

UNIVERSIDAD CENTRAL “MARTA ABREU” DE LAS VILLAS



**Facultad de Humanidades
Departamento de Comunicación Social**

**Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en
Comunicación Social**

**Título: Concepción de la Educación Intercultural desde la
Planificación Estratégica de la Comunicación en la
Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.**

**Autora: Yenny Miña Esquirol
Tutor: MSc. Ernesto Gómez Cangas**

Santa Clara 2016-2017

Exergo:

“Tan sólo por la educación puede el hombre llegar a ser hombre. El hombre no es más que lo que la educación hace de él”.

Kant

Dedicatoria:

En memoria de mi abuela Norma por tu amor hasta el final, por haber sido la mejor abuela por 22 años y por seguir siéndolo desde ese bello lugar donde sé que estás.

Agradecimientos:

A Dios por ser mi fuerza cuando me he sentido débil.

A mi mamá Janet por su apoyo incondicional, su amor, sacrificio, por ser la mejor cocinera del mundo.

A mi papá Oscar por estar pendiente, por su amor y ayuda.

A mi abuelo Jesús por estar allí.

A mi hermano Yosdier por preguntar siempre si me hacía falta algo y apoyarme.

A mi tía Yusy por ser como mi segunda madre y estar presente siempre.

A mis tíos por apoyarme y cuidar de mí.

A primo Yordany y a Lorena por brindarme sustento tecnológico y emocional, por auxiliarme siempre.

A mi tutor Ernesto por sus esfuerzos y ayuda constante en este camino tan difícil que hemos recorrido.

A Dianita por despertarme para no llegar tarde a Pedagogía, porque a pesar de su temperamento tiene un alma tierna de niña

A Lau mi compañera de la banda por decir siempre las palabras precisas en los momentos indicados.

A Dani que me ofreció las peores vistas, por siempre brindar su ayuda y no tener un “no” como respuesta.

A Yes por las alegrías que trajo a nuestras vidas y que quedaron con todas nosotras a pesar de estar lejos.

A Ángela mi compañera de discusiones, por ayudarme a reencontrar mi camino.

A Adry por su amistad, apoyo y por soportar mis defectos.

A Ana por ser mi amiga y acompañarme en tiempos de crisis.

A Yudeivy por ser un buen amigo y brindarnos alegrías con sus despistes y buen humor.

A todas esas personas que me ayudaron en este proceso con su apoyo y con la aplicación de encuestas.

A todos Gracias...

Resumen:

La existencia de diferentes identidades culturales que convergen en determinados espacios geográficos necesita de una educación intercultural que fomente el intercambio y la comprensión mutua. La educación intercultural como proceso de aprendizaje puede valerse de diferentes herramientas para el logro de sus propósitos y entre ellas la gestión de la comunicación constituye un valioso instrumento. La presente investigación se realizó con el objetivo de concebir la educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la UCLV. Para el sustento teórico del estudio fue necesaria la conjugación de los núcleos teóricos Educación intercultural y Gestión de la Comunicación. Se asume una alternativa Mixta para el cumplimiento de las metas propuestas, apoyada en un diseño explicativo secuencial donde se parten de datos cuantitativos para la seguida obtención de datos cualitativos.

En el proceso de recogida de información se hizo uso de diversas técnicas como: la investigación bibliográfico-documental, la revisión y análisis de documentos oficiales, la entrevista en profundidad, la encuesta, la observación no participante así como el grupo de discusión. El diseño muestral quedó conformado por 5 informantes claves, 403 estudiantes elegidos de forma aleatoria, y 9 que integraron las muestras diversas o de máxima variación.

Entre los resultados de la investigación se constató que el fenómeno de la diversidad de educación intercultural está siendo concebido en la UCLV desde la perspectiva de la atención al estudiante extranjero con un paradigma fundamentalmente asimilacionista. El principal resultado del estudio radica en la concepción de la educación intercultural desde la planificación de la comunicación estratégica de la comunicación institucional en la UCLV para el fomento del intercambio y aprendizaje entre las diferentes identidades culturales.

Las recomendaciones están encaminadas a la implementación de un proceso de gestión de la comunicación institucional que permita insertar los resultados de la presente investigación.

Palabras Claves: Educación intercultural, Planificación Estratégica de la Comunicación.

Abstract:

The existence of different cultural identities that converge in certain geographic spaces needs an intercultural education that fosters mutual exchange and understanding. Intercultural education as a learning process can use different tools to achieve its purposes and among them communication management is a valuable tool. This research was carried out with the aim of conceiving intercultural education from the strategic planning of institutional communication in the UCLV. For the theoretical support of the study it was necessary the conjugation of the theoretical nuclei Intercultural Education and Management of Communication. A mixed alternative is assumed to meet the proposed goals, supported by a sequential explanatory design where quantitative data are obtained for the subsequent qualitative data collection.

In the process of collecting information, various techniques were used: bibliographic-documentary research, review and analysis of official documents, in-depth interview, survey, non-participant observation as well as discussion group. The sample design consisted of 5 key informants, 403 randomly chosen students, and 9 that integrated the diverse samples or of maximum variation.

Among the results of the research was found that the phenomenon of intercultural education diversity is being conceived in the UCLV from the perspective of the attention to the foreign student with a fundamentally assimilationist paradigm. The main result of the study lies in the conception of intercultural education from the planning of the strategic communication of institutional communication in the UCLV for the promotion of exchange and learning between different cultural identities.

The recommendations are aimed at the implementation of a process of management of the institutional communication that allows to insert the results of the present investigation.

Keywords: Intercultural Education, Strategic Planning of Communication.

Índice:

Introducción:	1
Capítulo 1: Referentes teóricos:	7
1.1 Una mirada a la educación intercultural.	7
1.2 La Educación intercultural: aproximaciones conceptuales.	8
1.3 Gestión de la Comunicación.....	16
1.3.1 Modelos cubanos de Gestión de la Comunicación.....	18
1.3.2 El Diagnóstico y la Planificación: las dos primeras fases de la Gestión de la Comunicación Institucional.	20
- Fase de Diagnóstico, Análisis o Investigación.	20
- Fase de Planeación o Planificación.....	28
1.4 La educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional. .	32
Capítulo 2: Referentes Metodológicos:.....	35
2.1- Alternativa metodológica.....	35
2.2- Diseño de investigación.	36
2.3 Definición de la categoría de análisis.....	38
2.4 Selección de la muestra.	40
2.5 Métodos y técnicas de investigación.....	42
2.6 Procedimientos.	46
2.7 Procesamiento de la información.	46
2.8 Principios éticos.....	47
Capítulo 3: Análisis de los resultados:	48
Análisis por indicadores.	48
3.1 Concepción de El manejada en la comunicación institucional.....	48
3.2 Declaraciones estratégicas.....	50
3.3 Componentes del proceso comunicativo.....	52
3.4 Políticas de Comunicación.....	66
3.5 Objetivos de comunicación.....	68
3.6 Responsabilidades de Comunicación.	68
3.7 Procedimientos.	69
3.8 Propuesta de inclusión de la EI en las bases de la planificación estratégica institucional.	70
3.9 Concepción de la EI en la UCLV desde los procesos de comunicación interna.	73
Conclusiones:	77
Recomendaciones:.....	78
Referencias Bibliográficas:	79
Anexos:	84

Introducción:

La diversidad cultural como fenómeno es apreciable en una sociedad donde convergen distintos grupos e individuos con características culturales diferentes. La presencia de identidades culturales distintas provoca incompreensión, discriminación o en algunos casos únicamente admiten su existencia. El mundo vertiginosamente cambiante impone retos donde se busquen no solo la coexistencia en un espacio geográfico determinado, sino de una interculturalidad caracterizada por relaciones sinérgicas y sin imposiciones hegemónicas de ideas o creencias.

La Educación Intercultural (EI) como proceso de enseñanza tributa a la formación integral del hombre en la educación hacia el trato con “lo diferente” y el aprendizaje, contribuyendo al alcance de una interculturalidad donde se favorezca el diálogo, la integración y convivencia armónica entre identidades culturales distintas, basada en el respeto a la diversidad y el enriquecimiento recíproco.

Hoy día la EI está siendo estudiada y asumida desde disímiles perspectivas, estas se debaten en dos grandes visiones, una es la EI apreciada desde la atención a los inmigrantes, y la otra desde una sociedad pluralista cultural.

Se hace necesaria una EI que fomente la interpretación de la sociedad, el desarrollo humano y la aprehensión de nuevos modos de hacer, de actuar, conocimientos, en resumen, un intercambio provechoso y una comprensión mutua entre todas las partes implicadas. Entre los ámbitos desde los que ha sido estudiada la EI se encuentra el institucional, principalmente el institucional educativo fomentando diversas investigaciones sociales orientadas hacia el entendimiento de un fenómeno que influencia las relaciones sociales y que existe de manera transversal en todos los procesos que demandan la interacción de los individuos.

El estudio de la EI se aprecia en mayor grado en instituciones de la enseñanza superior no solo por la complejidad de estos estudios y el nivel de enseñanza sino por las características heterogéneas que poseen los sujetos que integran estas instituciones. Las universidades son espacios donde convergen distintos tipos de

individuos con diferencias no solo relativas a la personalidad sino también culturales. La mayoría de los países ofrece programas de becas donde se reciben estudiantes de diferentes partes del mundo, también existen diferentes etnias, orientaciones sexuales, géneros, religiones, entre otros elementos que distinguen a grupos y personas. En varios de estos países y universidades se han comenzado desde hace algunos años estudios referentes a la EI principalmente en el área del lenguaje. En la actualidad se está abogando por la creación de universidades interculturales que propicien el aprendizaje cultural y el intercambio.

Según Rodríguez (2015) en Cuba la EI ha sido abordada en el campo aplicado de las Ciencias, en específico en la Educación, una prueba de esto son las investigaciones de Fonet-Betancourt (2004) sobre la teoría y práctica desde la filosofía intercultural, asimismo la propuesta de Rodríguez Morel (1999) de vías para la comprensión y la comunicación intercultural vinculado a la enseñanza de las lenguas, quien además, dirige actualmente un grupo de docentes, en la Universidad “Camilo Cienfuegos” de Matanzas, que investigan sobre el tema mencionado. También es válido mencionar el Proyecto “Educación intercultural de las instituciones de educación superior en Villa Clara (2010) coordinado por la Dra. C. Teresita Gallardo López.

Hoy en Cuba no se delimita una concepción teórico - metodológica que reinterprete las propuestas existentes, fundamentadas desde diversas posturas filosóficas y referidas a contextos y realidades diferentes, para explicitar un enfoque concreto de educación intercultural, ausente hoy en el proceso de formación de profesionales y en las producciones científicas. En este sentido las prácticas educativas se centran en el estudiante extranjero, constatable en el Reglamento para estudiantes extranjeros en los Centros de Educación Cubana y en el Reglamento para el Trabajo Docente y Metodológico en la educación superior. (Cabrera, 2011, p. 5)

La extranjería se ha convertido en el principal campo de acción para fomentar la EI. Ciertamente es el hecho de la existencia de estudiantes extranjeros en los campus universitarios cubanos y de la urgencia de una atención para la adaptación y la convivencia; pero no es la extranjería la única característica diferenciadora entre los estudiantes. Es necesario romper las limitaciones impuestas por una concepción de

multiplicidad de identidades culturales entendida solo desde la atención a los estudiantes extranjeros y dirigir la búsqueda hacia la interculturalidad como un fenómeno que implica, entre otras diversidades, también al género, la raza, la religión o las populares tribus urbanas.

Como se puede apreciar el principal trabajo con la EI en Cuba es fundamentalmente en el ámbito de la Educación Superior. En ese caso la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) posee una serie de proyectos atendidos por las diferentes cátedras, centros y departamentos que se ocupan de temas relacionados a la diversidad cultural en un espacio tan variado como lo es el campus universitario. La Cátedra de Género trabaja temáticas sobre la igualdad de género, principalmente la no violencia contra la mujer. El Centro de Bienestar Universitario coordina el Proyecto de Acompañamiento para Estudiantes Extranjeros para una mejor inserción de estos a la vida estudiantil en la universidad cubana. También es necesario mencionar las investigaciones realizadas como es la Tesis Doctoral de Issac I. Cabrera Ruiz (2011) sobre la labor educativa vista desde el año académico en la EI del estudiante universitario y el Trabajo Diploma de Diana R. Rodríguez González (2015) donde trabaja los estereotipos en las relaciones interculturales desde una mirada a estudiantes cubanos de la UCLV.

Es necesario resaltar que la mayoría de los aspectos o temáticas relacionados a la EI tienen su fundamento y campo de acción en el espacio aula, con un marcado carácter pedagógico, obviando en cierta medida a la institución como comunidad y macroespacio donde convergen diversas identidades culturales. Esto muestra la carencias de acciones de comunicación institucional que tributen a la EI y permita la interacción entre los estudiantes de todas las culturas que confluyen en la institución. Para tributar a la EI el uso de la comunicación es primordial porque ofrece formas de actuación y una guía para convertir las diferencias culturales en una riqueza para la sociedad. La EI demanda de una orientación y guía, requiere ser gestionada para el logro de metas concretas a través de acciones previamente planificadas. La comunicación como vía para el fomento de la EI y específicamente la gestión de comunicación permite la integración de los procesos comunicativos en función de

esta temática, eliminando la aleatoriedad de actividades y la improvisación.

La gestión de la comunicación favorece la resolución de problemas comunicativos y el desarrollo de procesos y temas de impacto social. Al hablar de temas de impacto social las referencias pueden ser muchas y entre ellas la interculturalidad, y esta su vez, demanda de una EI que facilite y profundice las relaciones entre las diversas culturas. En este sentido la gestión de la comunicación puede contribuir a la coordinación de acciones comunicativas que potencien o tributen al proceso de la EI. A través de la planificación de la comunicación se ofrece un modo de hacer, acciones comunicativas mediante las cuales podrían alcanzarse una verdadera interacción con las diferentes identidades culturales, no solo para entenderlas sino para aceptarlas y aprender de ella, haciendo de esas diferencias un beneficio.

El hecho de poseer en el campus universitario la coexistencia de varias culturas dota de numerosas posibilidades que pueden aprovecharse para no solo tener una convivencia pacífica y tolerada sino un verdadero intercambio cultural donde se creen vínculos entre las culturas. En la institución se realiza un conjunto de acciones para la integración de los estudiantes extranjeros, pero pocas se refieren al resto de las identidades culturales que coexisten en el ámbito universitario. Dichas acciones se llevan a cabo de manera aleatoria sin una planificación o sustento que garanticen un mayor impacto para el fomento de una convivencia, tolerancia y aprendizaje. La falta de una planificación de la comunicación institucional que permita e incluya entre una de sus disímiles áreas de atención la EI obstaculiza el trabajo con las diversas identidades de la UCLV para el alcance de una comprensión e intercambio mutuo.

A partir de la problemática descrita se define como **problema de investigación:**

¿Cómo tributara la educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV)?

Para dar respuesta al problema planteado se proponen los objetivos siguientes:

Objetivo general:

- Concebir la educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la UCLV.

Objetivos específicos:

- Caracterizar la educación intercultural desde la comunicación institucional interna en la UCLV.
- Diseñar la propuesta de inclusión de la EI en las bases de la planificación de la comunicación institucional (objetivos, políticas, responsabilidades y procedimientos de comunicación) en la UCLV.

La investigación desde el punto de vista teórico-metodológico tiene su pertinencia en la necesidad de una gestión de la comunicación que tribute a la EI en la comunidad universitaria para fomentar las relaciones entre las diversas identidades culturales. Desde lo práctico la investigación proporciona a la UCLV la concepción de la EI desde la planificación estratégica de la comunicación institucional.

El alcance de la investigación llega hasta la concepción de la EI desde la fase de planificación estratégica del proceso de gestión de la comunicación institucional. Esta decisión se debe a la inexistencia de una gestión de la comunicación en la UCLV que permita insertar de manera inmediata los resultados de la investigación en un Manual de Gestión como documento normativo de la institución.

El informe de investigación se estructura en tres capítulos. En el Capítulo 1 se alude a los principales postulados teóricos que sustentan el proceso investigativo, haciéndose referencia a la EI y su relación con la planificación estratégica de la comunicación institucional.

El Capítulo 2 corresponde a los presupuestos metodológicos de la investigación. Se trabaja con las categorías de análisis educación intercultural desde la caracterización de la comunicación institucional interna y educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional. A su vez se aborda el proceso de selección muestral, las técnicas de investigación utilizadas, los

procedimientos y principios éticos de la investigación.

En el Capítulo 3 se ofrecen los resultados obtenidos luego del trabajo con las categorías de análisis y los instrumentos de recogida de información aplicados.

Al final se presentan las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía utilizada para la investigación y los anexos.

Capítulo 1: Referentes teóricos:

El fenómeno de la interculturalidad ha sido un campo de estudio relativamente joven, según expresaran Pech, Rizo y Romeu (2008), ha sido abordado por diferentes disciplinas sociales desde la década de los 80. Las diversas culturas que componen la sociedad actual exigen de la existencia de modos, pautas para asumir esta diversidad de forma ventajosa. Esto hace indispensable la EI como elemento facilitador para asumir la diversidad cultural, apreciando sus beneficios y la riqueza que posibilita el intercambio y el aprendizaje cultural.

1.1 Una mirada a la educación intercultural.

La EI ha sido asimilada desde distintas ópticas por las diferentes regiones del mundo, visión que está marcada fundamentalmente por las características sociales y demográficas de cada una de ellas. En el caso de América del Norte, principalmente Estados Unidos, posee una importante dispersión cultural entre las diferentes etnias. La existencia de gremios o zonas donde se agrupan sujetos con similares características culturales se ha convertido en un fenómeno común, apreciándose en ocasiones un aislamiento cultural. Esto propicia que la EI esté enfocada al trato con los gremios y el rescate de su cultura.

Por su parte América Latina se enfoca fundamentalmente al trato de los distintos grupos indígenas.

En el caso de Centroamérica, como en toda América Latina, ha prevalecido el uso de la categoría interculturalidad. En esta región, la expresión “educación intercultural” aparece con frecuencia acompañada de otro adjetivo: “bilingüe”. Hablamos así de “educación intercultural bilingüe” (EIB) o de “educación bilingüe intercultural” (EBI). Esta última combinación revela que, en algunos casos, el motor de las experiencias educativas interculturales es la voluntad de evitar la desaparición de las lenguas indígenas. Muchas de esas experiencias son, sin embargo, planificadas desde la perspectiva de las personas no indígenas, a veces con motivaciones más folklóricas que éticas. (Méndez, 2009, p.116)

A diferencia de América Latina en Europa el amplio movimiento migratorio apreciado

demanda de una especial atención a la extranjería como característica diferenciadora más notable, hecho por el cual la EI es apreciada desde una visión de integración de los inmigrantes a la sociedad que los recibe y la cultura nacional.

Cuba posee características propias muy diferentes a las de las regiones anteriormente mencionadas, según Isaac Cabrera (2011) el tema de la EI en Cuba ha ganado espacios en el campo aplicado de las Ciencias, en específico en la Educación y principalmente en la educación superior.

En la educación superior cubana la necesidad de la educación intercultural se expresa, fundamentalmente, en el carácter intercultural del contexto educativo y por el carácter integral de la formación profesional. Formación integral que se concibe desde la labor educativa y político ideológica. (Cabrera, 2011, p. 6)

En las universidades cubanas el término EI no goza de la atención suficiente para emprender labores coordinadas que posibiliten su desarrollo significativo. Es válido resaltar que la diversidad cultural es fragmentada en temas específicos como género y lugar de origen, esto conlleva a la realización de acciones aisladas y no de una verdadera concreción de ideas y planes para fomentar la EI.

La EI es una temática de gran relevancia por su impacto social, esto ha alentado estudios de diversos autores que han ofrecido diferentes posturas teóricas para comprender el fenómeno y contribuir a su desarrollo.

1.2 La Educación intercultural: aproximaciones conceptuales.

Las sociedades actuales comprenden la interacción de varias culturas con valores, costumbres e ideas diferentes. La cultura ofrece a los sujetos maneras de percibir, concebir y comprender el mundo. La cultura brinda al hombre patrones a seguir, lo inserta en la sociedad dotándolo de símbolos, tradiciones y valores que permiten la adaptación a su entorno social. No solo posibilita formas de expresión artística sino modos de expresar la propia identidad de los sujetos, de un grupo o región; entendiéndose la identidad como un elemento enriquecido por la cultura propia y de una colectividad que tipifican a grupos compuestos por sujetos que comparten características similares.

La identidad es el sentido de pertenencia a una colectividad, a un sector social, a un

grupo específico de referencia. Esta colectividad puede estar generalmente localizada geográficamente, pero no necesariamente hay manifestaciones culturales que expresan con mayor intensidad que otras su sentido de identidad, hecho que las diferencian de otras actividades que son parte común de la vida cotidiana. (Molano, 2006, p.6)

La identidad comprende la existencia de características, valores, creencias de un grupo, estos elementos se reproducen al interior del grupo determinando las relaciones entre sus miembros. Estas particularidades diferencian un grupo de otro y permiten su identificación ante la sociedad.

La identidad sólo es posible y puede manifestarse a partir del patrimonio cultural, que existe de antemano y su existencia es independiente de su reconocimiento o valoración. Es la sociedad la que a manera de agente activo, configura su patrimonio cultural al establecer e identificar aquellos elementos que desea valorar y que asume como propios y los que, de manera natural, se van convirtiendo en el referente de identidad (...) Dicha identidad implica, por lo tanto, que las personas o grupos de personas se reconocen históricamente en su propio entorno físico y social y es ese constante reconocimiento el que le da carácter activo a la identidad cultural (...) El patrimonio y la identidad cultural no son elementos estáticos, sino entidades sujetas a permanente cambios, están condicionadas por factores externos y por la continua retroalimentación entre ambos. (Molano, 2006, p.6)

La identidad es la pertenencia a una colectividad que comparte características similares, elementos que plasman su cultura y que poseen un carácter inmaterial como los ritos y costumbres. Por tanto, son dichos rasgos identitarios los que conforman la identidad cultural de los sujetos o un territorio.

Según Olga Lucía Molano (2006) el concepto de identidad cultural muestra un sentido de pertenencia a un grupo social que comparten rasgos y características culturales similares, como costumbres, valores y creencias. Este concepto no es fijo, sino que se recrea individual y colectivamente y se alimenta continuamente de la influencia exterior permitiendo su cambio y enriquecimiento.

La existencia de elementos diferenciadores que conforman las identidades culturales

puede ser vista desde una visión desarrolladora donde la pluralidad constituye una riqueza. Asimismo, puede ser asimilada desde perspectivas discriminatorias donde se impongan su poderío unas sobre otras.

