entorno, de manera integrada a través de planes y estrategias.
- La gestión del proceso de la Comunicación Institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades, carece de las vías y canales suficientes para lograr una integración entre sus públicos, de un enfoque estratégico, de los fundamentos teóricos, necesarios para potenciar la planificación, organización, ejecución y control de este proceso, no se concibe asumiéndose de manera inconexa, eventual, mediante acciones aisladas “carentes de lógica de conjunto.

- La gestión del proceso de la Comunicación Institucional ha de desarrollarse sobre la base de los principios de científicidad, carácter estratégico, carácter sistémico y participación tripartita, teniendo en cuenta la planificación, organización, ejecución y control como dimensiones de este proceso, así como a través de los componentes directivo, administrativo, pedagógico y de comunidad.
- La estrategia para implementar los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas se desarrolla a través de: la capacitación a estudiantes, profesores y directivos para direccionar el proceso de gestión, de un sistema de actividades de gestión para perfeccionar este proceso en los estudiantes y de un sistema de acciones de gestión para fortalecer las relaciones de la Institución con los medios de comunicación de la provincia.

Recomendaciones

Aspectos en que se debe trabajar más para completar o ampliar la investigación:

1. Diseñar un modelo de gestión del proceso de la Comunicación Institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Posibilidad de resolver problemas similares:

2. Socializar los fundamentos de la gestión del proceso de la Comunicación Institucional en otras Facultades de la Universidad de Pinar del Río.

Condiciones necesarias para introducir los resultados en la práctica social:

3. Aplicar la estrategia en su totalidad verificando los índices de validez en la práctica.

Bibliografía

- Acebo, M. (2011). El trabajo educativo y la educación en valores en la escuela. Educación cubana. Ministerio de educación.
- Addine, F. (2013). El proceso pedagógico de posgrado para educadores: superación de maestros y profesores. La Habana: Pueblo y Educación.
- Addine, F. (2001). El sujeto en la Educación Postgraduada. Una propuesta didáctica. La Habana: ISPEJV.
- Addine, F. (2006). El modo de actuación profesional pedagógico: apuntes para una sistematización.
- Aguilar Edwards, A. (2007). El Diagnóstico de la Cultura Organizacional. Una Propuesta Teórico- Metodológica con Enfoque participativo, desde la Comunicación. (Tesis en opción al grado de Doctor en Comunicación Social). Universidad de la Habana, La Habana, Facultad de Comunicación.
- Alcántara, A. (2002). "Tendencias mundiales en la Educación Superior: El papel de los organismos multilaterales". México. URL. www.unam.mx/ceiich/educación/alcántara.
- Afonso Alemán, P. (2003). "Fundamentos de un modelo de formación para el cooperativismo agropecuario en Pinar del Río" (Tesis presentada en opción

al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Educación). Pinar del Río, Pinar del Río. Cuba.

Alfonso, D. (2012). Concepción pedagógica del proceso de formación para la investigación jurídica de los estudiantes de la carrera de Derecho. Estrategia para su implementación, en la Universidad de Pinar del Río. (Tesis de Doctorado). Universidad de Pinar del Río., Pinar del Río. Cuba.

Almaguer, A. (2011). Perspectiva de la orientación educativa como pilar del Modelo Cubano de Universidad. Cuadernos de Educación y Desarrollo.

Alonso. (2010). Comunicación organizacional, cambio de mirada en las organizaciones: comunicación en 360 grados.

Alonso, H. (2000). ¿Cómo investigar en Comunicación? Guía didáctica. La Habana, Cuba: Pablo de la Torriente.

Alum, N. E. (2014). Concepción pedagógica del proceso de formación de habilidades sociales. Estrategia para su implementación en Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad de Pinar del Río (Tesis de Doctorado en Ciencias Pedagógicas). Universidad de Pinar del Río, Centro de Estudios en Ciencias de la Educación. (CECES).

Álvarez, C. (2001). El Diseño Curricular. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Álvarez, C. C., & Acudovich, S. (2007). Diagnóstico evaluación y prevención. Material básico para la asignatura del mismo nombre de la Maestría en Ciencias de la Educación, Mención Educación Especial. Soporte digital del

CD Maestría en Ciencias de la Educación. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.

Álvarez de Zayas, C. (1990). Fundamentos teóricos de la dirección del proceso docente-educativo en la Educación Superior Cubana. La Habana, Cuba: Empes.

Álvarez Rodríguez, C. (2007). Diagnóstico de Comunicación externa en el Centro para la promoción. La Habana, Cuba.

Andreeva, G. M. (1984). Psicología Social. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Añorga, J., Valcárcel, N., & De Toro, A. J. (2005). Modelo de Evaluación de Impacto de Programas Educativos. Material en soporte digital. Universidad Pedagógica "Enrique José Varona". ISPEJV. Ciudad de La Habana. Cuba.

Arés, P. (2005). Aspectos básicos del trabajo con grupos". La Habana, Cuba: Colección Educación Popular.

Asín Duarte, A. (2008). Diagnóstico de Comunicación Interna en la Empresa Palacio de Convenciones de La Habana. Universidad de la Habana.

Barreiro Pousa, L. (2000). Revista Espacio. La Comunicación En La Administración Empresarial, (No. 2).

Bartlet, A. Y., & Thomas, A. (1980). Cambio de la conducta organizacional. México: Trillas.

Bello, A. (2002). Procedimiento para el diagnóstico de la cultura organizacional en el Centro Universitario de Las Tunas. Camagüey.

Benjamín Alva, F. (2005). “Modelo de Planeación estratégica.” URL.
<http://www.tablerodecomando.com.ar>

Betancourt, A. (2005). Modelo de Gestión Pedagógica del Colectivo de Carrera para los cursos regulares diurnos en la UPR (Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Pedagógicas.). Universidad de Pinar del Río, CECES. Pinar del Río.