Hoy día la existencia de diferentes identidades culturales que convergen en un determinado espacio geográfico reclama no solo la coexistencia entre ellas sino una compenetración y conexión más desarrollada apreciando el verdadero valor de esta interacción. Al hacer referencia a diversidad de culturas se alude a interculturalidad como una necesidad para alcanzar una mejor convivencia y comprensión de todos los actores, pues la interculturalidad "...implica interacción, movimiento, diálogo, negociación, conflicto, dinamismo..." (Pech, Rizo & Romeu, 2008, p.22)

Lo intercultural no se limita a describir una situación particular, sino que define un enfoque, procedimiento, proceso dinámico de naturaleza social en el que los participantes son positivamente impulsados a ser conscientes de su interdependencia y es, también, una filosofía, política y pensamiento que sistematiza tal enfoque.(Leurin citado en Aguado, 1991, p.1)

Leurin hace referencia al carácter social de lo intercultural pues no puede limitarse a ser un fenómeno atribuido a la individualidad, sino que depende de la sociedad. La cultura no se constituye en las particularidades de un individuo sino en las características que tipifican a la sociedad. Lo anteriormente dicho no significa que cada individuo tenga valores y hábitos propios que transmite, sino hace referencia a la cultura compartida por la colectividad y específicamente lo intercultural que implica la interacción de diversas identidades culturales, entendidas como grupalidades con características distintivas.

La interculturalidad implica no sólo el reconocimiento de la diversidad de actores y grupos sociales que conforman una sociedad, sino, y de forma más importante, implica la creación de vínculos. A través de lo común y lo distintivo- entre estos diferentes grupos. Por tanto, no trata de captar lo estático de la coexistencia de diversas matrices culturales, sino de construir puentes que vinculen lo diverso. (Pech, Rizo & Romeu, 2008, p.22)

La interculturalidad precisa de la existencia de actitudes como la comprensión, el diálogo, la tolerancia, el intercambio y el aprendizaje recíproco, donde prime el

respeto cultural, donde existan acciones que permitan la armonía entre culturas, teniendo como base el reconocimiento del otro para alcanzar un enriquecimiento mutuo de las culturas en interacción, que debe ser comprendido y asumido por todas las partes implicadas.

Según Cynthia Pech, Marta Rizo & Vivian Romeu (2008) como problemática social la interculturalidad es un tema complejo pues cada cultura suele reconocerse como la cierta y tiende a discriminar las demás culturas desvalorizándolas. Ello dificulta la aceptación y respeto hacia otras formas de vivir o pensar y, por tanto, la comunicación intercultural se entorpece y complejiza. El conocimiento de esta problemática permite incidir en ellas para conseguir una aceptación cultural tomando acciones que posibiliten el intercambio mutuo.

Lograr el respeto a lo diverso, hacer de la interculturalidad un fenómeno beneficioso no es tarea fácil, no se puede permitir que la vida siga su curso y estos elementos se acomoden por sí solos, al contrario, es necesaria una educación. Los individuos deben ser guiados para convertir las diferencias en elementos que enriquezcan la cultura propia y favorezcan las relaciones con las demás.

La educación como fenómeno social históricamente desarrollado y como núcleo del proceso socializador, ejerce una influencia decisiva en la formación del hombre en su proceso de inserción a la sociedad, asienta las bases que definirán los modos de interactuar entre los sujetos, es decir, sus relaciones sociales.

Según Freire (1999, citado en Alejandro, Romero y Vidal, 2008) la educación es comunicación, es diálogo en la medida que no es transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados; no es transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender. Es una comunicación que se hace críticamente.

La educación ha sido un término aplicado a sectores o aristas de impacto social como la educación ambiental, la educación para la ciudadanía, la educación en salud, la educación en valores, etc. Esta última se ha convertido en un área estudiada por la estrecha relación que ejerce en las actitudes y predisposiciones personales que

orientan la conducta.

La educación juega un papel fundamental en la formación de valores que determinan los modos de comportamiento de sujetos, grupos y culturas, al ser los valores elementos diferenciadores y propios de cada uno de ellos pero que a su vez se transmiten y comparten. A esta educación que profundiza la formación de valores se le conoce como educación en valores.

Educación en Valores significa contribuir al desarrollo de la dimensiones éticas de la persona -capacidades cognitivas, emotivas y volitivas o conductuales-, que le permitan resolver, en la medida de lo posible, y a través de la razón y el diálogo, los conflictos de valores que se le presentan en la vida cotidiana, y así convertirla en ciudadano autónomo responsable y crítico, defensor de los derechos humanos, que contribuya a transformar y mejorar sus contextos en base a criterios de justicia y equidad.(Celorio & López, 2007, p.145)

Los valores determinan y son parte inseparable de la actuación de los sujetos. Educar en valores implica moldear conductas, crear al hombre nuevo a partir de sus propias potencialidades. Los valores tipifican a las culturas dotándolas de rasgos distintivos que la caracterizan, estos forman parte indisoluble de la interculturalidad permitiendo el reconocimiento entre culturas e influenciando sus interacciones.

La existencia de valores distintivos que fomentan la interculturalidad es un fenómeno social que enriquece la diversidad cultural. La educación en valores posibilita el desarrollo ético del hombre y de capacidades que contribuyen a la transformación de su entorno. Para alcanzar la interculturalidad la educación en valores se hace necesaria, pero la formación integral humana que prepare al individuo para relacionarse y aprender de “lo diferente” requiere no solo de una educación de valores, sino de una EI; posibilitando que la primera allane el camino para alcanzar la segunda.

En muchas ocasiones son apreciables conflictos entre identidades culturales diferentes y existen culturas minimizadas ante otras predominantes que pretenden reafirmarse como las verdaderas. Es indispensable una EI para acentuar una convivencia pacífica y de una comprensión cultural de la cual se nutran todas las

culturas que convergen en un ámbito determinado. La interculturalidad es la base para la EI, la existencia de ese fenómeno es la que hace necesaria la presencia de la EI al mostrar la diversidad presente en la sociedad. La diversidad trae consigo marginación, discriminación e incompreensión en muchas ocasiones, pero, a su vez, abre un camino lleno de posibilidades de aprendizaje cultural e interacción. Este camino es allanado por la EI que hace de la intercultural un fenómeno provechoso para el desarrollo social de la cultura.

El término EI ha sido abordado por diversos autores que se han interesado por precisar lo que a EI se refiere. Asimismo, existen disímiles referencias a sus objetivos y fines.

La variedad de criterios en relación a la EI puede simplificarse en dos visiones:

La primera comprende la educación intercultural como un enfoque cuyo objeto es que el alumno adquiera un conjunto de competencias personales y sociales que le capaciten para relacionarse y actuar de manera enriquecedora en un entorno plural, multicultural y plurilingüe. Sus ejes son la comprensión crítica de la realidad y el respeto, la estima, la comunicación, la solidaridad y la cooperación entre las diferentes personas y las diferentes culturas. Se trata de una educación cívica que promueve los procesos de interacción y participación necesarios para la convivencia en paz y justicia. (Celorio & López, 2007, p.145)

La segunda según hacen referencia Celorio y López (2007) es la que entiende la EI como la “educación con inmigrantes”, es decir, la inserción de los extranjeros a la cultura nacional, la educación bilingüe donde se enseña simultáneamente en dos idiomas en el contexto de dos culturas diferentes.

Gran parte de las investigaciones o propuestas relacionadas con EI solo se enfocan en las diferencias marcadas por el idioma y en la inclusión de los inmigrantes o los grupos indígenas a la cultura predominante. EI es más que inserción y educación bilingüe, es el respeto a toda diversidad cultural, es empatía, aceptación y aprendizaje mutuo.

En consecuencia de lo anteriormente abordado, la presente investigación asume la primera visión de la EI como el respaldo conceptual del cual se va a valer la

investigadora por considerarlo adecuado para el logro de los objetivos propuestos. También ofrece una concepción más amplia y rompe con las tendencias restringidas a diferencias de país de origen, costumbres o idioma.

La EI se propone ir más allá de la coexistencia pacífica o la tolerancia, busca la convivencia evolutiva y de aprendizaje mutuo, propiciando la instauración del conocimiento compartido y recíproco, así como el respeto y el diálogo entre los diferentes grupos culturales.

Según Catherine Walsh (2005) la EI tiene entre sus fines trabajar para la relación comunicativa y crítica entre individuos y grupos diferentes, y también extender esa relación en la tarea de construir sociedades realmente plurales y equitativas.

La autora propone cuatro fines amplios y generales que definen la EI:

- Fortalecer y legitimar las identidades culturales de todos los estudiantes en la forma que ellos y sus familias la definen.
- Promover un ámbito de aprendizaje en el cual todos los estudiantes puedan expresarse y comunicarse desde su propia identidad y práctica cultural, y enriquecerse mutuamente con las experiencias de unos y otros.
- Desarrollar capacidades de comunicación, diálogo e interrelación y fomentar la comunicación, diálogo e interrelación equitativa entre personas (alumnos, docentes, padres de familia, etc.), grupos, y saberes y conocimientos culturalmente distintos.
- Contribuir a la búsqueda de la equidad social y mejores condiciones de vida.

A la EI debe atribuírsele la seriedad que merece por la influencia positiva ejercida en las relaciones entre diferentes culturas y en proceso de formación integral de los individuos. Asimismo, organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) se han referido a la necesidad de la EI en los escenarios pedagógicos ofreciendo una serie de metas distintivas de la misma.

Según la UNESCO (2006) la EI debe ser atendida por su significación y no ser un simple añadido abarcando todo el entorno pedagógico y otras dimensiones de los

procesos educativos, tales como la vida escolar y la adopción de decisiones, las lenguas de instrucción, los métodos de enseñanza y las interacciones entre los educandos.

La UNESCO propone metas de la EI enfocada a los escenarios pedagógicos:

- 1. Aprender a conocer**, combinando una cultura general suficientemente amplia con la posibilidad de profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias, la cultura general, apertura a otros lenguajes y conocimientos, permite ante todo comunicar (...)
- 2. Aprender a hacer**, afín de adquirir no sólo una competencia profesional sino, más generalmente, una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones y a trabajar en equipo (...)
- 3. Aprender a vivir juntos**, desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz (...)
- 4. Aprender a ser**, para que florezca mejor la propia personalidad y se esté en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal. Con tal fin, no menospreciar en la educación ninguna de las posibilidades de cada individuo (...) (UNESCO, 2006, p. 19-20)

A partir de lo anteriormente expresado se puede aludir a la necesidad de una EI y a su alcance pedagógico. Para el logro de estos fines, para alcanzar una verdadera EI, principalmente en el ámbito institucional, se necesita de un sistema de comunicación sólido y coordinado. La EI va ligada necesariamente con la comunicación, no puede existir sin ésta. Esto apuesta por entender la EI desde una visión concreta, que pone énfasis en los conflictos, diferencias que median cualquier situación de comunicación entre sujetos considerados distintos, pero no solo eso sino hacer uso de la comunicación para lograr un compartir, un respeto y aprendizaje mutuo entre culturas. Para ello la comunicación debe ser planificada, organizada, con acciones concretas y control de estas, es decir, se necesita de un proceso de gestión de la

comunicación.

1.3 Gestión de la Comunicación.

Según Yarmila Martínez (2009) a inicios de los años noventa se comienza en Europa y Estado Unidos la práctica de la gestión de la comunicación organizacional o institucional¹, como función planificadora, integradora y coordinadora de todos los mensajes que se generan dentro, hacia y desde una institución. Manifestándose de manera significativa con el DIRCOM (director de comunicación) que asumió formalmente este rol en las instituciones.

La Gestión de la Comunicación es entendida como la planificación y organización de los procesos comunicativos en las entidades, que tribute a la integración de los mismos, pero no apuntando hacia la homogeneidad entre ellos, lo que además de imposible sería impropio, sino a partir de su coordinación y la eliminación o disminución al máximo posible de la aleatoriedad, la improvisación y el espontaneísmo, en la realización de actividades comunicativas (Trelles, 2004).

Con la gestión de la comunicación en las instituciones se pretende lograr un intercambio productivo de significados tanto a lo interno de la institución como entre esta y sus audiencias externas que permitan por un lado el afianzamiento de su identidad y cultura y por el otro, un posicionamiento estratégico y una imagen favorable, así como garantizar una relación sostenida y sustentable con sus públicos de interés; siendo su fin último el logro de los principios básicos institucionales o el cumplimiento de la misión, planes y proyectos de la institución.

¹Las terminologías institucional, organizacional, empresarial o corporativa para referirse a la comunicación ha sido trabajada por los autores consultados de disímiles maneras, algunos las utilizan de manera indistinta y otros los diferencian como términos separados. En la presente investigación se hace uso del término comunicación institucional para referirse a la actividad comunicativa en la universidad. Existen excepciones donde determinados autores conceptualizan y se refieren a ella como comunicación organizacional, las citas fueron mantenidas por la importancia concedidas por la investigadora para el estudio entendiéndolas como términos similares y aplicables a la investigación.

La base de la gestión de la comunicación en las instituciones es, por un lado, la organización o estructuración del área de comunicación y por el otro, el establecimiento de políticas. La Política de Comunicación junto a las Responsabilidades y los Procedimientos en materia de comunicación, deben elaborarse previamente y sirven como base normativa o presupuestos para la Estrategia y el Plan de Comunicación (Rivero, 2010).

La gestión de la comunicación posee una serie de principios que debe cumplir para el desarrollo eficiente de la institución, estos son:

- Claridad en cuanto al concepto de comunicación con el que se opera.
- Establecimiento de políticas de comunicación, en muchos casos como vector transversal al resto de las políticas.
- Atención al enfoque sinérgico, y a la integralidad y coherencia de la comunicación en organizaciones.
- Vinculación entre la gestión de comunicación y la gestión empresarial o dirección funcional de la institución.
- Diseño de la estrategia y objetivos de comunicación en el contexto de la estrategia y objetivos generales de la entidad, a partir de la realización de estudios diagnósticos de comunicación.
- Conocimiento de los públicos, considerando entre estos tanto a los internos como a los externos.
- Planificación de las actividades de comunicación en función del logro de objetivos por tipo de públicos.
- Definición de los resultados esperados, costos y plazos de realización de las actividades comunicativas.
- Establecimiento de adecuados mecanismos de control y evaluación de las acciones y planes de comunicación Trelles (2004).

El seguimiento de estos principios posibilita la efectividad en el proceso de gestión. Es de vital importancia mantener una claridad teórica que sirva de plataforma a la gestión

como se evoca en los principios. Los modelos de comunicación que se asumen influirán en los procesos comunicativos que se desarrollan en la institución.

1.3.1 Modelos cubanos de Gestión de la Comunicación.

En el ámbito de la gestión de la comunicación, diversas han sido las propuestas de autores ofrecidas para valerse de la gestión como herramienta indispensable para la organización y planificación de los procesos comunicativos. Entre estos autores algunos han ofrecido un modelo de gestión de la comunicación, se pueden citar a Gerald Goldhaber (1984), Gaudencio Torcuato (1986), Annie Bartoli (1992), José Luís Piñuel (1997), Justo Villafañe (1999).

En Cuba la autora Irene Trelles (2002) realiza como parte de su tesis doctoral una propuesta de modelo de gestión de la comunicación organizacional. También las autoras Hilda Saladrigas (2005), Yarmila Martínez (2009) realizaron estudios referidos a la gestión de la comunicación y posteriormente Magda Rivero (2010).

Según Irene Trelles (2014) su modelo con bases simbólico- interpretativas concibe y organiza la comunicación aprovechando el papel catalizador de la comunicación en la productividad y eficiencia de la organización o institución, la agilidad para el logro de los objetivos institucionales, el enriquecimiento de los valores de la identidad, la cultura y el clima, y el logro de una imagen corporativa favorable.

Para la fundamentación del modelo propuesto toma en consideración dos dimensiones esenciales: una dimensión teórica y otra funcional.

Dimensión teórica: fundamentación del modelo y profundización en las bases que la sustentan. Resaltando los términos de cultura y participación como elementos indispensables dentro del modelo para el óptimo funcionamiento organizativo.

Dimensión funcional: propuesta de modos de cumplir las funciones de la comunicación a partir del establecimiento de una dirección, departamentos o grupos de trabajo, con criterios de racionalidad y eficiencia, y finalmente el diseño de estrategias y planes para el logro de los objetivos propuestos.

La gestión de comunicación se contempla como una actividad consciente, con objetivos determinados, que sustentados teóricamente permitan coordinar acciones

comunicativas que demanden la participación de los miembros y se controlen y midan sus resultados de forma precisa.

Hilda Saladrigas por su parte considera la comunicación organizacional como un elemento estratégico que debe ser planificado y coordinado para alcanzar “una integración que no solo sea conceptual, de las acciones y técnicas, sino que impregne los haceres y con ello optimice esfuerzos a la vez que permita mayor coherencia comunicativa” (p.19), mostrándose así el enfoque integral del cual parte sus estudios. La autora menciona cinco niveles que intervienen en el proceso investigativo axiológico, epistemológico, teórico, metodológico y técnico que guían la práctica investigativa.

Hilda Saladrigas (2005) fundamenta su propuesta en las bases de un enfoque teórico-metodológico para estudios en comunicación organizacional, con carácter humanista, crítico y transformador de las relaciones y mediaciones comunicativas. Esta investigación se enfoca principalmente en el diagnóstico, en esta primera etapa de la gestión como base para la posterior planeación y resolución de problemas.

Por su parte Yarmila Martínez (2009), plantea que la gestión de la comunicación es “administrar los mensajes que ocurren en y desde la organización, en forma de estrategias, políticas, programas, campañas, donde a través de la dosificación de mensajes se cumplan metas institucionales” (p.113). Se debe conocer la situación y cualquier problemática emergente, siendo necesaria la coordinación, planificación y evaluación constante de las acciones comunicativas para el cumplimiento de los objetivos y el logro de una comunicación eficaz.

Magda Rivero (2010) proponen un modelo de gestión considerando la gestión como un “conjunto de fases o etapas coordinadas para dirigir y controlar todo lo relativo a la comunicación”. En sus modelos sistematiza cada una de las fases señalando las ventajas de una gestión de la comunicación participativa; aunque su principal aporte reside en la última etapa, la evaluación, entendiéndola como parte fundamental de todas las fases del proceso. La autora concibe la comunicación como parte del sistema organizacional, donde se construyen significados compartidos a partir de las relaciones e interacciones de los miembros de la organización y de esta con su

entorno; enunciando como objetivo primordial de la comunicación el logro de los objetivos organizacionales, sobre la base de la participación de sus integrantes.

Su propuesta se compone de dos dimensiones: la fundamentación teórica y el diseño de bases metodológicas que se establecen en presupuestos teórico- prácticos que pretenden dar respuesta a las necesidades presentadas sobre esta área en empresas e instituciones.

Urge señalar que ningún modelo enunciado se puede adaptar a cabalidad para el desarrollo de la investigación, pero se adoptan algunos de los elementos más ajustados a las características del estudio, fundamentalmente los propuestos por Magda Rivero. A pesar de estar enfocado principalmente en la evaluación, brinda una descripción de cada etapa que permiten rescatar aspectos de la planificación necesarios para el cumplimiento de los objetivos enunciados. El planteamiento de una planificación participativa donde los actores cumplan una parte determinante en el proceso posibilita la conjugación acertada de los matices cualitativos y cuantitativos.

1.3.2 El Diagnóstico y la Planificación: las dos primeras fases de la Gestión de la Comunicación Institucional.

Las fases o etapas principales que facilitan y perfeccionan la Gestión de Comunicación en las organizaciones según expresaran en sus investigaciones Irene Trelles y Magda Rivero son: Diagnóstico, Análisis o Investigación; Planeación y Programación o Planificación; Ejecución o Implementación; y Control y Evaluación. En el presente epígrafe se aludirán únicamente a la fase Diagnóstico y la fase Planificación pues la investigación pretende abarcar solo ambas etapas para el cumplimiento de sus objetivos y alcances.

- Fase de Diagnóstico, Análisis o Investigación.

Según Magda Rivero (2010) en esta fase se busca información relevante sobre la organización, el entorno, sus públicos, la percepción que estos tienen sobre la misma, la información que requieren y que reciben, comunicación y relaciones con ellos, y otras variables que guardan estrecha relación con el trabajo de comunicación como

son: identidad, clima y cultura.

Se debe tener en cuenta en el diagnóstico la correspondencia entre la imagen percibida por los públicos y la intencionada por la organización que se trasmite, los atributos, las cualidades que ponderan a esta imagen y lo que los públicos creen.

Para poder llevar a cabo con éxito un diagnóstico organizacional se deben cumplir algunos requisitos básicos:

- Contar con la intención de cambio y el compromiso de respaldo por parte del público. Es decir, que esté dispuesto a realizar los cambios resultantes del diagnóstico.
- El público debe dar amplias facilidades al investigador para la obtención de información y no entorpecer el proceso de diagnóstico.
- El investigador manejará la información que se obtenga del proceso en forma absolutamente confidencial, entregando los resultados generales sin mencionar a las personas que proporcionaron la información.
- Debe proporcionar retroalimentación acerca de los resultados del diagnóstico a las fuentes de las que se obtuvo la información.

De acuerdo al nivel de implicación de los actores los diagnósticos de comunicación pueden clasificarse en: participativos y no participativos (Albuquerque, 2009).

Los participativos según Prieto, (1990) son donde los actores reconocen su situación, seleccionan problemas, buscan información, la analizan, obtienen conclusiones, toman decisiones, es decir, su nivel de implicación es indispensable para el alcance de resultados.

Este diagnóstico facilita a través de la participación la coordinación y planificación de acciones que respondan a sus verdaderos intereses y problemas, teniendo un carácter transformador y fundamentando el autodesarrollo.

Por su parte el diagnóstico no participativo cuenta con la intervención de un investigador o un grupo especializado que se apoya de los actores implicados para la obtención de información. Este recoge datos sin implicaciones emocionales como podría suceder en el participativo, pero tiene entre sus desventajas, que deja abierta

la posibilidad de ignorar aspectos que componen el entramado cultural y de relaciones de la organización, por lo que el diagnóstico no participativo debe ser muy exhaustivo.

Según Bruno (2007) el diagnóstico también varía en función de los aspectos que privilegia en el análisis y del área de la organización al que se enfoque. En función de lo anteriormente expresado puede ser:

- Diagnóstico de comunicación externa.
- Diagnóstico de comunicación interna.

El diagnóstico de comunicación externa permite el análisis de las relaciones comunicativas pero orientadas al exterior de la organización comprendiendo características similares a las que ocuparían el diagnóstico de comunicación interna como relaciones, destinatarios, mensajes, entre otros.

Por su parte, el diagnóstico de comunicación interna posibilita el estudio de los procesos comunicativos al interior de la organización, apoyándose fundamentalmente en los componentes del proceso comunicativo se diagnostica el estado de la comunicación.

Este permite determinar la forma como fluye la comunicación a través de la estructura de la institución; quién se comunica con quién, por qué motivo, durante cuánto tiempo, a través de qué canales, etc. Comparando estos flujos de comunicación con los que serían deseables de acuerdo con las políticas de comunicación intra-institucional (interna) fijadas, se puede proceder a diseñar planes, programas y campañas cuyo objetivo fundamental será optimizar la comunicación interna. (Muriel y Rota en Trelles, 2001, p. 144)

Entre los elementos a tener en cuenta para las investigaciones en el ámbito de la comunicación en las instituciones se encuentran las declaraciones estratégicas de la institución, que comprenden la misión, visión, valores y objetivos institucionales y que determinan los caminos a seguir y las metas a alcanzar (Rivero, 2010).

Varios autores como Goldhaber (1984), Muriel y Rota (1980), Trelles (2004), Martínez (2009) entre otros, hacen referencia a los indicadores que componen el proceso de la comunicación organizacional. Dichos indicadores son: los públicos, los mensajes, los

canales, la retroalimentación, los flujos, las redes y las barreras. Estos describen el funcionamiento de la comunicación en la organización por lo que los resultados del diagnóstico se inscriben en cada indicador, limitando la posibilidad de otras interpretaciones o lecturas de los resultados.

Mensajes:

Uno de los principales elementos del proceso de comunicación es el mensaje. A decir de Goldhaber (1979), “los mensajes tratan con información significativa sobre personas, objetos y acontecimientos generados durante interacciones humanas” (p.18). Los mensajes poseen un papel significativo en la organización y desarrollo de la actividad conjunta pues a través de ellos se asumen, delegan, coordinan y asignan labores.

Los mensajes poseen determinadas funciones que influyen en el carácter de las informaciones que se generan en el interior de la organización. Las funciones descritas por Redding (citado en Golhaber, 1979), están resumidas en tres direcciones cardinales: mensajes de tarea, de mantenimiento y humanos.

Los mensajes de tarea están relacionados con aquellos productos, servicios o actividades que tienen una importancia específica para la organización, por ejemplo, mensajes para mejorar las ventas, los mercados, la calidad de los servicios, la calidad de los productos, etc. Los mensajes de mantenimiento, tales como mensajes con políticas o regulaciones, ayudan a la organización a seguir con vida y a perpetuarse a sí misma. Los mensajes humanos están dirigidos a las personas de la organización, y afectan a sus actitudes, moral, satisfacciones y realizaciones (p.19).

Por las características de investigación y los objetivos a alcanzar es necesario entender el análisis también de los contenidos y la frecuencia de los mensajes entendiéndose por contenido como los temas y componentes que encierran los mensajes y la frecuencia como la periodicidad con que se emiten.

Para una eficiencia comunicativa en la institución es necesario la circulación prudente y sin obstáculo de las informaciones. Los mensajes efectivos pueden contribuir a la eficacia de la institución y contribuyen a que las actividades sean coordinadas correctamente y conforme a los objetivos institucionales.

Redes:

La dimensión interna de la comunicación se desarrolla en dos modalidades o redes fundamentales: la comunicación informal y la formal. La primera, a veces entendida de forma peyorativa por su espontaneidad y consecuente poco control, alude a las interacciones humanas producto de relaciones afectivas en la institución que permiten fortalecer lazos de simpatía entre los individuos. Mientras la segunda es la comunicación intencional que se rige por los cauces de información -planificados y preestablecidos- del organigrama (Trelles, citado en De Albuquerque 2009).

Una red de comunicaciones puede existir tan sólo con dos personas, unas pocas, o toda una organización. Disímiles factores influyen la naturaleza y la extensión de la red: las relaciones, la dirección y naturaleza del flujo de los mensajes, así como el contenido propio de los mismos.

Otro elemento de la comunicación interna son los flujos de la comunicación que determina el tránsito de las informaciones por las distintas áreas de institución

Flujos:

Desde la perspectiva de Marín (citado en Trelles, 2004), los flujos de comunicación pueden ser horizontales y verticales descendentes y ascendentes, en dependencia de quién inicie el mensaje y quién lo reciba.

Flujo de comunicación horizontal: es la que se da entre personas consideradas iguales en la jerarquía de la organización. Está vinculada a los procesos de comunicación, coordinación y colaboración entre personas pertenecientes a un mismo grupo y entre diferentes grupos de igual nivel. Tiene lugar entre personas que tienen cargos situados al mismo nivel de la estructura jerárquica (Trelles, 2001).

Este tipo de comunicación permite la coordinación del trabajo, establecer relaciones interpersonales efectivas, proporciona un medio para compartir información relevante y es un canal adecuado para la resolución de problemas y conflictos.

La dimensión vertical por otra parte puede ser dividida en dos direcciones: ascendente o descendente, dependiendo de si la comunicación fluye de un nivel más bajo a uno más alto o viceversa (Gutiérrez, 2009).

Flujo de comunicación vertical ascendente: es cuando los trabajadores de una organización se comunican con los directivos o superiores, dándoles a conocer el panorama general que sucede al interior de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo; ésta información suele ser detallada y específica.

A pesar de que en la mayoría de las instituciones esta es la forma de comunicación más descuidada, las ventajas que se derivan de ella son múltiples: permite conocer el sentir de los trabajadores, contribuye a estimular la creatividad, favorece su enriquecimiento y desarrollo personal, hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos.

Flujo de comunicación vertical descendente: "la comunicación descendente es la que va desde la dirección a los demás miembros de la organización, siguiendo la línea jerárquica". Se considera la forma natural o espontánea de transmitir información en la institución (Trelles, 2004, p. 51).

Las tres direcciones de los flujos de comunicación son necesarias para la regulación de los procesos comunicativos y la efectividad de los mensajes. Sin embargo, es una realidad la predominancia de determinados flujos en el ámbito institucional y que la existencia de otros se aprecie de manera casi imperceptible en diversas ocasiones.

Canales:

Todos los mensajes que transitan por los diferentes flujos de comunicación lo hacen a través de los canales. "Los canales de la comunicación son el método de difusión que se emplea para enviar el mensaje". Son muchos y muy variados y pueden dividirse en dos grandes grupos: mediatizados y directos. (Muriel y Rota, en Trelles 2001, p.100)

Los canales mediatizados son los que requieren de algún tipo de tecnología para la producción de mensajes y el contacto entre la fuente y el receptor o receptores no es directo, sino a través de algún vehículo físico externo. Ejemplo de este tipo de canales lo constituyen la radio, la TV, el fax, el teléfono, el télex, etc."(Muriel y Rota, citadas en Trelles, 2004 p.100).

Las autoras refieren que "Los canales directos dependen de la capacidad y habilidad individual para comunicarse con otros cara a cara. Por ejemplo, hablar, escuchar, indicios no verbales, etc." (Muriel y Rota, citadas en Trelles, 2004, p.100).

El uso de unos canales u otros está condicionado por las características de la institución. Los canales mediatizados permiten la rapidez de la información, acortando tiempo y distancias a diferencia de los canales directos, aunque se necesitan de componentes tecnológicos que permitan la utilización de vías mediáticas. A su vez los canales directos requieren de habilidades comunicativas mayores para una emisión y comprensión efectiva de los mensajes pero permite una interacción entre trabajadores, estudiantes y directivos, así como entre departamentos para el fomento de las relaciones interpersonales dentro de la institución.

Para comprobar la eficacia de la comunicación se hace necesario un proceso de retroalimentación, el cual es un elemento de vital importancia, pues constituye el eje motivador que facilita la interacción y mejora las condiciones y conductas del grupo.

Retroalimentación:

La retroalimentación, comunicación de retorno o feedback según Fernández, (1997) se refiere a “la respuesta del receptor al mensaje emitido por la fuente; esta puede tomarla en cuenta y modificar mensajes posteriores. La retroalimentación permite que la comunicación sea un proceso dinámico y bidireccional” (p.23).

Por otra parte, (citado en Trelles, 2004), propone principios que determinan la eficacia de la comunicación de retorno, tanto por cauces formales como informales. Estos principios son: la prontitud, la objetividad, la utilidad y la confianza.

- Prontitud: Mientras más rápido se recepciona el feedback, con mayor efectividad podrán ser resueltos los problemas.
- Objetividad: Se persigue reducir la subjetividad, mediante la especificación del tipo de comunicación de retorno que se busca, intentando planteamientos generales y datos que ayuden a objetivar los problemas.
- Utilidad: Se basa en enfocar la retroalimentación sobre cosas específicas y aquellas que tengan posibles soluciones.
- Confianza: Se persigue obtener información que provenga de una fuente confiable.

La retroalimentación es un componente vital en la comunicación interna de la

institución que dota de dinamismo a los procesos comunicativos y les concede un carácter bidireccional. Cuando el público interno encuentra espacios para el intercambio, se crean relaciones fuertes y estrechas en la comunicación interpersonal. Más allá de las distintas visiones que existen sobre la retroalimentación, varios autores (Fernández, 1997; Marín, 1997, Trelles, 2004) coinciden en que funciona como un elemento vital del proceso de comunicación, además de su repercusión en la dinámica institucional. Quebrantar la retroalimentación constituye una de las fuentes que genera barreras en el proceso de comunicación.

Barreras:

Las barreras de comunicación se refieren a los elementos que funcionan como ruidos que entorpecen el proceso de comunicación. Ellos “se dan tanto en la comunicación horizontal como en la vertical ascendente y descendente” (Grillo, 2004). La autora las clasifica en:

- Distorsiones perceptivas y culturales: idiosincrasia, costumbres, valores.
- Problemas Semánticos: se dan entre personas de diferentes áreas de la organización al no manejar el mismo lenguaje para identificar fenómenos internos.
- Cognoscitivas: referidas al conocimiento de las personas sobre la organización, dificultades a veces propias del proceso de socialización, etc.
- Humanas y psicológicas: se manejan prejuicios y desconfianza entre las personas del público interno, debido a información que se “filtra” o que es selectiva.
- Distracciones físicas, canales deficientes. (p.69)

Es necesario aclarar que las barreras semánticas, para responder a los objetivos y características de la investigación, serán comprendidas también como las diferencias en el lenguaje que pueden entorpecer las interacciones y procesos comunicativos entre estudiantes de diferentes culturas.

Las barreras mencionadas limitan la comunicación efectiva en la institución y así como los restantes componentes del proceso comunicativo forman parte de la fase

diagnóstica del proceso de gestión de la comunicación que permitirá caracterizar la educación intercultural desde la comunicación institucional interna en la UCLV. De esta forma dará paso a la fase de planificación orientada a la resolución de problemas y la coordinación de las acciones de comunicación en función de los objetivos a alcanzar.

- Fase de Planeación o Planificación.

Entre los criterios más significativos en relación a la delimitación de esta fase se encuentra el ofrecido por Muriel y Rota (1980), quienes la consideran como una actividad encaminada a “lograr la racionalización de las acciones de comunicación para llegar a alcanzar los propósitos para los que fue creado un sistema comunicativo dentro de una institución determinada” (p. 173).

A partir de esta concepción se comprenden un conjunto de acciones programadas o predeterminadas, para el alcance los objetivos que permitan el funcionamiento óptimo del sistema comunicativo y por tanto del sistema organizacional en su conjunto.

Según Magda Rivero (2010) parte de un diagnóstico previamente realizado y tiene como objetivo la resolución de problemas comunicativos encontrados y el logro de metas en cuanto a comunicación en un período de tiempo determinado, debe ser concreto y bien coordinado para ser sostenido en el futuro a mediano o largo plazo.

Esta fase es la más complicada del proceso de gestión de la comunicación pues se determinan un conjunto de acciones que responderán a los problemas identificados y que deben contribuir a una mayor eficiencia comunicativa en la institución. Es identificar qué hacer, cuándo y cómo hacerlo y quién es el encargado de llevar a cabo la tarea.

La planificación se divide en dos categorías la planificación estratégica y la planificación operativa, ambas planificaciones no deben ser confundidas; la primera va desde el nivel macro y de plazos más largos que usualmente se denomina planificación estratégica, hasta la llamada planificación operativa, que incluye la formulación de los planes y la programación de las actividades (Rivero, 2010).

En la presente investigación tendrá entre sus objetivos a alcanzar la planificación

estratégica y los elementos que la componen aunque también se abordará teóricamente la planificación operativa.

Saló (2000) refiere que la planificación de la comunicación parte de la determinación de políticas, el establecimiento de planes de comunicación, la gestión de programas, proyectos y campañas, lo que implica una serie de acciones adecuadamente coordinadas y la implicación de las distintas unidades de la organización.

Por su parte Magda Rivero (2010) plantea que las bases para una comunicación correctamente planificada son: establecimiento de políticas, objetivos, responsabilidades y procedimientos de comunicación.

La política de comunicación marcará las normas que deben aplicarse con un carácter obligatorio a la comunicación en la institución, así como la identificación de los distintos públicos con los que la organización debe comunicarse, las atribuciones y funciones de las distintas áreas atendidas o relacionadas en la gestión de la comunicación, así como los indicadores para el control y la evaluación de las acciones de comunicación (Rivero, 2010).

Según Martínez (2009) las políticas de comunicación reflejan los lineamientos básicos que regulan la actividad de comunicación a lo interno y externo de la organización. Estos lineamientos definen un estilo de la comunicación entre los miembros de la organización y apoya los valores en que se sustenta.

Las políticas de comunicación se expresan de forma más visible a través de los manuales que genera la organización y por los cuales se debe regir como el manual de gestión de la comunicación, manual de identidad corporativa y el manual de crisis. Por su parte los objetivos de comunicación posibilitan la concreción de las políticas en metas a alcanzar a través de la comunicación.

Los objetivos se suelen entender como los efectos de comunicación que se espera alcanzar, pero siempre en función de los propósitos organizacionales, estrategias de negocio y necesidades de comunicación que afloraron de los problemas, las fortalezas y debilidades encontradas en el diagnóstico del sistema de comunicación.

(Rivero, 2010, p.33)

Los objetivos de comunicación deben mantener una coherencia con los objetivos

estratégicos y se correspondan con los públicos de interés de la institución, por tanto, estos deben tener claridad, ser alcanzables y medibles, estar enmarcados en un período de tiempo dado y ser coherentes.

Asociado a las políticas, objetivos de comunicación se encuentran los procedimientos estos se materializan en los documentos de referencia que sirven para documentar la práctica de la comunicación, lo que permite darle una mayor organización a las actividades que se efectúen en las organizaciones (Rivero, 2010).

Dichos procedimientos indican el modo de actuar en cuanto a comunicación siempre respondiendo a los objetivos y políticas, y al mismo tiempo, manteniendo una consonancia con los procesos claves que se desarrollan en la institución.

Para que los objetivos, políticas y procedimientos se lleven a cabo de forma satisfactoria se hace necesaria la determinación de las responsabilidades en esta fase, estas deben ser asignadas con el apoyo del departamento de recursos humanos pues se requiere de competencia y habilidades manejadas por este departamento.

Debe existir una estructura organizativa capacitada para coordinar los procesos comunicativos y las acciones en cuanto a comunicación y asignación de tareas en esta área. Dicha estructura organizativa especializada en el manejo de la comunicación en todos sus ámbitos de actuación, se le denomina DIRCOM (Dirección de Comunicación) (Rivero, 2010).

Según Morales y Enrique (2007), el Dircom es el responsable de planificar, dirigir y coordinar todas las actividades de comunicación que se implementan en una organización con el fin de alcanzar y de consolidar una imagen positiva.

En la búsqueda de una gestión integral de la comunicación en la institución la presencia del DIRCOM es de suma significación pues se encarga en la planeación de las actividades comunicativas, determinación de políticas y evaluación del cumplimiento de las mismas.

Planificar estas acciones comunicativas a través de campañas, planes, programas o estrategias de comunicación constituye una de las responsabilidades de los encargados de la comunicación, a esta etapa se le conoce como planificación

operativa que “incluye la formulación de planes y la programación de actividades” (Rivero, 2010, p. 35).

A pesar de no existir un consenso entre los diversos autores que han abordado el tema de la gestión de la comunicación, existen puntos de contacto entre los elementos indispensables para una estrategia, plan, programa o campaña, casi toda la bibliografía consultada apunta a señalar los siguientes: (Rivero, 2010)

Análisis de la situación

Definir el problema o los problemas y/o oportunidades

Objetivos

Públicos.

Objetivos del programa para cada público

Acciones del programa para cada público

Programa de Comunicación

Estrategia de mensaje

Estrategia de Medios o Canales

Implementación

Asignación de responsabilidades

Calendario

Presupuesto

Control y evaluación

Retroalimentación y ajustes al programa

Aunque la evaluación en sí misma es una fase de la gestión debe constituir un objetivo en la planificación por su importancia para el alcance de los objetivos de comunicación en la institución.

Para el desarrollo de la investigación se hace necesario aclarar el trabajo específicamente en el ámbito interno de la institución pues el estudio comprende la educación intercultural en el ámbito universitario y solo resulta de interés la relaciones que se establezcan al interior del marco establecido para la investigación.

La planificación de la comunicación interna se fundamenta en las políticas de comunicación intra-institucional, que estarán idealmente basadas en los objetivos

tanto de la institución como de su público interno y en los resultados de la investigación de comunicación intra-institucional. En este sentido, la planificación de la comunicación interna "consiste en la racionalización de las acciones de comunicación necesarias para lograr: a) orientar los flujos de comunicación interna en un sentido tal que colaboren al logro de los objetivos tanto de la institución como de su público interno, y b) afectar las actitudes y opiniones de estos públicos internos, buscando reforzar las que favorecen el logro de dichos objetivos y modificar las que de alguna manera lo obstaculizan. (Muriel y Rota en Trelles, 2001, p. 145)

Llevar a cabo la planificación de la comunicación interna en las organizaciones quiere decir configurar una estrategia integrada a partir de la misión y la visión de la institución; así como del conocimiento del estado de la comunicación.

1.4 La educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional.

La educación es un proceso que se realiza de manera intencionada para alcanzar determinados objetivos en un área de atención específica cuyo desarrollo exige una planificación que concrete propuestas susceptibles de ser llevadas a cabo para mejorar no solo el proceso de aprendizaje sino los conocimientos, habilidades, valores, creencias y hábitos de los individuos.

La educación debe ser planificada para alcanzar metas concretas a través de modos de accionar previamente eliminando la aleatoriedad.

La planificación de la educación es el proceso de elaboración de una serie de decisiones para la actuación en el futuro, dirigidas a alcanzar unos objetivos, a través de los medios óptimos. A su vez establece formas de actuación que constituirán los medios para alcanzar metas, para satisfacer, del modo más eficaz, las necesidades y los objetivos de los estudiantes y de la sociedad (Cholbi, s.f.).

Por su parte la educación superior no queda exenta de ser planificada, la nutrida gama de procesos que conforman su accionar demandan de la orientación y guía para su buen funcionamiento.

Es indispensable conducir la Universidad con un sistema de instrumentos distintos

a los de una administración basada en la "improvisación", la "intuición", la "experiencia", el "método de la prueba y el error", todos ellos manejados dentro de un concepto de la autonomía llevado hasta el individualismo y, aún, el personalismo. De no producirse un cambio en este campo, podría frustrarse el proceso de reorientación de la Universidad o este podría significar la multiplicación injustificada de esfuerzos y, lo que es más grave, de recursos que son tanto o más necesarios en otros frentes del desarrollo del país. (Andrade, Arellano & Muñoz, 1976, p.44)

Esto ha llevado a admitir la necesidad de que las instituciones universitarias sean conducidas previendo y diseñando su propio camino a transitar, a través de un proceso de planificación institucional inscrito dentro de los procesos más amplios de la planificación, sin dejar de incluir la planificación de la comunicación.

“La planificación de la comunicación no puede ser demasiado rígida, dogmática o teórica sino que deben reconocerse las contribuciones posibles de diferentes sistemas y enfoques. La planificación debe ser localizada sobre sistemas globales, orgánicamente integrados, y no sobre proyectos individuales” (Muriel & Rota, 1980, p.172).

La planificación de la comunicación como fase de la gestión comunicacional y en específico la planificación estratégica, es un proceso que se lleva a cabo de manera macro en las instituciones, esto quiere decir que no se debe minimizar a fenómenos individuales, sino que estos fenómenos deben ser incluidos en dependencia de su impacto e importancia dentro de la planificación global de la institución.

La planificación estratégica de la comunicación se lleva a cabo en un ambiente social y político dado, y su eficacia depende de la coherencia con la cual se formulen las opciones políticas. Según Muriel y Rota (1980) es necesaria una política que procure integrar a la comunicación en la planificación general de los países y que, por añadidura, vincule los problemas de la comunicación con los procesos de desarrollo y de cambio social.

Si hablamos de procesos de desarrollo y cambio social llevado al ámbito institucional se puede hacer alusión a la EI como elemento indispensable para promover prácticas

comunicativas, de intercambio y aprendizaje ricos y responsables. El fenómeno de la diversidad cultural no es un hecho aislado y en ocasiones se minimiza su importancia en la incredulidad del “todo está bien”. El hecho es que mientras exista la discriminación, incompreensión o el desconocimiento de determinados grupos es imprescindible la educación intercultural, pero alcanzar una educación intercultural es un objetivo complejo que necesita de la comunicación para su desarrollo.

La comunicación es fundamental en toda relación social, es el mecanismo que regula y, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas. Y con ella, la existencia de las redes de relaciones sociales que conforman lo que denominamos sociedad. (Pech, Rizo & Romeu, 2008, p.13)

“El fin principal de una comunicación institucional de apoyo al desarrollo consiste en proveer los conductos apropiados para que todos los individuos y grupos tengan acceso y puedan participar en los procesos de información y de comunicación”. (Muriel & Rota, 1980, p.162) a esto podemos sumarle “y servirse de ella”, pues la participación es significativa en los procesos de comunicación y en la planificación específicamente. Al mencionar la posibilidad de acceso a grupos e individuos en el proceso de comunicación, se reconoce la necesidad de todos los grupos en servirse de la comunicación y esto permite ser inclusivo. Precisamente la EI aspira a ser inclusiva con las diversidades culturales conformadas en ocasiones por grupos minimizados y que necesitan de una comunicación planificada estratégicamente que no solo cree conciencia, sensibilice y comprenda sino que incluya la EI entre sus áreas de atención indispensable para el desarrollo social, no basta con la realización de acciones aisladas y a corto plazo sino que precisa convertirse en una zona de trabajo permanente.

Capítulo 2: Referentes Metodológicos:

En el capítulo se puntualiza la concepción metodológica de la investigación. También se describe la muestra utilizada, sus características principales y los criterios utilizados para su selección. Se exponen los procedimientos y las técnicas empleados para la recogida de información y su procesamiento.

2.1- Alternativa metodológica.

La investigación se sustenta en un enfoque Mixto de investigación. Esta alternativa Mixta “es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (Teddie y Tashakkori, 2003; Creswell, 2005; Mertens, 2005; Williams, Unrau y Grinnell, 2005, citado en Sampieri, Collado y Baptista, 2006, p. 755).

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández-Sampieri, Baptista y Collado, 2014,).

En sentido general, algunas de las ventajas del Enfoque Mixto radican en la obtención de una perspectiva más precisa, completa y holística del fenómeno, en el incremento de la confianza en los resultados obtenidos al constituir una representación genuina y fidedigna de lo que ocurre, así como significa la posibilidad de un entendimiento más profundo de la variable objeto de estudio.

El uso de la alternativa mixta permite la conjugación de elementos cualitativos y cuantitativos. Se busca la cooperación de los individuos con el investigador para el alcance de los objetivos de la investigación. Se pretende conocer las percepciones de los estudiantes y experiencias que contribuyan al enriquecimiento del estudio. Las técnicas cuantitativas contribuyen a la recolección de datos exactos que favorecerán un proceso de planificación más sólido y real posible. El uso de técnicas cualitativas enriquece los resultados y permiten al investigador obtener información substancial

para la concepción de la EI desde la planificación de la comunicación institucional. De manera general, es necesario el uso de perspectivas dinámicas y flexibles a cualquier cambio que pueda ocurrir durante el proceso del estudio.

2.2- Diseño de investigación.

Los diseños secuenciales ofrecen al investigador una serie de opciones más específicas para ajustarse de manera adecuada a la investigación, propiciando un trabajo organizado donde el uso de una metodología apoya con datos la utilización de la otra. Por tanto, siguiendo la propuesta de Hernández-Sampieri et al. (2014) se pretende trabajar apoyado en un diseño explicativo secuencial (DEXPLIS) (p.554).

Según Hernández-Sampieri et al. (2014) este diseño cuenta con dos etapas, en la primera etapa se obtienen y analizan datos cuantitativos, esta da paso a una segunda donde se recogen y evalúan datos cualitativos. El proceso mixto se evidencia cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos, construyéndose la segunda fase sobre los resultados de la primera. A su vez posibilita que en la primera etapa de recogida de datos cuantitativos se haga uso de elementos cualitativos.

Se apoya en un enfoque cuantitativo para la caracterización de la EI desde la comunicación institucional, haciendo uso de la recolección y análisis de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas y la revisión de documentos.

El empleo del enfoque cualitativo posibilita la obtención de sustentos tanto teóricos como metodológicos que contribuyen a la concepción de la EI vista desde la planificación de la comunicación institucional mediante las percepciones, opiniones y experiencias obtenidas a través del análisis bibliográfico documental, las entrevistas en profundidad y las discusiones grupales.

Los elementos cualitativos brindan validez y riqueza de informaciones, perspectivas y criterios profundos sobre el tema investigado para la cohesión de sus resultados, además de la participación de los sujetos. Brinda flexibilidad en la investigación para concebirla EI desde la planificación de la comunicación, donde la participación sea indispensable en la toma de decisiones significativas para el desarrollo del estudio y

de sus resultados futuros. Dichos resultados dependerán de las informaciones y datos recolectados a través de los métodos y técnicas de recogida de datos. Además de contribuir a la interrelación de disciplinas que pueden convertir la investigación en un estudio de referencia y aplicado a temas o investigaciones homólogas.

Sin embargo, es necesario aportar la riqueza que proporciona el uso de componentes cuantitativos que dotan al estudio de seriedad y especificidades al ofrecer datos y estadísticas exactas que permiten la validación de la investigación.

En sentido general, se puede decir que se conjugan visiones cuantitativas y cualitativas en una perspectiva Mixta que ofrece confiabilidad, veracidad y profundidad al estudio.

Problema de investigación:

¿Cómo tributar a la educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV)?

Para dar respuesta al problema planteado se proponen los objetivos siguientes:

Objetivo general:

- Concebir la educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la UCLV.

Objetivos específicos:

- Caracterizar la educación intercultural desde la comunicación institucional interna en la UCLV.
- Diseñar la propuesta de inclusión de la EI en las bases de la planificación de la comunicación institucional (objetivos, políticas, responsabilidades y procedimientos de comunicación) en la UCLV.

Premisa:

La diversidad cultural presente en el ámbito universitario propone retos para una EI, retos que permitan el intercambio y la aprehensión de los rasgos enriquecedores de cada cultura, donde la comunicación tribute al fomento de la EI. En este sentido, se pretende viabilizar la convivencia y fomentar las relaciones interpersonales, además

de comprender las culturas existentes mediante la concepción de la EI desde la planificación de la comunicación institucional.

Se puede decir que, es posible la inserción de la EI en la Planificación estratégica de la Comunicación Institucional de la UCLV, comprendiéndola como elemento transversal dentro de todos los procesos institucionales marcados por las relaciones humanas.

2.3 Definición de la categoría de análisis.

Categoría de análisis:

Para el desarrollo de la investigación se hace necesaria la elaboración de dos categorías de análisis que se ajusten a los contextos y objetivos del estudio.

- 1. Educación intercultural desde la caracterización de la comunicación institucional interna** entendiéndola como *el intercambio, la aceptación y el aprendizaje que se propicia entre las diferentes identidades culturales que convergen en la UCLV a partir de los procesos de la comunicación institucional interna y sus componentes.*

Indicadores:

Para la selección de los indicadores la investigadora se apoya en los elementos del proceso comunicativo planteados por los autores y citados en Rivero (2010), es necesario aclarar que dichos elementos no se adoptan totalmente pues necesitan ser ajustados a las características de la investigación.

1.1 Concepción de EI manejada en la comunicación institucional.

1.2 Declaraciones estratégicas.

- Misión
- Visión
- Valores
- Objetivos de la institución

1.3 Componentes del proceso comunicativo.

Mensajes

- Tarea
- Mantenimiento
- Humanos
- Contenido
- Frecuencia

Redes.

- Formales.
- Informales.

Canales.

- Mediatizados.
- Directos.

Retroalimentación.

- Prontitud.
- Objetividad.
- Utilidad.
- Confianza.

Barreras.

- Distorsiones perceptivas y culturales.
- Problemas Semánticos.
- Cognoscitivas.
- Humanas y psicológicas.
- Distracciones físicas, canales deficientes.

2. Educación intercultural desde la planificación estratégica de la comunicación institucional entendida como *la concepción del intercambio, la aceptación y el aprendizaje entre las diferentes identidades culturales que convergen en la UCLV desde los procesos de comunicación institucional proyectados a nivel macro y en largos plazos de tiempo.*

Indicadores:

2.1 Políticas de comunicación.

2.2 Objetivos de comunicación.

2.3 Responsabilidades en comunicación.

2.4 Procedimientos en comunicación.

2.4 Selección de la muestra.

La perspectiva Mixta implica muestreos diferentes a los convencionales por la complejidad del análisis de sus datos e informaciones. Hernández-Sampieri et al. (2014) expresa que existen distintos tipos de muestreo dependiendo del diseño de la investigación. A su vez señala que por las características que posea la investigación se puede hacer uso de diferentes métodos de muestreos como son: básico, concurrente (usado en diseños en paralelo), secuencial (utilizado principalmente para diseños secuenciales). Este último implica primero un muestreo probabilístico y luego uno guiado por la teoría o un propósito para las fases cuantitativa y cualitativa respectivamente o viceversa.

Informantes claves.

La identificación de informantes claves se hace necesaria para conocer la opinión de individuos con experiencia en el contexto de estudio. Dichas muestras son frecuentes en investigaciones cualitativas para generar hipótesis más específicas. “Estas personas por lo general, cuentan con información relevante y precisa para el proceso de investigación”. (Hernández-Sampieri, 2006, p. 566)

Para la realización de la presente investigación es necesario el trabajo con 5 informantes claves para la aplicación de entrevistas en profundidad los cuales fueron seleccionados de manera intencional, a partir de criterios previamente establecidos. Esto contribuye a la obtención de una información significativa y más especializada sobre el objeto o fenómeno investigado.

Criterios de selección para informantes claves:

- Personas implicadas en la gestión de los procesos comunicativos en la institución.
- Personas vinculadas a centros, cátedras, departamentos y grupos de atención

de determinadas diversidades culturales, dentro de la UCLV.

- Profesores vinculados con investigaciones culturales.
- Disponibilidad para colaborar con la investigación.

Muestras diversas o de máxima variación.

Asimismo, se utiliza un grupo de discusión de 9 miembros constituido por asistentes del vicerrectorado de investigación, miembros de la dirección de comunicación, estudiantes extranjeros y estudiantes implicados en investigaciones sobre diversidades culturales. Se hace uso de una muestra heterogénea que permita el contraste de criterios y experiencia entre los participantes.

Criterios de selección:

- Personas implicadas en la gestión de los procesos comunicativos en la institución.
- Miembros de la dirección de la institución.
- Personas vinculadas a centros, cátedras, departamentos y grupos de atención de determinadas diversidades culturales.
- Estudiantes de diferentes identidades culturales.
- Disponibilidad para colaborar con la investigación.

Muestra Aleatoria.

Para la caracterización EI desde la comunicación institucional en la UCLV y la identificación de las acciones en materia de comunicación y relacionadas con el tema es necesaria la aplicación de instrumentos abarcadores y que puedan obtener datos de un número importante de personas

La UCLV cuenta con una población de 8808 estudiantes en su matrícula, incluyendo estudiantes del curso regular diurno, curso por encuentro y enseñanza a distancia. Según Hernández-Sampieri (2003) para una muestra representativa probabilística con un margen de error de 0,05, siendo $n' = 422$ una constante, se utiliza para la selección de la muestra la siguiente ecuación:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

La muestra seleccionada para la aplicación de las encuestas fue de 403 estudiantes

escogidos mediante un muestreo aleatorio simple.

Criterios de selección:

- Estudiantes de la UCLV.
- Disponibilidad del estudiante para colaborar con la investigación.

2.5 Métodos y técnicas de investigación.

- Investigación bibliográfica-documental.(Ver anexo # 1)
- Revisión y análisis de documentos oficiales. (Ver anexo # 2)
- Entrevista en profundidad. (Ver anexo # 3)
- Encuesta. (Ver anexo # 4)
- Observación no participante. (Ver anexo # 5)
- Grupo de discusión. (Ver anexo # 6)

La investigación bibliográfica-documental: es entendida como “la selección, evaluación y definición del tema; la confección de la guía temática; la recopilación y evaluación de fuentes, la recogida de información; el análisis e interpretación de los datos; y la elaboración y redacción del informe de investigación” (Alonso y Saladrigas, 2000, p.68).

Esta técnica tiene entre sus características particulares su existencia en la generalidad de los estudios científicos posibilitando el sustento teórico de la investigación. A través de esta técnica se conformó el capítulo teórico del presente estudio a partir de la consulta de una serie de fuentes que se encuentran reflejadas en la Bibliografía.

La Revisión y análisis de documentos oficiales: es una técnica de investigación que se emplea para analizar todo material normativo o de difusión concebido formalmente a nivel organizacional, para luego contrastarlo con la práctica.

Esta es una de las primeras técnicas que se emplean cuando se trabaja dentro de una institución por el importante conocimiento que ofrece al investigador sobre su campo de investigación y el modo de proceder en el mismo.

Según Álvarez (1997, citado en Castillo, 2008, p. 49) el análisis de documentos se

encuentra dentro de las técnicas “(...) para apoyar otros métodos más directos de recogida de datos como la entrevista y los cuestionarios; incluyen registros, actas de evaluación, reuniones, cartas oficiales, fotografías, anuncios oficiales e institucionales, etc.”

En el caso del presente estudio, la Revisión de Documentos fue utilizada fundamentalmente para caracterizar el estado de la planificación de comunicación institucional para la EI en la UCLV a partir de sus declaraciones estratégicas. Se revisaron documentos como: Programa Integral para la educación en valores, el trabajo educativo, político- ideológico y el enfrentamiento a la subversión ideológica en la UCLV 2015; Planificación Estratégica 2017-2021 del MES; Objetivos de trabajo de la organización para el año 2016 del MES, Objetivos de trabajo del Ministerio de Educación Superior para el año 2017 y la Estrategia de Comunicación de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (2016-2017).

La entrevista en profundidad: La entrevista en profundidad se caracteriza por ser flexible, abierta y reiterada. En ella el entrevistado se puede expresar libremente, permitiendo comprender sus experiencias, perspectivas, problemas, “tal y como lo expresan con sus propias palabras” (Taylor & Bogdan, 1998)

Según Rodríguez, Portuondo, Díaz Llorca, Carballal, Columbié y Marcané (2004) permite al entrevistador dirigir sus esfuerzos a la obtención de información sobre un problema determinado y a partir de este establece una lista de temas, en función de los cuales elabora la entrevista. Las entrevistas en profundidad no pretenden contrastar una teoría sino profundizar en ideas o concepciones de los entrevistados para conocer no solo criterios sino experiencia que cumplan con los intereses del estudio.

Esta técnica se realiza con el objetivo de describir las actividades realizadas para la EI, así como, identificar el concepto de EI que se maneja y el estado de los diferentes componentes del proceso comunicativo institucional con respecto al tema.

Encuesta: Es un instrumento de recolección de datos que se realiza a través del uso de una serie de preguntas impresas de carácter anónimo para proteger la privacidad de la fuente.

“Consiste en el planteamiento de preguntas a un conjunto de personas, respecto a una o más variables. Se elabora para conocer una situación social, un hecho, una actitud u opinión. En dependencia del tipo de respuesta se clasifican en cerradas o abiertas”. (Alonso & Saladrigas, 2002).

Es un procedimiento de investigación que brinda la posibilidad de adquirir datos generales de toda la muestra con cierto grado de precisión acerca de fenómenos que se desean medir: conocer un hecho, una actitud o una opinión.

La encuesta se valió de la escala de Likert, Hernández-Sampieri (2014) permitiendo la medición de la reacción de los sujetos en varias categorías.

A su vez se emplea la encuesta con el objetivo de caracterizar la EI desde la comunicación institucional interna en la UCLV. Para esta investigación se aplica una encuesta a la muestra de estudiantes universitarios seleccionada, dicha encuesta fue elaborada por el investigador y sometida a pilotaje para garantizar una obtención de información válida para el estudio.

Observación no participante: Según Fernández (2009) consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas. La ventaja radica en que no dificulta el desarrollo natural de los resultados. Por tanto, no estarán permeados por algún tipo de estímulo provocado en los sujetos ni por reacciones impuestas por parte del investigador.

Constituye un método de recopilación de información mediante la percepción directa de los elementos que conforman el objeto estudiado y que son significativos para los objetivos de la investigación. Según Sampieri (2004), nos alerta de una serie de requisitos a tener en cuenta en la observación: definir el universo de aspectos o conductas a observar, extraer una muestra representativa, definir bien las unidades de observación, así como las categorías y subcategorías. Estas a su vez pueden clasificarse en observación participante y no participante. En este caso se realizó una observación no participante, acorde con el rol asumido en la investigación, obteniéndose una información precisa y real.

En esta investigación se realizó con el objetivo de identificar regularidades en la concepción y desarrollo de los intercambios entre las diversas culturas existentes en

el ámbito universitario. La técnica se utilizó para complementar la entrevista, las encuestas y el grupo de discusión. Esta fue realizada en espacios informales (horarios de almuerzo, cambios de turnos) y espacios formales (reuniones y actividades estudiantiles).

Grupo de discusión: El grupo de discusión “es una estructura social que nace de la interacción de ocho o diez individuos, los cuales están dirigidos por un moderador que pretende establecer unas conclusiones a partir de las opiniones de los participantes” (Villafañe, 1999, p. 44).

Son las respuestas de los participantes de la investigación, hay una dependencia de la interacción dentro del grupo, basada en los temas que proporciona el investigador, quien típicamente adopta el papel de moderador. Los datos fundamentalmente que producen estos grupos son transcripciones de discusiones de grupo (Morgan, 1988 citado por Urrutias & González, 2003).

Esta técnica es aplicada con el objetivo de determinar elementos significativos para la planificación de la comunicación institucional en la UCLV, para la EI además de realizar una construcción conjunta en el proceso de planificación.

Se concibieron dos sesiones con técnicas de trabajo en grupo, dichas técnicas se propiciaron en un ambiente privado para mayor comodidad del grupo e investigador.

Técnicas de activación: Utilizadas con el objetivo para garantizar un ambiente dinámico para el trabajo grupal, además de motivar a los participantes y alcanzar una relación de confianza donde colaboren y compartan.

Técnicas centrales: Forma parte del segundo momento de la sesión para dar a conocer a los sujetos detalles generales de la investigación y los objetivos de la presente sesión. Se intercambian experiencias donde las diferencias culturales constituyeron un obstáculo y cuando se lograron vencer estas diferencias. Se realiza una lluvia de ideas y un debate acerca de elementos comunicativos a tener en cuenta y que deben ser reglamentarios para la EI en la UCLV. Así como propuestas de posibles acciones que se puedan llevar a cabo para fomentar la EI. Se pretende lograr la participación activa y sobre todo la empatía entre los miembros que conformaron el grupo y el investigador.

2.6 Procedimientos.

Para el desarrollo del estudio se realizaron etapas de investigación, que permitieron el logro de los objetivos propuestos. A continuación, se ofrece el procedimiento seguido.

Etapas Preliminar.

En esta primera etapa se realiza una adecuación metodológica, definiéndose la metodología y tipo de diseño a utilizar para el alcance de los objetivos. Asimismo se lleva a cabo una búsqueda bibliográfica para el sustento teórico de la investigación. Luego se elaboran los referentes teóricos que guían el estudio y se selecciona la muestra con la que se pretende trabajar. También se elaboran los instrumentos de recogida de información que permitan la obtención de datos para su posterior análisis.

Etapas de Trabajo de campo.

Esta etapa requiere de un accionar dinámico del investigador donde parte de la revisión de los documentos oficiales y la aplicación de las entrevistas en profundidad a informantes claves. Luego se comienza con la aplicación de las encuestas a la muestra seleccionada para la obtención de datos cuantitativos, por lo que seguidamente se realiza un análisis estadístico matemático de las encuestas que ofrece la información requerida para el trabajo en las discusiones grupales llevadas a cabo como técnica posterior en el proceso investigativo, correspondiendo así, con las características del diseño secuencial seleccionado.

Etapas de Análisis de datos cualitativos.

A partir de los resultados de la anterior etapa se realiza el análisis e interpretación de los datos cualitativos obtenidos a través de las diversas técnicas de recogida de información.

Etapas Informativa.

Como última etapa del estudio requiere la organización y disposición del informe de investigación para posteriormente presentar los resultados obtenidos.

2.7 Procesamiento de la información.

Para el procesamiento de los datos e información recogida en la investigación fue necesario la utilización del procesador de datos SPSS, versión 19 en inglés, utilizando

estadígrafos descriptivos de frecuencia ya que la primera tarea de los mismos, es describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable (Sampieri, 2003). Esto es consecuente con el problema y los objetivos generales y específicos del estudio realizado.

Se empleó la triangulación, que responde a la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección de datos pues “ninguna de las estrategias que se utilicen en la búsqueda de garantizar la calidad de los resultados es por sí sola suficiente y todas deben ser vistas en conjunto” (Padilla citado por Okuda y Gómez-Restrepo; 2005, parr.16).

La triangulación minimiza las posibles insuficiencias de cada uno de los medios particulares de recolección de la información, estas debilidades son superadas por las otras fortaleciendo los resultados. La triangulación de las informaciones recogidas a través de los métodos y técnicas de recogida de datos supone apreciar las diferentes aristas del fenómeno estudiado aumentando la veracidad y validez de los descubrimientos.

2.8 Principios éticos.

En el transcurso de la investigación se consideraron los principios éticos que debe tener el investigador en el campo de la Comunicación Social. Los sujetos fueron debidamente informados de los objetivos e intenciones de la investigación, contando con su consentimiento para vincularlos a la experiencia investigativa.

En todo momento fue respetada la confidencialidad de toda información referida por los participantes del proceso investigativo, y se aseguró que en ninguno de los registros de información empleados figuraran sus nombres u otros datos personales. Los resultados de la investigación fueron utilizados positivamente para el cumplimiento de los objetivos del estudio. Además, se garantizó la total sinceridad en relación a los resultados obtenidos en el escenario de investigación, reconociendo la necesidad de datos válidos para estudios posteriores.

Capítulo 3: Análisis de los resultados:

Análisis por indicadores.

Una vez presentados el cuerpo teórico y los referentes metodológicos de la investigación, se exponen los resultados obtenidos en las posteriores etapas. Los resultados fueron alcanzados a través de una cuidadosa aplicación de los instrumentos de recogida de información en el campo investigativo para el logro de los objetivos propuestos por el estudio.

En el presente capítulo para proceder al análisis se toman como referentes los indicadores deslindados de las categorías de análisis propuestos en el capítulo metodológico y posteriormente se efectúa una lectura parcial de los resultados obtenidos en cada indicador.

3.1 Concepción de EI manejada en la comunicación institucional.

A través de la entrevista en profundidad a informantes claves se conoció que el término de educación intercultural manejado en la UCLV es en predominancia asociado a la extranjería como diversidad cultural más evidente y atendida.

Las entrevistas llevadas a cabo determinaron que las principales acciones realizadas son hacia estas identidades culturales que provienen del exterior y esto es influenciado por una concepción de EI que comprende esta forma de diversidad por encima de otras existentes en el ámbito universitario. Como muestra de ello un entrevistado opinó que “la mayoría de las actividades realizadas en relación a la interculturalidad son las que se aplican a estudiantes extranjeros”.

Asimismo se comprobó mediante las observaciones no participantes la existencia un entendimiento por parte de la institución del término EI movido hacia la atención de estudiantes extranjeros, donde se aboga por una inserción de los estudiantes extranjeros en los espacios universitarios cubanos, buscando a través de determinadas acciones la adaptación de los estudiantes a su nueva realidad.

Por su parte en la primera sección del grupo se les presentó a los miembros las dos visiones de EI que existen hoy en el mundo:

En el “Diccionario de la Educación para el desarrollo” se recogen dos concepciones

fundamentales de Educación Intercultural: una genérica que asume la diversidad cultural como condición de un mundo cada vez más globalizado y para la cual se requiere una educación para coexistir y actuar junto a otros en entornos plurales; y otra más específica que pone en el centro de atención las diferencias en las culturas de origen, por lo que la educación se dirige al tratamiento con los inmigrantes.

A raíz de estas concepciones ofrecidas por el moderador el grupo corroboró lo expuesto en las entrevistas al coincidir con la existencia de una concepción de EI apreciada desde la atención a estudiantes extranjeros. Como ejemplo de esto un miembro del grupo expresó: "...tiene un poco de las dos, la estrategia de internacionalización de la universidad como estrategia tiene un poco de la primera, tienen otros parámetros que van más allá de la atención a estudiantes extranjeros pero en la práctica se aprecia más la segunda..." Asimismo se determinó que falta enlazar proyectos que van más allá de la extranjería y que tributen a otros temas que también necesitan ser atendidos

La necesidad de trabajar con una concepción donde la EI sea más que la atención al estudiante que viene a la UCLV de otro país resultó un criterio latente en el grupo de discusión, a decir de esto un miembro opinó: "...hay que trabajar en la primera, que la atención a los extranjeros se incluya dentro de la primera..." En la universidad se hacen acciones como por la lucha contra la homofobia y otros aspectos. La atención a extranjeros es permanente la otra es puntual solo cuando hay un evento o fecha significativa. Se demuestra la necesidad de un cambio de perspectiva donde se comprendan todas las identidades culturales existentes en la UCLV y no sectorializar la EI únicamente para una diversidad en específico.

Otro elemento detectado es la falta de concientización en relación con "lo diferente", el trato con las diversidades debe ser un comprendido como un hecho natural. Un miembro del grupo de discusión manifestó que: "...la sociedad cubana es inclusiva conscientemente mucho más que en otros países en donde existen una fuerte discriminación. El cubano tiene miedo a discriminar, acostumbrados al discurso de que en Cuba no se discrimina y que está mal discriminar cosa muy cierta y tiende al exceso en la atención, un ejemplo claro es el de los estudiantes extranjeros que se les

dirige una atención desmedida en ocasiones, tener que poner en un documento oficial la cantidad de personas negras es demasiado cuando es algo normal. Como profesora no puedo tener actitud diferenciada que pueda hacer sentir peor al gay, al extranjero, al estudiante con problemas sociales. Mientras siga existiendo una campaña para promover derechos y no discriminar va a haber discriminación, el hecho de ser diferente debe ser visto como algo normal y no como algo que necesita de una campaña para ser aceptado o comprendido...”

La falta de atención a las diferentes identidades culturales es un problema que limita el desarrollo social y cultural de la comunidad universitaria pero el exceso de atención a un grupo determinado tiende a discriminar, el trato diferenciado en abundancia etiqueta de diferente a todo el que lo recibe. Se debe abogar por la espontaneidad por hacer la diferencia un hecho común y compartido.

Conclusiones parciales:

- Predominancia de un concepto de EI enfocado al fenómeno de la extranjería.
- Existencia de un paradigma asimilacionista en el sistema de atención a temas relacionados con el estudiante extranjero.

3.2 Declaraciones estratégicas.

El análisis de las declaraciones estratégicas es un estudio necesario para toda investigación que pretenda adentrarse en el estado de la comunicación en una institución. Los resultados alcanzados permitieron caracterizar el abordaje de temáticas asociadas en la UCLV en sus documentos oficiales.

Misión:

Este elemento fue analizado desde los documentos oficiales del Ministerio de Educación Superior (MES) y los de la UCLV (Ver Anexo # 8) para conjugar temas y resultados.

La misión está enfocada en la formación integral de estudiantes y docentes revolucionarios, así como el logro de metas académicas. La UCLV en su misión resume la razón de ser de la institución resaltando su principal actividad que es la formación profesional, así como otros elementos que conforman su camino a seguir.

Visión:

La visión planteada por la UCLV es algo extensa, la visión comúnmente debe ser una expresión corta, clara, coherente y sobre todo que exprese la proyección futura de la empresa en función de la misión. Es apreciable la carencia en la misión y visión de algún elemento explícito que pueda contribuir al desarrollo de la EI o a la formación integral como seres humanos de los estudiantes en la UCLV.

La misión y visión de la UCLV guarda una estrecha relación con la planteada por el MES pues debe responder al ministerio sin alejarse de esa mirada más global. Ambas se enfocan en fines principalmente académicos y en la formación educativa revolucionaria.

La misión y la visión están encaminadas al alcance de metas académicas y de formación integral de estudiantes y docentes revolucionarios y comprometidos con el Proyecto Social Cubano. La visión es muy extensa y resalta demasiadas ideas que tienden a darle ambigüedad al texto. La misión y la visión no hacen alusión directamente a temáticas asociadas a la EI pero la visión menciona la formación de profesionales con un alto sentido humanista. Lo anterior se puede traducir como que la educación superior cubana aboga por formar jóvenes que respeten la condición humana por encima de cualquier diferencia y teniendo como centro la justicia social en busca de una equidad social. Esto puede interpretarse de manera indirecta como la necesidad de una educación intercultural que estimule el respeto, aceptación y aprendizaje entre todas las identidades culturales que convergen en el campus universitario para alcanzar el respeto a la condición humana.

Valores compartidos:

Entre los valores compartidos por la institución se plantean: Patriotismo, Antimperialismo, Dignidad, Responsabilidad, Laboriosidad, Solidaridad, Internacionalismo, Humanismo, Honradez, Honestidad, Justicia Social, Creatividad, Sencillez, Valentía y Firmeza.

Los valores como la dignidad, la solidaridad y fundamentalmente el humanismo y la justicia social fomentan la EI a través de modos de actuación que aluden a la aceptación y la no discriminación de los individuos.

El humanismo hace un llamado al respeto de la condición humana de cada persona y valorarlas por ello. Además de escuchar con empatía compromiso y respeto, aunque no se refiere directamente al respeto de la diversidad cultural se sientan sus bases creando conciencia de la necesidad de prácticas comunicativas responsables donde exista intercambio de roles y comprensión.

La justicia social es expresada a través de la importancia de posiciones inclusivas para todos los miembros de la UCLV independientemente de su origen, edad, orientación sexual, género, ocupación social, color de la piel, credo, cultura y desarrollo físico mental.

Entre los objetivos institucionales no se identificó ningún planteamiento que tributara a la EI a través de los procesos comunicativos e institucionales formales de la UCLV.

Conclusiones parciales:

- La misión y la visión tanto del MES como de la UCLV están dirigidas a alcances de metas académicas sin hacer alusión explícitamente a ninguna temática relacionada a la educación intercultural o el trabajo con la diversidad cultural en general.
- Los valores no tratan directamente el tema de las identidades culturales diversas pero sientan las bases para una futura educación intercultural promoviendo el respeto a lo diverso y las prácticas comunicativas responsables.
- Los objetivos institucionales carecen del trato de la EI o temáticas asociadas entre las aristas que abordan.

3.3 Componentes del proceso comunicativo.

Mensajes:

Como parte del análisis de las entrevistas en profundidad realizada a informantes claves se descubrió que hay un predominio de los mensajes de tarea y mantenimiento en las áreas que atienden a los estudiantes extranjeros debido a la atención espacial brindada al cumplimiento del plan de trabajo. Las informaciones que reciben tienen principalmente un fin organizativo. Los contenidos suelen variar desde la vida en

residencia y sus normas hasta la orientación de actividades como cenas y excursión. Un entrevistado expresó que: “las acciones en relación a la Comunidad Universitaria se enfocan en pedir que se cumplan las condiciones de vida y académicas de los estudiantes”.

Los mensajes que abordan temáticas relacionadas con la diversidad cultural suelen tener carácter informativo, pues comunican sobre determinadas fechas, actividades o reuniones. En las cátedras y centros que tratan temas de identidades culturales diversas abundan, a su vez, mensajes humanos pues buscan la sensibilización con los tópicos asociados a la defensa y comprensión de determinado grupo cultural. La Cátedra de Género “...atiende fundamentalmente campañas por la No violencia contra la mujer...”

En los siguientes gráficos se pueden apreciar la frecuencia con la que se abordan temáticas relacionadas a las culturas según las opiniones de los estudiantes encuestados dadas con sus respectivos porcentajes.

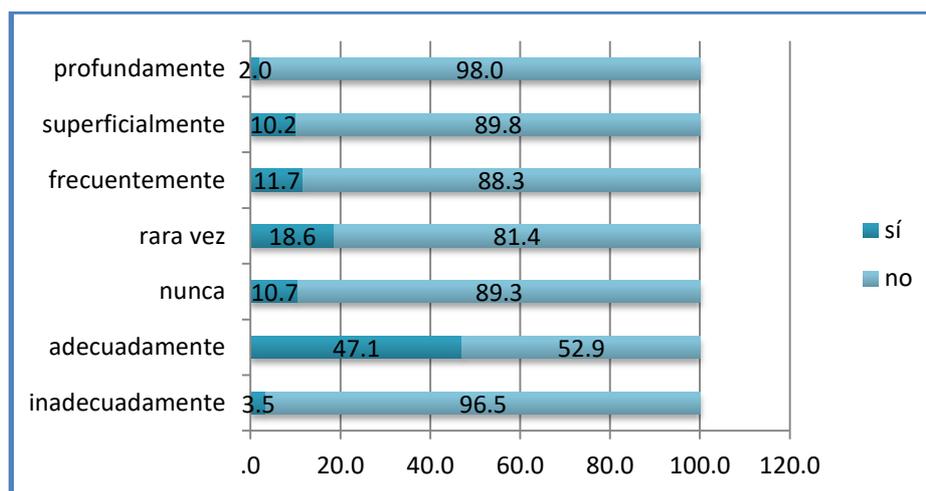


Gráfico 3.1: Frecuencia con la que se abordan los mensajes.

Al observar el gráfico 3.1 se puede constatar que un 47.1%, siendo el porcentaje más elevado, opinaron que la cultura de pertenencia es abordada como temática adecuadamente, a pesar de ello existe un 18.6% de estudiantes que expresaron que rara vez es tratada la temática.

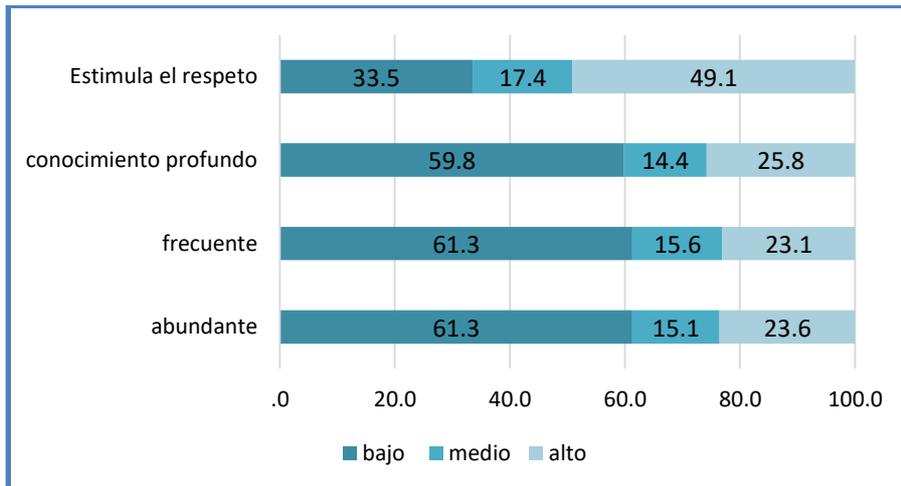


Gráfico 3.2: Frecuencia con la que se abordan los mensajes.

El gráfico 3.2 muestra como bajo el grado de información brindada sobre diversidad cultural, dicha información según el 49,1% de los encuestados es alto el estímulo al respeto, mientras que el conocimiento profundo posibilitado por las informaciones es bajo para un 59,8%, también es baja la frecuencia con la que se emiten los mensajes expuesto por un 61,3% de estudiantes y poco abundante para un 61,3%.

Asimismo se determinó con respecto al grado de asentimiento acerca de la escasez de información y mensajes relacionados con temas de diversidad cultural que se brinda en la UCLV, que el 45,9% de los encuestados ofrecieron un nivel alto de escases de dicha información, 15,6% ofrecieron un nivel medio y el 38,5% un nivel bajo.

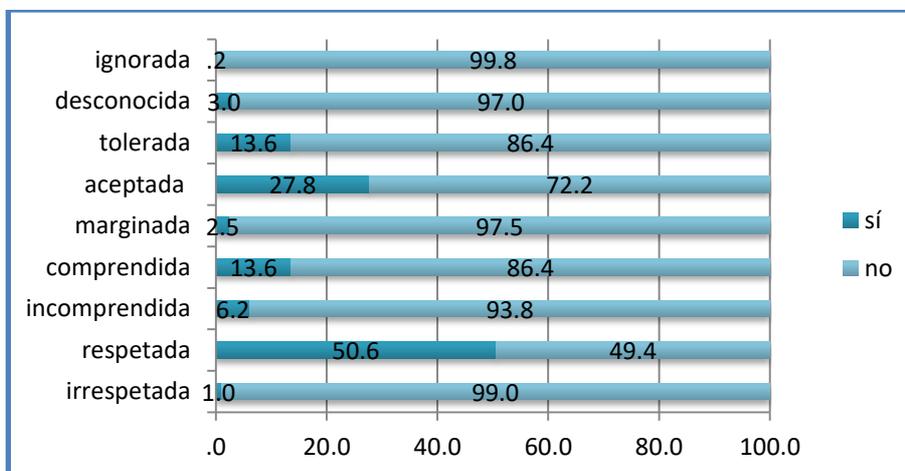


Gráfico 3.3: Componente de los mensajes encerrados en su contenido.

En el gráfico 3.3 se puede apreciar como en la institución el 50,6% de los estudiantes encuestados sienten que su cultura es respetada, un 27,8% sienten que son aceptados, un 13,8% opinó que su cultura es tolerada y también un 13,8% expresó ser comprendida, siendo estos los porcentajes más altos.

La encuesta muestra resultados que se contraponen en sus preguntas pues a pesar de existir un alto porcentaje de encuestados que opinaron que su cultura es respetada y atendida adecuadamente; el índice de frecuencia, abundancia y el conocimiento cultural a través de la información brindada por la institución es predominantemente bajo.

A través de las observaciones no participantes se constató al igual que con el resto de las técnicas aplicadas que los mensajes consisten principalmente en avisos sobre reuniones con un fin primordialmente informativo en el caso de los estudiantes extranjeros, anuncio de actividades culturales o académicas que pueden enriquecer el intercambio cultural o el conocimiento sobre otras culturas. Las actividades suelen ser sobre exposiciones de estudiantes extranjeros sobre la cultura de su país. También se invitan a espacios de tribus urbanas o estudiantes que comparten preferencias similares como las peñas de rock, la trova, los otakus o consumidores de animes y mangas japoneses y los gamer o aficionados a los videojuegos.

Se pudo corroborar que en la aplicación de los instrumentos que tanto en las entrevistas en profundidad a informantes clave como en las observaciones no participantes predominan los mensajes de tarea y con un fin principalmente informativo.

Redes:

Como resultado de las entrevistas en profundidad se conoció que los mensajes relacionados con los estudiantes extranjeros transitan a través de las redes formales de comunicación: Embajadas – Ministerio de Relaciones Exteriores – Ministerios de Educación Superior – Dirección de Relaciones Internacionales – Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros.

Las redes más frecuentes en el caso de los estudiantes extranjeros son las formales pues los mensajes son emitidos desde la dirección hasta llegar al departamento, en este momento comienzan a manifestarse las redes informales producto a la Comisión Universitaria de Estudiantes Extranjeros, que incorpora más niveles pero al mismo tiempo el departamento tiene contacto directo con los estudiantes. Asimismo “...se realizan reuniones mensuales con los estudiantes en las cuales se tratan temas referentes a la residencia, prevención en salud y actividades del mes...” También una vez por semestre se efectúa una reunión de la más alta dirección de la Universidad con estos estudiantes.

Las otras diversidades como se mencionaba anteriormente no son grupos especialmente atendidos como es el caso de los estudiantes extranjeros por lo que los mensajes circulan entre miembros de las mismas culturas o a través de las cátedras o centros.

En cuanto a las redes informales se destacan las relaciones entre los estudiantes que comparten una misma cultura como principal vía para el intercambio de mensajes y conocimientos, destacándose para un 63.5% de los encuestado esta vía en alto grado, un grado medio para el 12.2% y un grado bajo para el 24.3% de los estudiantes que conformaron la muestra.

Las relaciones entre estudiantes que comparten otra cultura como medio para el intercambio de informaciones, como red informal se manifiesta en un alto grado para el 53.5%, en grado medio para el 18.6% y en un bajo grado para el 28.0% de los encuestados.

Según las observaciones realizadas al igual que en las entrevistas en profundidad, las redes que predominan son las formales para el intercambio de informaciones con estudiantes extranjeros. Se observan espacios formales como el aula, las reuniones con los departamentos, facultades y brigadas. Entre los espacios informales que permiten el intercambio entre estudiantes que comparten la misma cultura y entre estudiantes que comparten diferentes culturas se aprecian los festivales, criollos y determinados espacios surgidos de forma espontánea fuera de la intervención de la institución como las reuniones de grupos religiosos, las actividades festivas

organizadas por los estudiantes, etc. Los estudiantes extranjeros y cubanos suelen tener relaciones de compañerismo, aunque los extranjeros se relacionan a mayor grado con estudiantes que comparten su misma cultura de origen.

Del mismo modo en el grupo de discusión también se hizo alusión a la necesidad de crear espacios formales para la atención de todas las identidades y apoyar los espacios informales que se dan de forma natural, ejemplo de este criterio fue el de un participante al expresar que "...la institución tiene una responsabilidad significativa pues debe promover espacios de intercambio cultural y apoyar esos espacios que surgen de manera espontánea".

Con respecto a las relaciones entre culturas un miembro del grupo de discusión opinaba que "...las relaciones de conflictos entre extranjeros son en ocasiones más evidentes entre ellos que tienen en común la característica de su extranjería que con los cubanos. Es complejo el tema de la cultura y eso se evidencia por ejemplo en las religiones se relacionan en ocasiones mal entre ellas que en relación con personas ateas..." Es evidente la necesidad de fomentar la educación intercultural que contribuya a mejorar las relaciones entre todas las culturas y la comunicación se alza como el camino para el logro de esta meta.

Aunque se mencionaba con anterioridad que las relaciones son más satisfactorias entre estudiantes que comparten una misma cultura, esto no es aplicable en su totalidad para determinadas diversidades. Existen estudiantes que poseen característica en común como la de ser extranjero pero de país distinto o de ser religioso pero no compartir la misma fe y estas características influye en la presencia de relaciones insatisfactorias.

Tanto en las entrevistas como en las discusiones grupales y observaciones se constató que en el caso de los estudiantes extranjeros predominan las redes formales, mientras que el resto de las diversidades culturales carecen en gran medida de redes formales establecidas por lo que existen redes informales que surgen de forma espontánea.

Flujos:

Se constató a través de las entrevistas que los flujos son generalmente verticales tanto en sentido descendente como ascendente con predominio del primero, esto es a todo lo referido extranjería; se aprecia poca horizontalidad y por lo expuesto no se percibe que exista transversalidad. Los flujos son más apreciables en el sistema de atención a estudiantes extranjeros que realiza una estrategia permanente, mientras que las demás diversidades no solo poseen pocos espacios de intercambio asignados o en colaboración con la institución sino que la visión de los flujos aparece algo distorsionada.

Lo anteriormente mencionado se constató también en las entrevistas. La Cátedra de Género organiza sus propias actividades y emite sus mensajes, un entrevistado comentaba "...evaluar impacto es difícil porque se dificulta organizar algo, contar con apoyo y porque hay visiones estereotipadas con relación al tema de la violencia, de la violencia contra la mujer se intenta sensibilizar aunque para realizar acciones los primeros que deben estar sensibilizados son los directivos no son necesariamente los estudiantes que pudieran estar apoyando posibles acciones a realizar..." Esto muestra la deficiencia de los flujos que permiten la comunicación con la dirección de la institución que limitan llevar a cabo proyectos más abarcadores e inclusivos.

Canales:

En las entrevistas se constató que los principales canales de comunicación en referencia a la atención de estudiantes extranjeros son cara a cara y a través del correo, aunque en ocasiones se hace uso del teléfono.

En relación a temas de género un entrevistado planteó que se utilizan "... exposiciones y murales en la universidad sobre todo dando informaciones y buscando sensibilización con la temática pero han sido acciones que se han desarrollado de las cuales no hemos podido evaluar impacto, han sido de sensibilización de abrir la mirada..."

El siguiente gráfico extraído a partir de los resultados de encuesta ofrece una serie de porcentajes de los canales de los cuales los estudiantes han obtenido sus conocimientos acerca del resto de las diversidades culturales en la UCLV.

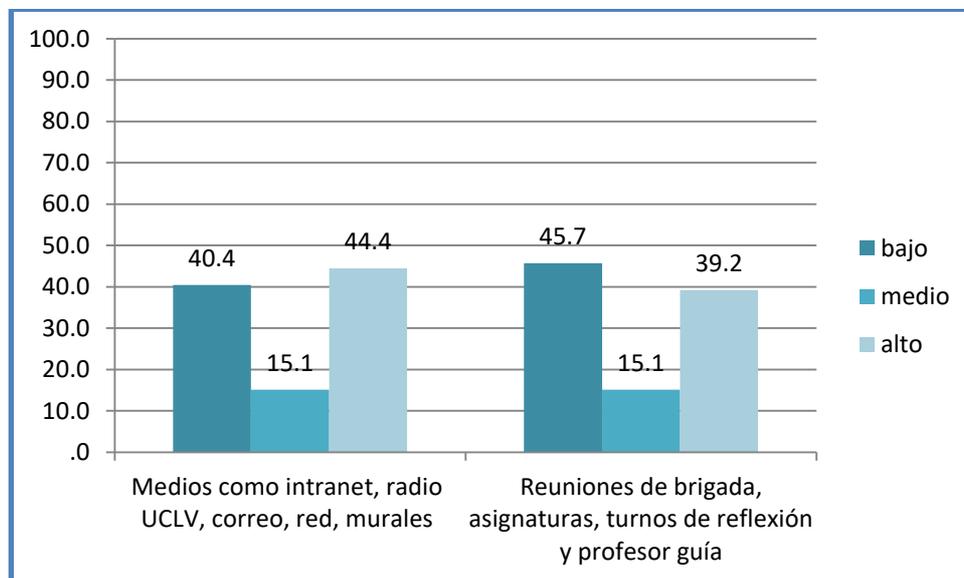


Gráfico 3.4: Canales de comunicación.

El gráfico 3.4 muestra como para un 44,4% los canales mediatizados son utilizados en un alto nivel, sin embargo cercano a este criterio está el 40,4% que plantea que los canales mediatizados son usados en un bajo grado. También plantean que los canales directos para un 45,7% son empleados en un bajo grado. Mostrándose un predominio, aunque con poca diferenciación en los porcentajes, de los canales directos.

Las observaciones no participante al igual que en las encuestas concluyeron que en la UCLV la información dada a los estudiantes y que contribuye a la EI se encuentra fundamentalmente en la intranet universitaria y en carteles colocados en lugares de concurrencia en la UCLV. El foro Debatiendo en ocasiones ha abordado temáticas relacionadas a la EI principalmente temas cercanos a la igualdad de géneros y las tribus urbanas donde se expresan opiniones que giran en torno del respeto a las diferencias y la necesidad de concientización con el tema.

Tanto en las entrevistas como en las observaciones se constató la predominancia de los canales mediatizados excepto en el caso de la atención a estudiantes extranjeros que es principalmente a través de canales directos. La encuesta arrojó datos que se contraponen en cierta medida los del resto de las técnicas al señalar el predominio de los canales directos para la obtención de conocimientos acerca del resto de las diversidades culturales en la UCLV

Retroalimentación:

A través de las entrevistas se constató que las informaciones dadas a los estudiantes extranjeros suelen ser rápidas y proveniente de fuentes confiables como el personal de atención a estudiantes extranjeros. Sin embargo los espacios de retroalimentación para el resto de las identidades culturales son prácticamente inexistentes. Con respecto a los estudiantes extranjeros entrevistados opinaron que: "...se presentan los espacios organizados por el departamento y la Comisión Universitaria de Estudiantes Extranjeros..." Reciben directamente los criterios de los estudiantes y mensualmente reciben un informe de cada una de las facultades por parte de los profesores guías. En estos particulares se incluye el Centro de Bienestar Universitario (CBU) que lleva a cabo el Proyecto de Acompañamiento a estudiantes extranjeros donde se les brinda apoyo y consejo.

Por su parte la encuesta constató al igual que en las entrevistas la carencia de espacios de retroalimentación. El siguiente gráfico obtenido a partir de la encuesta muestra los porcentajes de conocimientos de las vías de retroalimentación para ofrecer criterios, expresar inquietudes, realizar preguntas, etc., relacionados con la diversidad cultural en la UCLV.

En el siguiente gráfico 3.5 se muestra el conocimiento que poseen los estudiantes encuestados de vías de retroalimentación con la institución sobre temas asociados a la diversidad cultural. Se expresó una predominancia del criterio del desconocimiento de la existencia para un 44,7% y un 19,1% que opinó que las vías de retroalimentación son insuficientes.

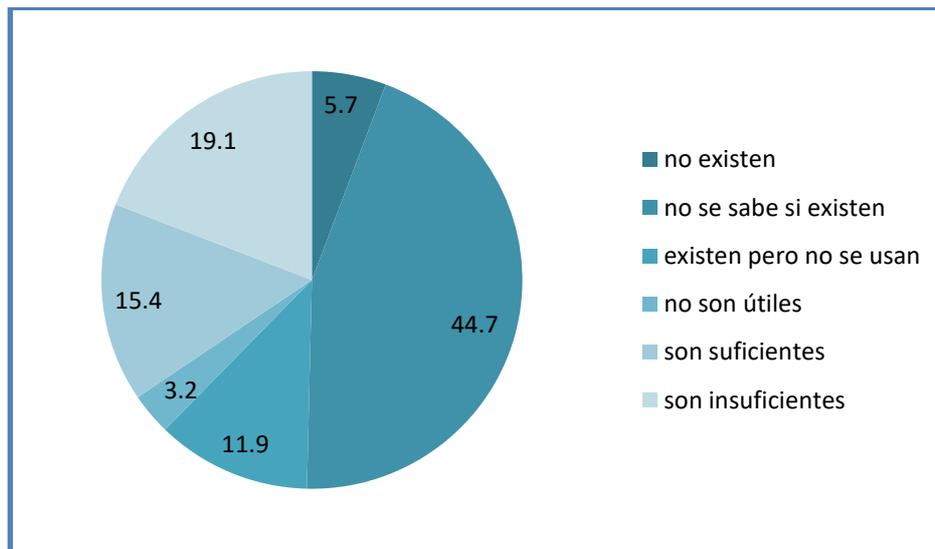


Gráfico 3.5: Mecanismos o vías para ofrecer criterios.

También las observaciones mostraron que los espacios de retroalimentación son escasos. Resulta difícil la comunicación de temas relacionados a la diversidad de identidades culturales con la dirección, al no existir algún sistema oficial encargado de atender el tema. Los estudiantes extranjeros poseen mayores espacios de retroalimentación al ser la extranjería una de las diferencias culturales más evidentes dentro del campus. Los espacios de retroalimentación suelen ser en las reuniones de beca, con el profesor encargado de la atención a estudiantes extranjeros en la facultad o con el departamento de atención a estos estudiantes. Dicho personal responsable de la atención a los estudiantes extranjeros suele cumplir correctamente sus funciones de acompañamiento aunque estas se centran principalmente en el bienestar en la residencia y el ámbito académico.

Barreras:

Las principales barreras identificadas a través de la entrevista fueron las humanas y psicológicas. Un entrevistado hizo referencia al trabajo que realizan en la Cátedra de Género y manifestó como barrera que: "...ha habido por parte de los decisores resistencia al tema de la no violencia contra la mujer y la igualdad de género en general porque no le dan un lugar importante..." Esta puede clasificarse entre las

barreras humanas y psicológicas partiendo de prejuicios y estereotipos que se tienen en relación a temas de esta índole.

Otra de las barreras identificadas es la poca flexibilidad de las redes, flujos y canales por los que transitan los mensajes relacionado con los estudiantes extranjeros que no se salen de los parámetros establecidos.

A su vez las observaciones mostraron la existencia de barreras humanas y psicológicas al igual que las entrevistas, al existir algunos estereotipos sobre los estudiantes que comparten determinadas costumbres o preferencias como los gamer o jugadores de videojuegos y los que gustan de los animes y mangas japoneses. Aunque la diversidad es algo apreciable y casual en la UCLV, existen tribus urbanas que no son totalmente comprendidas, aunque se respetan su existencia, esto también ocurre con las diferentes religiones. Es válido aclarar que, aunque existan ciertos estereotipos estos no llevan a un rechazo o al menos en una intensidad visiblemente expresada.

El siguiente gráfico se deriva de los resultados de encuesta y ofrece una serie de porcentajes relacionados con los elementos que limitan las relaciones entre miembros de las diversas culturas que coexisten en la UCLV.

A partir del gráfico 3.6 se comprobó la existencia de barreras de distorsiones perceptivas y culturales en la diferencia de costumbres y modos de actuar para el 46,2% de los encuestados. La barrera de distracciones físicas se puede apreciar en las limitaciones que suponen la distribución de los estudiantes en las residencias expresadas por un 42,9%. La escasa información brinda sobre temas de diversidades de identidades culturales se convierte en una limitación cognoscitiva al obstaculizar el conocimiento sobre otras culturas expuestas por el 54.1% de los estudiantes que participaron en la encuesta.

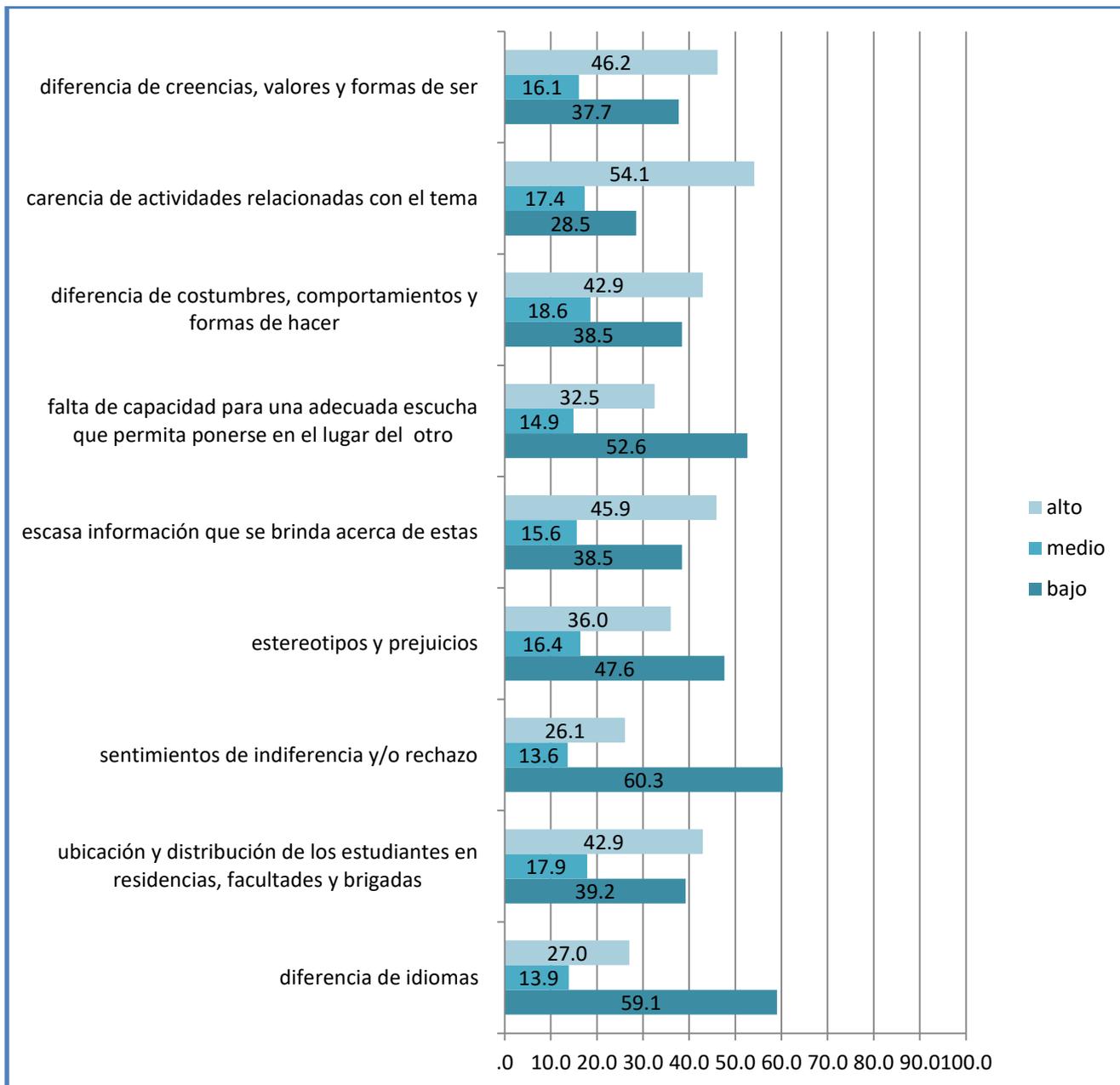


Gráfico 3.6: Barreras comunicativas.

Todas las barreras anteriormente mencionadas principalmente las de distorsiones perceptivas y culturales; y las humanas y psicológicas se pusieron de manifiesto en los criterios emitidos en la primera sesión del grupo de discusión.

“Las barreras más notables son culturales o personales porque las personas tienden a querer cambiar la realidad, de creencias personales, de vivirlo y manejarlo todo en

grupos. Otra barrera importante es la falta de información y conocimiento que permitan el acercamiento entre culturas. Se está muy arraigado a los convencionalismos, se necesita sensibilizar...” Las diferencias personales marcan un punto importante en las limitaciones de las relaciones interculturales mostrándose nuevamente la existencia de barreras de distorsiones perceptivas y culturales y también humanas y psicológicas.

Asimismo se identificó como una barrera la falta de necesidad que tienen las personas en la búsqueda del conocimiento. Un entrevistado opinaba que “...Las generaciones actuales están menos interesadas en la búsqueda del conocimiento, en profundizar en temas de esta índole”.

Se manifiesta la necesidad de ceder en la espontaneidad no hacer actividades solo para determinados cambios, se deben trabajar con sistematicidad, se deben promover determinadas prácticas en función de la motivación, de que se tribute a la participación.

Las barreras humanas y psicológicas se aprecian de una manera más notable en las relaciones de los estudiantes cubanos con los extranjeros “...los cubanos generalmente tienen miedo al cambio, a las diferencias, aunque sean tolerantes y nosotros los extranjeros tenemos que cambiar para ser aceptados en la sociedad cubana, entre ellos, porque en ocasiones no tienen interés...” También los estudiantes extranjeros en ocasiones se cierran en sí mismos, no se comunican ni interactúan, no existe interacción casi fuera del marco del aula.

El grupo de discusión concluyó que la institución en ocasiones nos limita como grupo, principalmente a los religiosos. Las campañas que surgen de forma espontánea de determinados alumnos interesados en defender determinados temas como la homofobia, a las cuales se ven limitadas por falta del apoyo necesario de la institución para su realización.

“...existen grupos religiosos como los católicos que se les ha prohibido las reuniones de sus miembros dentro de los marcos de la universidad, esto no solo afecta sus relaciones con otras culturas sino también entre los mismos miembros del grupo...” El tema de la religiosidad es uno de los temas menos abordados en la institución, quizás

eso es parte de nuestra historia, pero no deja de ser significativo como muestra de una identidad cultural que necesita de reconocimiento y es la educación intercultural el medio para la búsqueda del reconocimiento y la comprensión de todas las diferentes diversidades culturales.

Las relaciones de conflictos entre extranjeros son más evidentes entre ellos que con los estudiantes cubanos pese a sus diferencias. La diversidad cultural es un tema complejo, eso se evidencia en las relaciones insatisfactorias que existen entre las diferentes religiones, sin embargo, en ocasiones, se aprecia menos discrepancia en las relaciones de religiosos con personas ateas. Se puede concluir luego del análisis de las informaciones y datos obtenidos la necesidad de fomentar una educación intercultural a través de los procesos comunicativos que contribuya a la comprensión cultural y al aprendizaje mutuo entre las diferentes identidades culturales de la UCLV.

Conclusiones parciales:

- El fenómeno de la extranjería es el tema social más abordado institucionalmente y el único que posee estructuras formales de atención.
- Los mensajes que predominan son los de tareas, con fines principalmente informativos.
- La frecuencia y abundancia de los mensajes es baja. Mostrando la carencia de informaciones relacionadas con las diversas culturas que habitan en ámbito universitario.
- Las redes que se destacan son las formales en el caso de los estudiantes extranjeros, en el caso de las otras identidades culturales predominan las informales surgidas de forma espontánea como medios para compartir y conocer sobre otras culturas.
- Los flujos son apreciables en la atención a estudiantes extranjeros destacándose los flujos verticales descendentes. El resto de las identidades culturales carecen de flujos que limitan la comunicación con la dirección sobre temas relacionados a la diversidad cultural.

- Los canales que predominan son los directos en el caso de los estudiantes extranjeros.
- Las diferentes diversidades culturales de la UCLV, a excepción de los estudiantes extranjeros, hacen uso de canales mediatizados; aunque los resultados de la encuesta muestran en contraposición al resto de las técnicas un predominio de los canales directos.
- Los estudiantes extranjeros poseen mayores espacios que permiten la retroalimentación de los estudiantes con decisores de la institución pero el resto de las identidades culturales carecen de dichos espacios.
- Las principales barreras identificadas son las distorsiones perceptivas y culturales y las barreras humanas y psicológicas, también es apreciable las de distracciones físicas.

La planificación participativa posibilita el contraste de ideas y el consenso, disminuyendo la arbitrariedad excesiva y logrando la implicación de los sujetos. El grupo de discusión fue el medio escogido para el alcance de los objetivos propuestos y para propiciar la participación.

3.4 Políticas de Comunicación.

La necesidad de políticas de comunicación que tomen en cuenta la EI como tema necesario a tributar a través de la comunicación, se hace imprescindible para el logro de una comprensión, aceptación y aprendizaje entre las diferentes culturas.

La atención a la EI o a temáticas asociadas no es un hecho que carece de importancia, sino que posee sus bases en los lineamientos y políticas del país aprobadas en la VII Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC). Un ejemplo de dichas políticas que sustentan los intereses y normas cubanas y se refieren a la existencia valores que sustentan y deben afianzarse y que a su vez son principios de nuestro país:

Artículo 68 del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista. h) El reconocimiento moral y jurídico de la igualdad de derechos y deberes de la ciudadanía y las garantías para hacerlos efectivos con equidad, inclusión y justicia

social, expresados en la igualdad de oportunidades, y el enfrentamiento a toda forma de discriminación por color de la piel, género, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, origen territorial y nacional, creencia religiosa, edad y cualquier otra distinción lesiva a la dignidad humana.

Este principio demuestra que en Cuba debe haber una orientación hacia la inclusión y el respeto hacia las diferencias. Las instituciones educativas no quedan exentas de esta orientación pues son las principales mediadoras del aprendizaje y formación del hombre. Es deber de la UCLV como institución educativa y formadora del futuro profesional cumplir con las políticas del país a través del fomento de una EI que permita defender los principios que sustentan a la Revolución y su Modelo Económico.

El grupo de discusión acordó la necesidad de incluir en las políticas de comunicación de la UCLV una política que permita contemplar la transversalidad de la EI en todos los procesos que se gestan al interior de la institución, para así tributar a la erradicación de carencias en las relaciones interpersonales e intergrupales.

El criterio de la inclusión como paradigma a reflejar a través de las políticas fue un criterio determinante en el debate, ejemplo de ello fue la opinión de un miembro que expresó "...es necesaria una política inclusiva y no solo una no discriminatoria porque incluso clasificar es malo..." Es necesario aprender a reconocer las diferencias y la existencia de una política de comunicación que pueda contribuir a la concientización hacia el respeto y la comprensión de las diferentes identidades culturales que convergen en el ámbito universitario.

Otro participante expresó que "...existe una comunicación en un solo sentido", esto es producto a la carencia de espacios de retroalimentación. La falta de dichos espacios y de otros de intercambio entre culturas obstaculiza el diálogo y el desarrollo de la capacidad socializadora humana, destacándose nuevamente la falta de una política de comunicación que fomente prácticas educativas interculturales que sensibilicen sobre el impacto del tema de la diversidad cultural en la comunidad universitaria.

Este es un factor determinante para que las temáticas asociadas a la EI sean tomadas en cuenta y se reconozca la influencia del tema en el ámbito de la UCLV. A

su vez permitirá la existencia de responsabilidades claras y con un nivel de planificación más serio. Esto se evidencia a partir del criterio de un miembro del grupo que expuso "...tiene que haber algún elemento de la planeación estratégica de la universidad que se responsabilice de la estrategia de interculturalidad..."

La existencia de políticas que incluyan a la EI entre sus ámbitos de interés necesita de objetivos de comunicación que contribuyan a la materialización de las normas en metas a alcanzar y caminos a seguir.

3.5 Objetivos de comunicación.

En el grupo se expresaron disímiles criterios pero era un consenso general la existencia de determinadas limitaciones diagnosticadas en la anterior sesión grupal y que se reafirmaron nuevamente. Dichas limitantes necesitan ser atendidas desde los objetivos comunicacionales de la institución según los participantes del debate. Ejemplo de esto es la opinión de un participante de la discusión que se refirió a carencia de espacios de intercambio establecidos por la institución para que las culturas se encuentren a través de un diálogo que fomente la comprensión y el conocimiento.

En las entrevistas se corroboró la opinión de la falta de sensibilización y concientización con las temáticas asociadas a la diversidad cultural, el poco apoyo que poseen las acciones que se realizan para la defensa o no discriminación de alguna cultura por parte de la institución; la inexistencia de espacios formales y vías de retroalimentación para todas las identidades culturales; todos esos elementos identificados demuestran la necesidad de objetivos de comunicación que incluyan la EI entre sus áreas de atención para contribuir a la formación integral de los estudiantes.

3.6 Responsabilidades de Comunicación.

En la UCLV existe una Dirección de Comunicación que tiene como misión, según expresó un entrevistado, la de planear estratégicamente los objetivos de información y comunicación de la institución. La existencia de dicha estructura posibilita la inserción de la EI como temática a tributar a través de la comunicación institucional y

la atención de un grupo de profesionales especializados.

Se retomó el criterio en el grupo de discusión de que "... es necesaria que la comunicación intercultural esté dentro de la planeación estratégica de la universidad para no escapar de responsabilidades y dejar de contribuir al tema solo a través de la divulgación prestándole solo los medios..."

Asimismo se constató en el grupo de discusión y en las entrevistas que por la amplia labor y contenido de trabajo de la Dirección de Comunicación necesita del apoyo de las distintas instancias relacionadas con la atención a las diferentes identidades culturales en la UCLV, las cuales son: La Cátedra de Género, El Centro de Bienestar Universitario y el Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros. Además sería de utilidad la colaboración de Grupos de Trabajo Científico Estudiantil (GTCE) y proyectos de investigación que sean capaces de llevar a cabo acciones que se correspondan y apoyen lo institucionalmente planificado.

3.7 Procedimientos.

A través del grupo de discusión se debatieron diferentes criterios que expresaron la carencia de información que ofrece la institución sobre las determinadas culturas que la componen, reafirmando nuevamente la necesidad de la divulgación por los diferentes medios que posee la institución de las actividades que se van a realizar, las fechas, y temáticas que profundice en conocimiento y creen conciencia sobre las diferentes identidades culturales y aprender a vivir en esa diferencia.

Los medios no están cumpliendo con la necesidad de cubrir las informaciones referidas a la EI y la principal responsabilidad recae en la institución que pese al impacto de la temática no la reconoce como elemento transversal en todos los procesos que contribuyen a la formación integral de los estudiantes como seres humanos. Ejemplo de este criterio un participante del debate opinó que: "...ayer fue el día de África nadie al no ser los implicados sabían de ello, en la Intranet vino a salir la nota en la tarde y una mención en la gala cultural de la noche que nadie sabía que era por el día de África..."

Esto demuestra la necesidad de establecimiento de procedimientos que describan la

utilización de los medios y las potencialidades a destacar, así como propuestas para aumentar la labor de ellos en el fomento de la EI en la UCLV.

3.8 Propuesta de inclusión de la EI en las bases de la planificación estratégica institucional.

Políticas de Comunicación:

- Propiciar en la UCLV una educación humanista a partir de procesos de comunicación que permitan el reconocimiento de las diversas identidades culturales, estimulen el aprendizaje mutuo, la comprensión, la tolerancia, el respeto, el diálogo intercultural, la inclusión y la no discriminación para convivir en la diferencia desde una perspectiva ética y crítica.

Objetivos de Comunicación:

- Tributar a la EI a través de los componentes del proceso comunicativo institucional en el fomento de la periodicidad de los mensajes relacionados con las diferentes identidades culturales de la UCLV, así como las redes formales institucionales, los espacios de retroalimentación, los flujos ascendentes y descendentes y tanto los canales directos como los indirectos.
- Planificar e implementar estrategias, campañas, planes y acciones de comunicación potenciadores de la EI que se inserten a la Estrategia de Comunicación Institucional.

Responsabilidades:

La Dirección de Comunicación de la universidad contará con las responsabilidades de comunicación como gestora de los procesos comunicativos institucionales teniendo en cuenta la EI como temática a atender a partir de la comunicación como elemento transversal en todos los procesos. Asimismo la apoyarán en su labor las diferentes instancias que atienden temas relacionados a la diversidad cultural en la UCLV como La Cátedra de Género, El Centro de Bienestar Universitario, el Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros y GTCE.

Las siguientes funciones y facultades están dadas desde la contribución a la EI mediante la planificación de la comunicación institucional.

Funciones:

- Gestionar el cumplimiento de los objetivos y políticas de comunicación de la institución que se refieran a la EI.
- Mantener relaciones de cooperación y trabajo en equipo con las diferentes cátedras, áreas y departamentos que trabajen con el tema de la diversidad cultural en el ámbito universitario.
- Implementar estrategias, planes de acciones, programas y campañas en relación a temáticas que fomenten la EI en la UCLV.
- Lograr que estén disponibles la cantidad mínima de los recursos necesarios para desarrollar las acciones de comunicación que se planifiquen en la institución y tributen a la EI.

Facultades:

- Proponer a la Dirección de la UCLV las acciones que en materia de comunicación, se desarrollarán en la organización para el fomento de la EI, en correspondencia con el Plan Estratégico de Comunicación.
- Proponer, ejecutar y controlar el uso del presupuesto asignado por la alta dirección para la actividad de comunicación teniendo en cuenta a la EI como área de atención de la comunicación institucional.
- Acceso a todo tipo de información y documentación existente en la organización que influya en sus funciones.
- Contribuir en la labor divulgativa a través de sus diferentes medios de todas las acciones que tributen a la EI o temáticas asociadas.

Procedimientos:

El siguiente procedimiento describe la utilización de los medios y prácticas de comunicación interna en la UCLV en relación a la EI.

Referencias: Políticas de comunicación y responsabilidades de comunicación en los descriptivos de puestos.

Definiciones:

Medios impresos: periódico, manuales, folletos, reglamentos.

Medios digitales: intranet, correo electrónico.

Medios visuales: carteles, vallas.

Prácticas Interpersonales: Reuniones mensuales, reuniones semanales, conversación cara-a-cara.

Procedimientos:

Medios impresos: Periódico El Criollito: Este periódico ha reducido sus publicaciones y no se hace extensivo a toda la universidad siendo desconocido para muchos estudiantes. Este medio con una regularidad mejor establecida de sus publicaciones sería un instrumento viable para contribuir a la EI a través del uso de las diferentes técnicas periodísticas que permiten el contraste de ideas y la profundización del conocimiento acerca de las diferentes diversidades culturales que habitan en el campus universitario.

Medios digitales: la Intranet: Es para usos generales y ofrece información a todo el público universitario sobre lo que acontece tanto en la universidad como a nivel nacional e internacional. Cuenta con enlaces importantes como el periódico Universo encargado de todo el proceso noticioso y el blog público Debatiendo donde se tratan temas de interés popular universitario. También la radio universitaria tiene una página en la intranet que permite a los estudiantes tener acceso a programas e informaciones. La intranet y sus páginas son administradas por la Dirección de Comunicación, todos los departamentos y áreas pueden hacer uso del medio para publicar según el grado de importancia de su publicación que corresponde ser medido por la propia Dirección de Comunicación.

Medios visuales: Carteles y vallas. Se utilizan con un fin informativo y divulgativo sobre las actividades que acontecen en la UCLV. Asimismo forman parte de los productos comunicativos de campañas, estrategias y jornadas. Su uso es libre por lo que todos los departamentos y estudiantes pueden utilizarlos. Los carteles institucionales de carácter oficial son elaborados en la Dirección de Comunicación. La valla principal de la UCLV varía cada cierto tiempo, reflejar el tema de las identidades culturales que habitan el campus universitario a través de este soporte visual por una temporada determinada podría contribuir a la toma de conciencia y sensibilización con la temática.

Medios interpersonales: Reuniones y conversaciones cara a cara. Las reuniones como espacios formales instaurados funcionan generalmente en relación a la atención a estudiantes extranjeros con un carácter principalmente informativo. Estas son presididas por el Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros. Se deben hacer uso de reuniones para el trato con las diferentes identidades culturales donde se permita la retroalimentación y el intercambio. Las conversiones cara a cara funcionan a través de espacios informales en el caso de las diferentes diversidades, es necesario el fomento de dichos espacios que surgen en su mayoría de manera espontánea.

3.9 Concepción de la EI en la UCLV desde los procesos de comunicación interna.

En la UCLV se necesita el cambio de concepción que se tiene a cerca de la EI analizada institucionalmente desde perspectivas que la comprenden como la atención a estudiantes extranjeros con un paradigma asimilacionista en las bases de su accionar. Debe ser asumida como la comprensión crítica de la realidad y el respeto, la estima, la comunicación, la solidaridad y la cooperación entre las diferentes culturas.

Se debe potenciar la formación integral a través de los valores compartidos institucionales reflejando de una manera más explícita la búsqueda de la interculturalidad. Lo mismo se puede decir de los objetivos institucionales arraigados a fines académicos y descuidando en alguna medida el carácter humanista de los procesos educativos.

En la UCLV la concepción de estructuras formales que atiendan todo lo referente a las diferentes identidades culturales en el ámbito universitario es fundamental para promover una atención equitativa hacia todas las diversidades, donde se realicen acciones de manera organizada y permanente eliminando la aleatoriedad.

Los mensajes no deben ser esporádicos sino que tienen que contar con una frecuencia y abundancia planificada, teniendo en cuenta no solamente fechas o jornadas sino la necesidad de conocimiento de los estudiantes. Los mensajes

humanos son importantes para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales e intergrupales por lo que tiene que reflejarse con mayor impacto en el proceso comunicativo institucional.

Las redes formales tienen que potenciarse para el trato con todas las diversidades pues estas son visibles solo en la atención a los estudiantes extranjeros. La existencia de espacios formales como reuniones y encuentros para la orientación y el debate posibilita el intercambio, la organización y cumplimiento de las actividades propuestas. La contribución a las redes informales es otro elemento importante a asumir en la UCLV siendo necesario brindar apoyo a los espacios informales que surgen de forma espontánea y potenciar el intercambio en espacios institucionales creados.

La articulación de flujos de comunicación se hace necesaria para la circulación de los mensajes. La existencia de flujos descendentes solo para estudiantes extranjeros dejan descuidado el resto de las identidades que no están siendo atendidas a nivel institucional. Estos flujos deben trabajarse de forma urgente por la carencia de informaciones asociadas a las diversidades que se demanda hoy en la universidad y que deben ser cubiertas desde la dirección, permitiendo a su vez la existencia de flujos horizontales, transversales y verticales ascendentes que permitan un mayor alcance de los mensajes y la retroalimentación.

Es importante buscar un balance en la utilización de los canales tanto directos como indirectos para la transmisión de mensajes relacionados a temas de diversidad cultural. Los canales directos como las reuniones y las conferencias deben ser utilizados para el intercambio y el debate, estos elementos profundizarán las relaciones entre las diferentes identidades culturales, entre las diversidades y la dirección así como la profundización del conocimiento cultural. Los canales mediatizados como la radio, la intranet y el periódico consisten en una vía divulgativa importante que garantizan la rapidez de las informaciones, los medios pueden aprovecharse de forma más óptima para el anuncio de actividades y la información detallada acerca de las disímiles identidades que integran la universidad.

Los espacios de retroalimentación deben ser fomentados para afianzar relaciones entre estudiantes-decisores en la transmisión de criterios e inquietudes que puedan afectar las relaciones interculturales al interior de la institución. Para la retroalimentación se tiene que disponer una serie de canales tanto directos como mediatizados que permitan a los estudiantes y a la dirección obtener las informaciones por diversas vías.

La carencia de los elementos anteriormente mencionados influyen en la existencia de barreras humanas y psicológicas, y barreras de distorsiones perceptivas y culturales, estas pueden ser reducidas a través de procesos comunicativos institucionales que incluyan la EI entre sus áreas de atención.

Las bases de la planificación (políticas, objetivos, responsabilidades y procedimientos) elaboradas a partir de la investigación deben incluirse en la planificación estratégica de la comunicación de la universidad. Estas bases pautan las normas a cumplir para tributar a la EI en la UCLV. También se establecen los modos de materializar esas normas a través de metas propuestas. Asimismo se determinan las responsabilidades que llevarán a cabo el quehacer comunicativo referente al trato de las diversidades culturales en la institución, en este caso será la Dirección de Comunicación la encargada de asumir las tareas de gestión de estos procesos en colaboración con otras instancias relacionadas a temáticas de identidades culturales. Los procedimientos determinan el uso y descripción de los medios como la intranet, medios visuales como carteles y los medios interpersonales, para un aprovechamiento óptimo de los canales mediatizados como vías de información, divulgación y retroalimentación de las diferentes culturas y la dirección de la institución.

Resulta importante la inserción de la EI en el proceso de planeación estratégica de la UCLV para posibilitar un accionar organizado y permanente en correspondencia, a su vez, con los objetivos institucionales.

Para el fomento de la EI se hace necesaria la realización de una planificación operativa de la comunicación institucional donde se elaboren planes, programas,

estrategias y campañas que contribuyan a la interculturalidad a través de acciones organizadas y controladas, donde la dirección cuente con una implicación importante para el alcance de los objetivos propuestos.

La EI requiere de sensibilización y concientización de estudiantes y decisores. La comprensión del impacto social del tema y la influencia que ejerce en la vida universitaria se ha convertido en uno de los principales retos a vencer. Es necesario dejar atrás la multiculturalidad que es un mero hecho de coexistencia geográfica a una interculturalidad donde las diversas culturas se reconozcan, comprendan, compartan y aprendan entre sí. La universidad que aboga por una EI pasa de formar solo académicamente a estudiantes para formar a un hombre integral con valores y conocimientos que contribuyan a la transformación de la sociedad.

Conclusiones:

La EI desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la UCLV se concibe como una propuesta necesaria que debe incorporarse al proceso de gestión de la comunicación en la institución. Su concepción se sustenta en los siguientes resultados:

- El fenómeno de la diversidad de identidades culturales está siendo concebido en la UCLV desde la perspectiva de la atención al estudiante extranjero con un paradigma fundamentalmente asimilacionista.
- Los componentes que integran el proceso comunicativo institucional están en función de la atención a los estudiantes extranjeros descuidando el fenómeno de la diversidad de identidades culturales que integran la UCLV.
- Se propone la inclusión de la EI en las bases de la planificación estratégica de la comunicación institucional a través de:
 - la articulación de una política que resalte el enfoque humanista de los procesos educativos
 - una serie de objetivos comunicacionales que materialicen la política en metas a alcanzar
 - la determinación de las responsabilidades de los procesos comunicativos relacionados a la temática de la EI
 - la descripción de uso de los medios de comunicación existentes mediante el establecimiento de los procedimientos.

Recomendaciones:

- Realizar un proceso de Gestión de Comunicación en la UCLV que incluya la elaboración de su respectivo Manual de Gestión de la Comunicación.
- Considerar los resultados de la presente investigación en la concepción e implementación del proceso de Gestión de la Comunicación que la UCLV requiere.

Referencias Bibliográficas:

- Aguado, T. O. (1991). *La educación intercultural: concepto, paradigmas, realizaciones*. Recuperado de www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ActoresyEscenarios/Escenarios/EdFormal/eintercultural.pdf.
- Albuquerque, H. (2009). *Diagnóstico de Comunicación Interna en el Hotel Santa Clara Libre*. Tesis presentada en opción al Título de Licenciado en comunicación Social no publicada. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara.
- Alejandro, M.; Romero, M. I. y Vidal, J. R. (2008). *¿Qué es la educación Popular?* La Habana: Editorial Caminos.
- Alonso, M., & Saladrigas, H. (2002). *Para investigar en comunicación. Guía didáctica*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Bruno, D. (2007). *Diagnóstico y poder. Diagnóstico y participación*. Trabajo presentado en el Concurso para el cargo de profesora adjunta del Taller de Planificación de Procesos Comunicacionales, Universidad de La Plata, Argentina.
- Clarke, D. (2004). Structured judgment methods. En Z. Todd, B. Nerlich, S. McKeown, & D. Clarke. *Mixing methods in Psychological*. Hove, East Sussex: Psychological Press. (pp. 81-100)
- Bodlye, J. H. (1994) "An Anthropological Perspectives". En *Cultural Anthropology: Tribes, Status and the Global System*. Recuperado de: <http://www.wsu.edu:8001/vcwsu/commons/topics/culture/culturedefinitions/bodley-text.HTML>
- Costa, J. (1995). *Comunicación Corporativa y Revolución de los servicios*. Madrid: Ediciones Ciencias Sociales.

- _____ (2001). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires. La Crujía ediciones.
- Cruz, C. L. (2011). *Diseño de una propuesta de Manual de Gestión de Comunicación para División Radiocuba de Villa Clara*. Trabajo de Diploma no publicado. Facultad de Psicología, Departamento de Comunicación Social, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
- Cabrera, I. R. (2011). *Educación intercultural del estudiante universitario: modelo desde la labor educativa del año académico*. Tesis Doctoral en Ciencias Pedagógicas, Facultad de Ciencias de la Información y la Educación.
- Cabrera Ruiz, I., & Gallardo López, T. (2007). La interculturalidad como fuente de atención a la diversidad. En *Comunidades: complejidad y perspectiva multidisciplinaria de su praxis*. Santa Clara: Editorial Feijóo.
- Celori, G., López, A. M. (2007). *Diccionario de Educación para el Desarrollo*. Bilbao: Editorial Heoga.
- Cholbi, G. M. (s.f). *Educación. La Planificación Educativa*. Recuperado de www.blogger.com/la-educación-la-planificación-educativa.
- Dueñas, B. M. (2011). *Diseño del Manual de Gestión de Comunicación de la empresa GEOCUBA Villa Clara-Santi-Spíritu*. Trabajo de Diploma no publicado. Facultad de Psicología, Departamento de Comunicación Social, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
- Fernández, B. L. (2012). *Evaluación de la gestión de comunicación interna en la organización Aprovechamiento Hidráulico de Villa Clara*. Trabajo de Diploma no publicado. Facultad de Psicología, Departamento de Comunicación Social, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
- Fornet-Betancourt, R. (2002) “Filosofía e interculturalidad en América Latina: intento de introducción no filosófica”, en V.V.A.A. (2002) *Interculturalidad, Sociedad Multicultural y educación Intercultural*, Castellanos Editores, Asociación Alemana para la Educación de los Adultos, Consejo de Educación para Adultos de América Latina, A.C., México. pp. 15-30.

- González, J. A. (1987) “Los frentes culturales: culturas, mapas, poderes y luchas por las definiciones legítimas de los sentidos sociales de la vida” en *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, Época I, Núm. 3. Colima: Universidad de Colima, pp. 5-44.
- Goldhaber, G. (1974). *Comunicación Organizacional*. México: D.F: Diana.
- Golhaber, G. (2000). *Comunicación Organizacional*. La Habana: Editorial Pablo de la TorrienteBrau.
- Grillo, A. (2004). Diagnóstico de Comunicación. Tesis de maestría no publicada. Universidad de la Habana.
- Hernández-Sampieri, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Editorial Félix Varela
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación (4ta ed.)*. México D.F.: McGraw Hill/ Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Hómez, R. Y. (2014). *Propuesta de Manual de Gestión de Comunicación de la empresa Provincial de Acopio en Villa Clara*. Trabajo de Diploma no publicado. Facultad de Psicología, Departamento de Comunicación Social, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
- Martínez, Y. (2009). *Hablemos de Comunicación. Una aproximación a las dimensiones esenciales de la comunicación institucional*. La Habana: Ediciones Logos.
- Méndez, J. (2009). *Educación intercultural: pedagogía para contextos que demandan justicia cultural. Diálogo educativo con el proyecto de transformación intercultural de la filosofía*. Tesis de Doctoral, Facultad de Posgrado, El Salvador.
- Ministerio de Educación Superior (2017). *Planificación Estratégica 2017-2021*. La Habana: Editorial Félix Varela.

- Ministerio de Educación Superior (2015). *Objetivos de trabajo de la organización para el año 2016*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ministerio de Educación Superior (2017). *Objetivos de trabajo del Ministerio de Educación Superior para el año 2017*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Molano, O. L. (2006). *La identidad cultural, uno de los detonantes del desarrollo territorial*. Recuperado de <https://ecaths1.s3.amazonaws.com/.../1854370848.identidad-cultural-uno-de-los-detonantes-del-desarrollo-territorial-para-regional>.
- Morales, F. y Enrique, A. M. (2007). La figura del Dircom. Su importancia en el modelo de comunicación integral. Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Muriel, M. L. (1980). *Comunicación Institucional: enfoque social de las relaciones públicas*. Colección Intiyan.
- Muriel, M. y Rota, G. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque de relaciones humanas*. (Primera ed.). Quito, Ecuador: Editora Andina.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2006). *Directrices de la UNESCO para la Educación Intercultural*. Recuperado unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878s.pdf
- Pech, C., S. (2008). *Manual de Comunicación Intercultural. Una introducción a sus conceptos, teorías y aplicaciones*. Recuperado de https://books.google.com/book/.../Manual_de_Comunicación_Intercultural
- Piñuel, J. L. (1997). *Teoría de la Comunicación y gestión de las organizaciones*. Madrid: Editorial Síntesis. Colección de Cuadernos. México.
- Prieto, D. (1990). *Diagnóstico de la comunicación*, CIESPAL, Quito.
- Rivero, M. (2010). *Bases teórico-metodológicas para la evaluación del sistema de comunicación en empresas cubanas y Organismos de la Administración Central del Estado*. Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias de la Comunicación, Facultad de Comunicación Social, Universidad de La Habana.

- Rodríguez, D. R.G., (2015). *Estereotipos en las relaciones interculturales: una mirada desde estudiantes cubanos de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas*. Trabajo Diploma, Facultad de Psicología, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
- Rodríguez Morel, J. L. (1999). La educación para la comprensión multi e intercultural: un reto cubano hacia el tercer milenio. *Educación universitaria* (2).
- Saló, N. (2000). *La comunicación en las organizaciones*. Barcelona: FUERP.
- Torquato, F. G. (1986). *Comunicación Empresarial*. Sao Paulo: Editorial Summus.
- Trelles, I. (2000). Comunicación Organizacional: la importancia de su aplicación en Cuba. *Espacio*, 3.
- _____ (2002). *Bases teórico-metodológicas para una propuesta de modelo de gestión de comunicación en organizaciones*. (Tesis presentada en opción al grado de Doctora en Ciencias de la Comunicación no publicada.). Facultad de Comunicación, Universidad de la Habana, La Habana.
- _____ (2014). *Comunicación organizacional. ¿Ciencia, disciplina o herramienta?* La Habana. Ediciones Logos.
- Villafañe, J. (1999). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Pirámide.
- _____ (2000). *Imagen Positiva. Gestión Estratégica de la imagen en las empresas*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Walsh, C. (2005). *La interculturalidad en la Educación*. Ministerio de Educación de Perú.

Anexos:

Anexo # 1: Revisión bibliográfica-documental

Objetivos:

Conformar el sustento teórico de la investigación.

Temas:

Identidad

Identidad cultural

Educación en valores

Interculturalidad

Educación intercultural

Gestión de la comunicación institucional.

Anexo # 2: Guía Temática para Revisión y Análisis de Documentos Oficiales

Objetivos:

Caracterizar el estado de la planificación de comunicación institucional para la EI en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

Objetivos específicos:

Identificar los elementos del perfil estratégico.

Identificar el concepto de EI manejado en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

Identificar las acciones de comunicación institucional.

Unidad de registro: _____

Tipo de documento: _____

Fecha de emisión: _____

Persona que lo emite: _____

Público al que está dirigido: _____

Fecha del análisis: _____

Temas:

Carácter del tema que aborda.

Misión, visión, objeto social, valores, políticas, etc.

Existencia de documento que tribute a la EI o trate el tema.

Existencia de las políticas de comunicación.

Anexo # 3: Entrevista en profundidad a informantes claves:

Objetivos:

Valorar la percepción sobre la necesidad de la planificación de la comunicación institucional para la EI.

Describir las actividades realizadas que tributan al desarrollo de la EI.

Caracterizar la EI a partir los componentes del proceso comunicativo.

Guía de entrevista en profundidad:

Entrevistado: _____

Ocupación: _____

Fecha: _____

Líneas temáticas a trabajar:

Proyectos o actividades existentes que tributen a la EI.

Impacto de dichos proyectos o actividades.

Necesidades de comunicación para la EI.

Valorar las acciones comunicativas existentes que tributen a la EI y determinar las acciones que se necesitan proyectar.

Componentes del proceso comunicativo.

Anexo #4:

CUESTIONARIO SOBRE EL TRATAMIENTO DE LA DIVERSIDAD CULTURAL

Departamento de Comunicación Social

El presente cuestionario ha sido concebido como parte de una investigación dirigida a construir un modelo de Educación Intercultural. El mismo tiene como objetivo obtener información acerca de cómo se aborda el fenómeno de las **diversidades culturales** (países y lugares de procedencia, etnias, religiones, orientaciones sexuales, entre otras) desde la comunicación institucional en la UCLV.

Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta y responda según las opciones más cercanas a su opinión. Agradecemos de antemano su colaboración. El cuestionario es totalmente anónimo y confidencial. La información que se brinde no será utilizada para otros fines que los declarados en la presente.

Datos generales

a) Carrera: _____ b) Edad: ____ c) Sexo: __F__M

d) Piel: __ blanca __ negra __ mestiza. Otra _____ e) País de origen:

f) Etnia: __ no __ sí. ¿Cuál? _____ g) Religión: __ no __ sí. ¿Cuál?

h) Orientación sexual: __ heterosexual __ homosexual __ bisexual.
Otra _____

i) Pertenencia a cultura específica/tribu urbana: __ no __ sí. ¿Cuál?

1. Marque aquellas opciones que más se acerquen a su opinión.

- En la UCLV, la cultura a la que usted pertenece:

1.1 es: __ irrespetada, __ respetada; __incomprendida; __comprendida; __marginada; __aceptada; __ tolerada; __desconocida; __otra ¿cuál?

1.2 es abordada como temática: __inadecuadamente; __adecuadamente; __nunca __rara vez; _ frecuentemente; __superficialmente; _profundamente; __otra ¿cuál?

2. Marque entre 1 (valor nulo) y 7 (valor máximo) según su opinión:

2.1 Usted ha obtenido conocimiento acerca del resto de las diversas culturas de la UCLV a través de:

	1	2	3	4	5	6	7
relaciones con personas que comparten su propia cultura							
relaciones con personas de culturas diferentes a la suya							
medios como intranet, radio UCLV, correo, red, murales							
reuniones de brigada, asignaturas, turnos de reflexión y profesor guía, u otros similares							

__Otra(s) _____ vía(s).

¿Cuál(es)?: _____

1.1 La información que se ofrece sobre las diversas culturas que coexisten en la UCLV:

	1	2	3	4	5	6	7
Es abundante							
Es frecuente							
Permite tener un conocimiento profundo de estas							
Estimula el respeto, la tolerancia, la aceptación, la comunicación y la colaboración entre estas							

1.1 Las relaciones entre miembros de las diversas culturas que coexisten en la UCLV están limitadas por:

	1	2	3	4	5	6	7
La diferencia de idiomas							
La ubicación y distribución de los estudiantes en residencias, facultades y brigadas							
Sentimientos de indiferencia y/o rechazo							
Los estereotipos y prejuicios							
La escasa información que se brinda acerca de estas							
La falta de capacidad para una adecuada escucha que permita ponerse en el lugar del otro							
La diferencia de costumbres, comportamientos y formas de hacer							
La carencia de actividades relacionadas con el tema							
La diferencia de creencias, valores y formas de ser							

3. Marque la opción que se más acerque a su opinión.

- Los mecanismos o vías para ofrecer criterios, expresar inquietudes, realizar preguntas, etc., relacionados con la diversidad cultural en la UCLV:

a) __no existen b) __no sabe si existen c) __ existen pero no se usan d) __no son útiles e) __son suficientes f) __son insuficientes

4. ¿Qué sería necesario hacer para que los miembros de las diversas culturas de la UCLV vivan en mayor armonía e interrelación?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo # 5: Guía de observación no participantes:

Objetivo:

Identificar regularidades en la concepción y desarrollo de los intercambios entre las diversas culturas existentes en el ámbito universitario.

Indicadores:

Componentes del proceso comunicativo.

Relaciones entre los estudiantes de diferentes culturas.

Labor del personal que atiende a los estudiantes extranjeros.

Anexo # 6: Grupo de Discusión:

Sesión 1 del grupo de discusión.

INTRODUCCIÓN

Pedir consentimiento para filmar y grabar las sesiones de trabajo:

- Explicar que será de uso exclusivo para los fines de la investigación.
- Si algún participante siente que algo que desea expresar no quiere que sea grabado o algo que haya dicho deba ser borrado por el motivo que sea, se cumplirá con dicha voluntad.

La UCLV como comunidad multicultural. Necesidad de llevarla hasta la noción de Interculturalidad. (multiculturalidad vs interculturalidad). Interculturalidad como posicionamiento filosófico, proyecto político-cultural, etc. Necesidad de una **educación intercultural** para alcanzar esta propuesta. Educación intercultural como propuesta más allá de los marcos del aula. Necesidad de articular entonces los **procesos de comunicación institucional** en la UCLV.

Objetivo del grupo de discusión:

Generar información relevante para la concepción de la Educación Intercultural desde la Comunicación Institucional en la UCLV.

Presentación del grupo: cada uno muy breve presentación. Explicar: “en esto dos encuentros, al menos mientras duren las sesiones, intentaremos construir una dinámica de relaciones basada no en los roles que desempeñamos en la UCLV, sino en nuestra más básica condición de seres humanos que conviven en esta comunidad”.

Encuadre del grupo: establecer normas

Caldeamiento: Proyectar Día y Noche de PIXAR. Comentar

DESARROLLO

- En el “Diccionario de la Educación para el desarrollo” se recogen dos concepciones fundamentales de Educación Intercultural: una genérica que asume la diversidad cultural como condición de un mundo cada vez más

globalizado y para la cual se requiere una educación para coexistir y actuar junto a otros en entornos plurales; y otra más específica que pone en el centro de atención las diferencias en las culturas de origen, por lo que la educación se dirige al tratamiento con los inmigrantes. ¿Cuál de ambas concepciones prevalece en la UCLV? Argumentar.

- ¿Cómo consideramos que los miembros de la comunidad universitaria perciben la pertenencia de los “otros” a identidades culturales diferentes a la suya: de manera respetuosa, irrespetuosa, comprensiva, incomprensiva, ignorante, discriminatoria, aceptable, tolerante, otras...?
- ¿Cómo se percibe el tratamiento de la interculturalidad como tema en la UCLV? ¿Cómo se valora la información sobre las identidades culturales que se ofrece en la UCLV atendiendo a cantidad, frecuencia, contenidos y actitudes que promueve?
- ¿Qué conoce la comunidad universitaria acerca de las diversas identidades culturales que conviven en la UCLV?
- ¿De qué manera los estudiantes, profesores y trabajadores adquieren conocimiento acerca de las diferentes identidades culturales que coexisten en la UCLV?
- ¿Qué barreras (físicas, personales, semánticas) afectan el establecimiento de las relaciones interculturales en la UCLV?
- ¿Qué sería necesario hacer para que los miembros de las diversas identidades culturales de la UCLV desarrollen su convivencia en la diferencia?

CIERRE

¿Cómo cada miembro puede contribuir al desarrollo de la EI desde la comunicación en la UCLV?

1. Mensajes:

- **Enfoque de EI que encierran:**
- **Componentes a los que se dirigen: Cognoscitivos/Actitudes**
- **Frecuencia:**

2. Redes: estructura por la cual transitan los mensajes relativos a la EI en la UCLV.

Formales:

Informales: *intraculturales/interculturales*

3. Canales: mediatizados (uso de canal físico, los medios de comunicación)/ directos (comunicación cara a cara).
4. Retroalimentación: Prontitud/Objetividad/Utilidad/Confianza.
5. Barreras: Personales/Físicas/Semánticas
6. Políticas de comunicación para la EI: Normas de comunicación a seguir por la institución para contribuir al desarrollo de la EI.
7. Objetivos de comunicación para la EI: Efecto de comunicación que se debe alcanzar para fomentar la EI.
8. Responsabilidades en comunicación para la EI: persona o estructura con la misión de encargarse de la coordinación de los procesos comunicativos institucionales institución para contribuir al desarrollo de la EI.
9. Procedimientos en comunicación para la EI: modo de actuar en cuanto a comunicación de la institución para contribuir al desarrollo de la EI.

Conceptos:

En nuestra opinión a la interculturalidad le concierne cualquier aproximación en la que esté en juego la relación de identidades culturales diversas, y por tanto, las complejas relaciones entre sujetos cuyas identificaciones alrededor de múltiples atributos culturales establecen disímiles fronteras respecto a los “otros”. El sentimiento de pertenencia se establece, entre otros muchos, por construcciones de significado como: país de origen, etnia, color de piel, orientación sexual, religión, grupos culturales específicos, etc.

Anexo # 7:

SESIÓN 2: PLANIFICACIÓN

Introducción

Se comienza dando la bienvenida a los participantes a la segunda sesión grupal y.

1. Resumen de la primera sesión:

Se hace un resumen de la sección grupal anterior y de los principales resultados necesarios para la presente sesión.

2. Principales Resultados hasta ahora:

- Predominancia de un concepto de EI enfocado al fenómeno de la extranjería.
- Existencia de un paradigma asimilacionista en el sistema de atención a temas relacionados con el estudiante extranjero.
- La misión y la visión tanto del MES como de la UCLV están dirigidas a alcances de metas académicas sin hacer alusión a ninguna temática relacionada a la educación intercultural o el trabajo con la diversidad cultural en general.
- Los valores no tratan directamente el tema de las identidades culturales diversas pero sientan las bases para una futura educación cultural promoviendo el respecto a lo diverso y las prácticas comunicativas responsables.
- Los objetivos institucionales carecen del trato de la EI o temáticas asociadas entre las aristas que abordan.
- El fenómeno de la extranjería es el tema social más abordado institucionalmente y el único que posee estructuras formales de atención.
- Los mensajes que predominan son los de tareas, con fines principalmente informativos. La frecuencia con la que son emitidas informaciones relacionadas con las diversas culturas que habitan en ámbito universitario es baja y así como su abundancia.
- Las redes que se destacan son las formales en el caso de los estudiantes extranjeros, en el caso de las otras identidades culturales predominan las

informales surgidas de forma espontánea como medios para compartir y conocer sobre otras culturas.

- Los flujos zona apreciables en la atención a estudiantes extranjeros destacándose los flujos verticales descendentes. El resto de las identidades culturales carecen de flujos que limitan la comunicación con la dirección sobre temas relacionados a la diversidad cultural.
- Los canales que predominan son los directos en el caso de los estudiantes extranjeros, el resto de las diversidades culturales hacen uso de canales mediatizados aunque los resultados de la encuesta muestran en contraposición al resto de las técnicas un predominio de los canales directos para la obtención de información relacionada con otras culturas.
- Los estudiantes extranjeros poseen mayores espacios que permiten la retroalimentación de los estudiantes con decisores de la institución pero el resto de las identidades culturales carecen de dichos espacios.
- Las principales barreras identificadas son las distorsiones perceptivas y culturales y las barreras humanas y psicológicas.

Desarrollo:

2. Políticas de comunicación

Se explica la concepción teórica de política de comunicación:

La política de comunicación marca las normas que deben aplicarse con un carácter obligatorio a la comunicación en la institución. Reflejan los lineamientos básicos que regulan la actividad de comunicación a lo interno y externo de la organización. Estos lineamientos definen un estilo de la comunicación entre los miembros de la organización y apoya los valores en que se sustenta.

Es necesario trabajar en normativas que en materia de comunicación reconozca la necesidad de abordar la interculturalidad en la UCLV como un modo de tributar a la educación

¿Qué debe comprender una política de comunicación para la EI en la UCLV?

¿Qué conceptos la sustentarían? ¿Qué normaría?

Se apoyará en una lluvia de ideas para la generar un debate favorable y la concreción de los resultados.

¿Qué concepto de interculturalidad defendería (centrado en la delimitación y reconocimiento de las diferencias de cada “identidad”, o en la formación de valores universales para convivir en la diferencia: implicación de ambos)?

La no discriminación, la inclusión, la capacidad para convivir en la diferencia, la legitimación.

Deben ser solo 1 o dos a lo sumo, estas se deben integrar con las demás políticas de comunicación de la UCLV y con los principios y políticas del modelo de Principios de nuestro socialismo que sustentan el Modelo (Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista).

68. h) El reconocimiento moral y jurídico de la igualdad de derechos y deberes de la ciudadanía y las garantías para hacerlos efectivos con equidad, inclusión y justicia social, expresados en la igualdad de oportunidades, y el enfrentamiento a toda forma de discriminación por color de la piel, género, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, origen territorial y nacional, creencia religiosa, edad y cualquier otra distinción lesiva a la dignidad humana.

Propiciar en la UCLV una educación humanista a partir de procesos de comunicación que permitan el reconocimiento de las diversas identidades culturales, estimulen el aprendizaje mutuo, la comprensión, la tolerancia, el respeto, el diálogo intercultural, la inclusión y la no discriminación para convivir en la diferencia desde una perspectiva ética y crítica.

3. Objetivos de comunicación

Se explica el significado y fin de los objetivos de comunicación:

Los objetivos se suelen entender como los efectos de comunicación que se espera alcanzar, pero siempre en función de los propósitos organizacionales (...) las fortalezas y debilidades encontradas en el diagnóstico del sistema de comunicación. (Rivero, 2010, p.33)

Deben tener claridad, ser alcanzables y medibles, estar enmarcados en un período de tiempo dado y ser coherentes.

Ejemplos:

1) fomentar la circulación de mensajes que estimulen el conocimiento, el respeto y la convivencia de las diversas identidades culturales que coexisten

2) estimular el interés por acercarse a “lo diferente”

¿Qué elementos cognoscitivos y actitudinales deberían estimular los mensajes que circulen en la UCLV relativos al tema? ¿Con qué frecuencia: permanente, campañas, fechas específicas, etc.?

Para dar respuesta a las interrogantes se realizará una lluvia de ideas para la generar un debate favorable y la concreción de los resultados.

4. Responsabilidades en comunicación

Se explica la concepción de responsabilidades en comunicación:

Debe existir una estructura organizativa capacitada para coordinar los procesos comunicativos y las acciones en cuanto a comunicación y asignación de tareas en esta área. Dicha estructura organizativa especializada en el manejo de la comunicación en todos sus ámbitos de actuación, se le denomina DIRCOM.

¿Qué estructuras (redes) y recursos humanos se requieren? (qué condiciones se requieren)

Para dar respuesta a la interrogante se realizará una lluvia de ideas.

5. Procedimientos en comunicación

Se explica la concepción de procedimientos en comunicación a tener en cuenta:

Asociado a las políticas de comunicación se encuentran los procedimientos estos se materializan en los documentos de referencia que sirven para documentar la práctica de la comunicación, lo que permite darle una mayor organización a las actividades que se efectúen en las organizaciones (Rivero, 2010). Dichos procedimientos indican el modo de actuar en cuanto a comunicación siempre respondiendo a los objetivos y políticas, y al mismo tiempo, manteniendo una consonancia con los procesos claves

que se desarrollan en la institución.

- ¿Qué acciones? ¿cuáles serían sus soportes, canales?
- ¿qué recursos materiales?

Para dar respuesta a las interrogantes se realizará una lluvia de ideas para la generar un debate favorable y la concreción de los resultados.

Cierre:

Luego de la última lluvia de ideas se procederá a resumir los resultados y principales criterios que prevalecieron en el debate.

Anexo # 8: Misión y Visión de la UCLV:

Misión

Somos una universidad multidisciplinar, dedicada a la formación integral de un profesional altamente comprometido con el proyecto social cubano, a su superación continua y al desarrollo de la ciencia, la técnica y la extensión universitaria en función de las demandas sociales, con el claustro de elevado nivel científico, con estética humanista y revolucionaria, con la tradición de calidad en el trabajo, y orientados al desarrollo sostenible de nuestro país.

En la misión se resume la razón de ser de la institución resaltando su principal actividad que es la formación profesional, así como otros elementos que conforman su camino a seguir.

Visión

Nos distinguimos por la alta calidad y pertinencia en la formación y superación continua de profesionales que demanda la sociedad en las esferas de Ciencia técnica, Económica, Agropecuarias, Sociales y Humanísticas.

Poseemos un claustro universitario caracterizado por su compromiso con la Revolución y el Socialismo, una alta clasificación académica, científica, ejemplo ético y marcado sentido de pertenencia institucional.

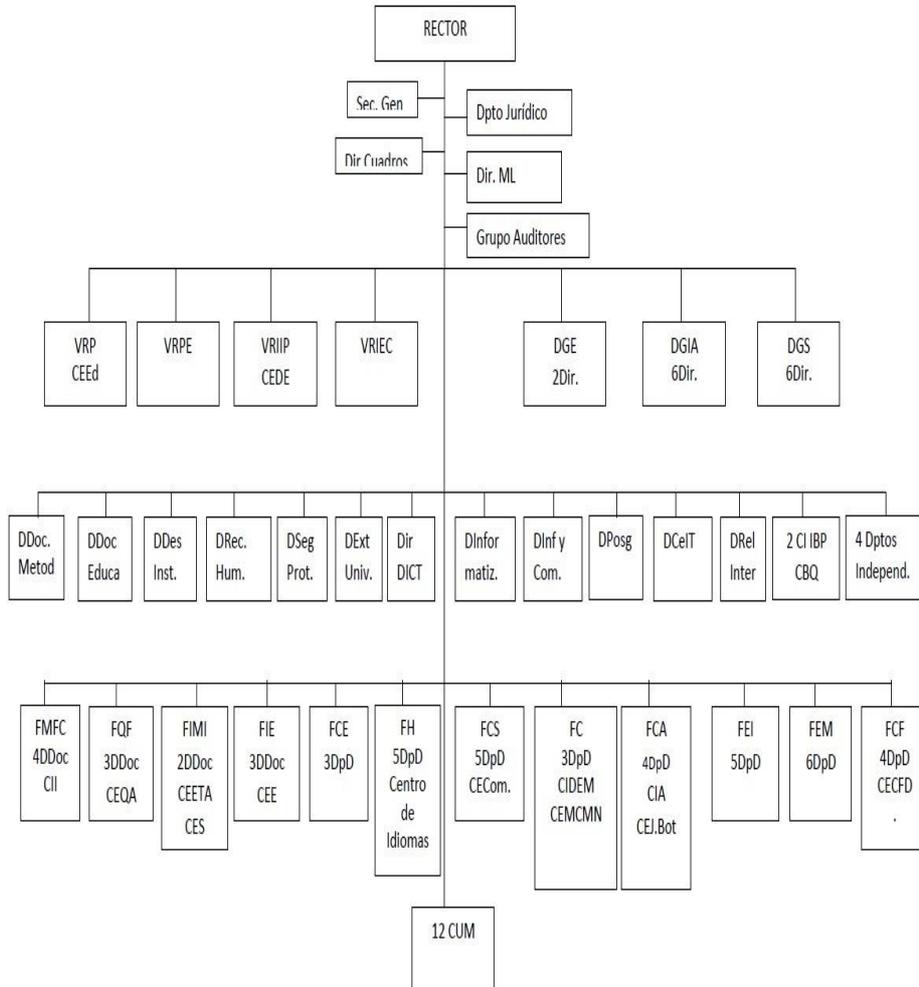
La investigación científica, tecnológica y la invocación en la universidad logran importantes impactos económicos, sociales y ambientales en el territorio y en el país, lo que contribuye al desarrollo sostenible con el énfasis en el programa alimentario, la construcción de viviendas, la energía y el desarrollo local.

Se consolida la visibilidad institucional y los impactos extensionistas a nivel nacional e internacional.

Contamos con sistema de gestión universitaria moderno que garantiza la calidad de todos los procesos y la sostenibilidad interna.

La visión es algo extensa, la visión comúnmente debe ser una expresión corta, clara, coherente y sobre todo que exprese la proyección futura de la empresa en función de la misión.

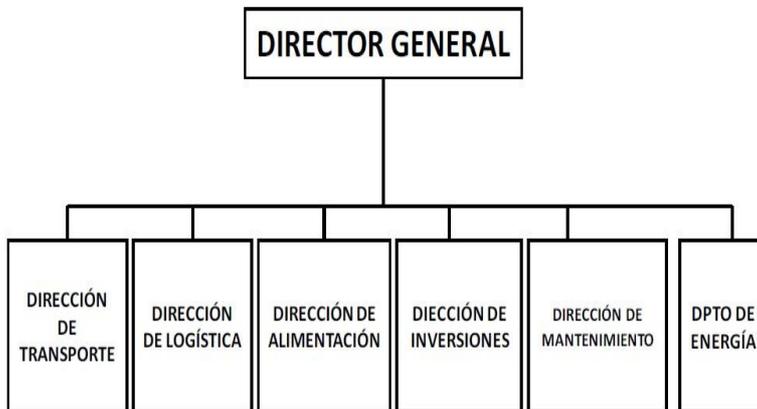
Anexo #9: Organigrama de la UCLV:

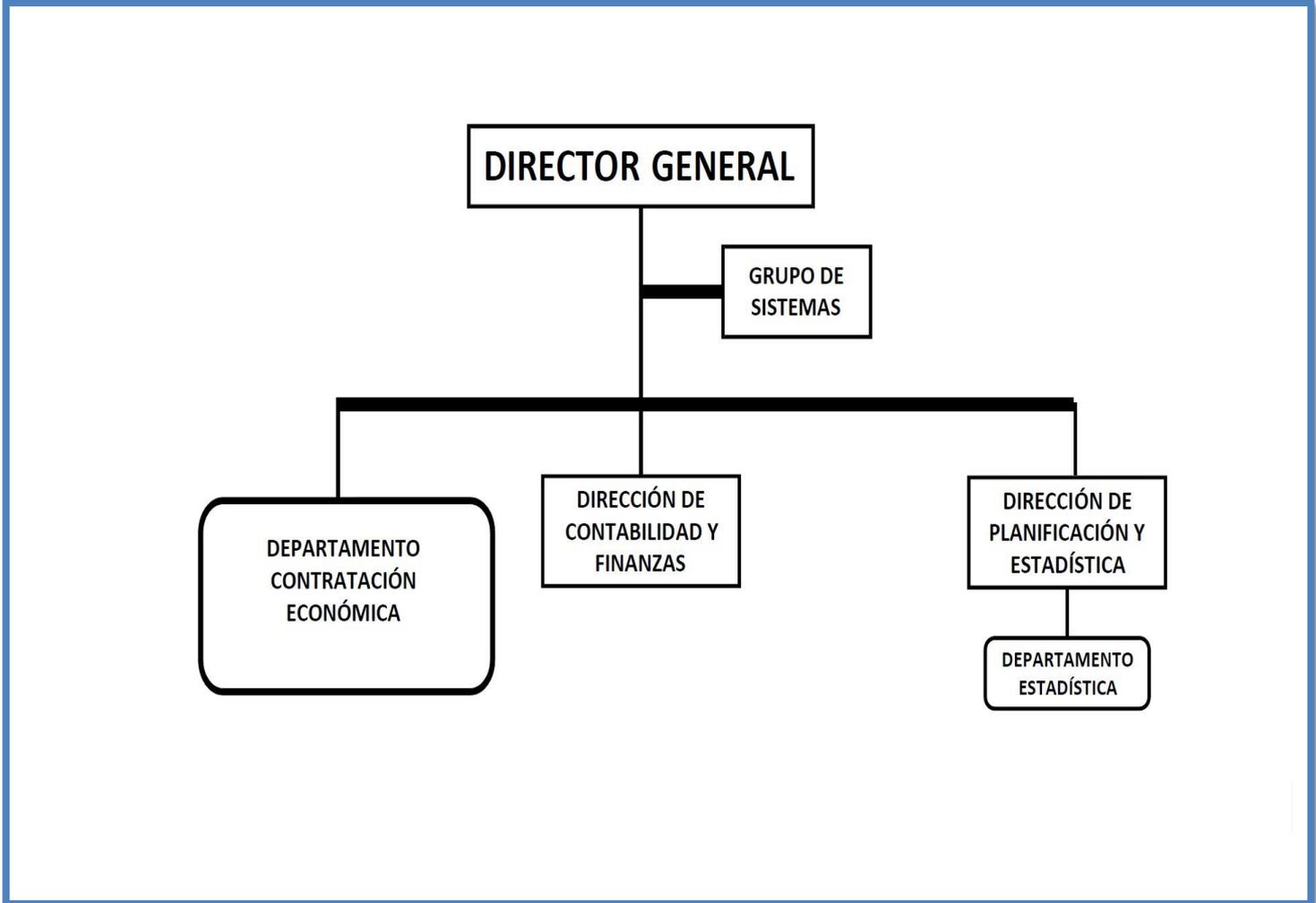


DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS

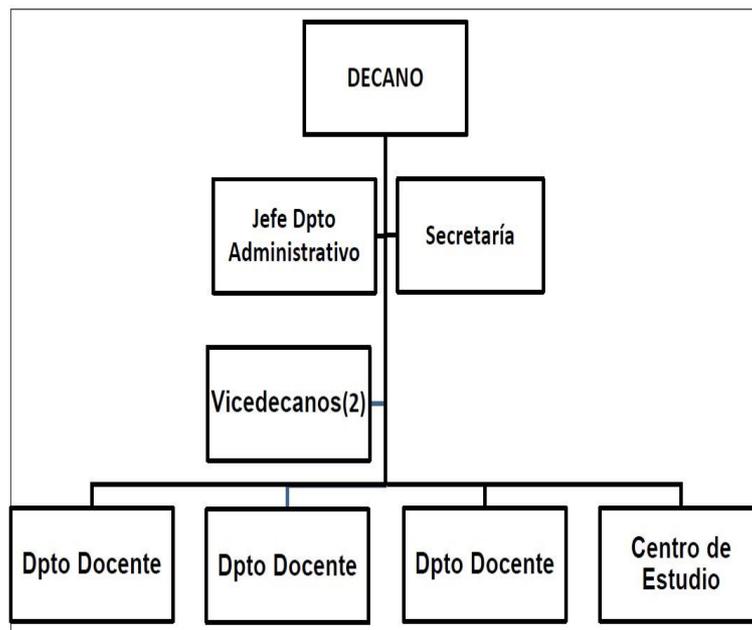


DIRECTOR GENERAL DE INFRAESTRUCTURA Y ASEGURAMIENTO





Estructura tipo de facultad



Leyenda:

Abreviatura	Nombre
Sec. Gen	Secretaria General
Dir.Cuadros	Dirección De Cuadro
Dpto Jurídico	Departamento Jurídico
Dir. ML	Dirección De Marxismo Leninismo
Grupo Auditores	Grupo Auditores
VRP	Vice Rectorado Primero
VRPE	Vice Rectorado de Procesos Estratégicos
VRIP	Vice Rectorado
VRIEC	Vice Rectorado
DGE	Dirección General de Economía
DGIA	Dirección General de Infraestructura y Aseguramiento
DGS	Dirección General de Servicios
DDoc. Metod	Dirección Docente Metodológica
DDocEducat	Dirección Docente Educativa
DDesInst	Dirección de Desarrollo Institucional
DRec. Hum	Dirección de Recursos Humanos
DSegProt.	Dirección de Seguridad y Protección
DExt Univ.	Dirección de Extensión Universitaria
Dir DICT	Dirección de Documentación e Información Científico Técnica
DInformatiz	Dirección de Informatización
DInf y Com.	Dirección de Información y Comunicaciones
DPosg	Dirección de Posgrado
DCeIT	Dirección de Ciencia Tecnología e Innovación
DRelInter	Dirección de Relaciones Internacionales
IBP	Instituto de Biotecnología de las Plantas
CBQ	Centro de Bioactivos Químicos
FMFC	Facultad de Matemática, Física y Computación
FQF	Facultad de Química y Farmacia
FIMI	Facultad de Ingeniería Mecánica e Industrial
FIE	Facultad de Ingeniería Eléctrica

FCE	Facultad de Ciencias Económicas
FH	Facultad de Humanidades
FCS	Facultad de Ciencias Sociales
FC	Facultad de Construcciones
FCA	Facultad de Ciencias Agropecuarias
FEI	Facultad de Educación Infantil
FEM	Facultad de Educación Media
FCF	Facultad de Cultura Física