

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FH
Facultad de
Humanidades

TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Diseño de Plan de Acciones de Comunicación Estratégica para la Educación Intercultural en la UCLV.

Autores: Yanet León Bernal

Tutores: MSc. Ernesto Gómez Cangas

Exergo:

Hemos aprendido a volar como los pájaros y a nadar como los peces, pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos.

Martín Luther King.

Dedicatoria:

A mi mamá, por el cariño, por los sacrificios, por ser mi soporte, por confiar siempre en mí, por iluminar el camino. ¡Lo hicimos!

A mis abuelos, por la sabiduría, por la compañía, por traerme hasta aquí.

A mi tío Pedro, por su apoyo a cada paso.

A toda mi familia, por las pequeñas y las grandes cosas.

Agradecimientos:

A mi tutor Ernesto, por su tiempo, su guía, su ayuda constante y sus palabras de apoyo.

A todos los que dedicaron parte de su tiempo para que la realización de esta tesis fuera posible.

A los profesores del Departamento de Comunicación Social, por estos cinco años de formación.

A mi hermana, por el regalo de su existencia, por llegar para quedarse.

A Irena, por ser mi conciencia, por ir sembrando orden en mi caos, por aceptarme como soy, porque con ella nunca se pondrá oscuro, porque de grande quiero ser como ella.

A Yordan, pedacito de mi alma, porque su amistad y su compañía son rayos de sol que iluminan mis días, porque nunca me falta, por sus abrazos y sus te quiero aun cuando no los merezco, porque ya nunca dejará de ser el niño de mis ojos.

A aquellos que a lo largo de estos cinco años dieron su granito de arena para que me fuera posible llegar a este momento.

A Liber, por ser tan atento, por su tiempo, por la paciencia.

A mi grupo de Comunicación Social, por los buenos y los malos momentos, porque fueron los mejores...por los recuerdos que no se irán.

A Diana, por ser mi amiga y mi persona, porque aunque me impulsa a volar siempre será mi zona de confort. Todo pasará, menos nuestra amistad.

A la maldad, por las risas de siempre, la humildad, la distracción, la perfección y la paciencia. Porque hicieron de este un tiempo maravilloso, porque al mirar atrás ustedes habrán hecho que todo valiera la pena. Ellas saben quiénes son...

A Marialina, por sus marialinadas, por su cariño sincero, por su apoyo constante, por enseñarme a mirar hacia adelante y arriba.

A Yimi y Yimerky, por las ocurrencias, por la capacidad de sembrar sonrisas, porque con ellas las cosas siempre se vieron mejor.

A Yilena y Jessica, porque fue un regalo conocerlas.

A Peri y Betty, por la bondad, por estar siempre dispuestas a ayudar.

A Papu y Aymé, por los cuidados y los regaños, porque alguien se tenía que sentar delante.

A los que no llegaron con nosotros hasta el final pero nunca se fueron del todo.

A todos... Muchas gracias

Resumen

La presente investigación fue realizada en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) y su objetivo fundamental fue la elaboración de un plan de acciones de comunicación estratégica para la Educación Intercultural (EI) en dicha institución. El estudio responde a la alternativa mixta de investigación, con un diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC) con predominancia cualitativa, para propiciar una percepción integral y holística de acuerdo con la complejidad del fenómeno de la Educación Intercultural y su carácter dinámico. Se utilizaron como técnicas e instrumentos de recogida de información la investigación bibliográfica-documental, la revisión de documentos oficiales, la observación no participante, la encuesta y la entrevista en profundidad.

La muestra quedó constituida por 6 informantes claves, 8 informantes y una muestra de 4 especialistas para la valoración del Plan de Acciones de comunicación estratégica.

La investigación tuvo como principal resultado la elaboración de un Plan de Acciones de comunicación estratégica para contribuir a la EI en la UCLV. Se recomienda la incorporación del Plan de Acciones propuesto a la Estrategia de Comunicación que implementa la UCLV, la inclusión de estas actividades en los planes de trabajo de la UCLV y la articulación estratégica del sistema de relaciones de los actores de la UCLV en torno a la EI.

Palabras claves: Educación intercultural, comunicación estratégica, plan de acciones.

Abstract

The present investigation was carried out in the Central University "Marta Abreu" de Las Villas (UCLV) and their fundamental objective was the elaboration of a plan of actions of strategic communication for the Intercultural Education (IE) in this institution. The study was conceived from the mixed alternative of investigation with a nested design or incrustated attendee of dominant model (DIAC) with qualitative predominance, to propitiate an integral and holistic, given perception the complexity of the phenomenon of the Intercultural Education and its dynamic character. Were used as technical and instruments of collection of information the bibliographical investigation - documental, the revision of official documents, the observation non participant, the survey and the interview in depth.

The sample was constituted by 6 key informants, 8 informants and a sample of 4 specialists for the valuation of the Plan of Actions of strategic communication. The investigation had as main result the elaboration of a Plan of Actions of strategic communication to improve the development of activities that contribute to the IE in the UCLV. It is recommended like part of the study the incorporation of the Plan of Actions proposed to the Strategy of Communication that the UCLV implements, the inclusion of these activities in the plans of work of the UCLV and the articulation of the system of the actors' of the UCLV relationships around the EI.

Key words: Intercultural Education, strategic communication, plan of actions.

Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1: Marco teórico	8
1.1 <i>Educación intercultural. Incidencias en el ámbito educacional universitario.</i>	8
1.1.1. <i>La educación intercultural en Cuba.</i>	17
1.2. <i>La comunicación institucional: proceso estratégico en las organizaciones.</i>	18
1.2.1. <i>Públicos organizacionales: actores de la comunicación institucional.</i>	21
1.2.2. <i>Modelos cubanos de Gestión de la Comunicación.</i>	26
1.2.2.1. <i>El Diagnóstico y la Planificación: primeras fases de la Gestión de la Comunicación Institucional.</i>	28
1.2.2.1.1. <i>El Mapa de Públicos, herramienta para el diagnóstico de comunicación.</i>	32
1.3. <i>El Plan de acciones de comunicación estratégica para la EI.</i>	34
Capítulo 2: Marco metodológico	37
2.1 <i>Escenario de investigación</i>	37
2.2 <i>Alternativa metodológica</i>	38
2.3 <i>Diseño de la investigación</i>	39
2.4. <i>Selección y descripción de la muestra</i>	40
2.5. <i>Descripción de las técnicas de recogida de información utilizadas</i>	42
2.6. <i>Definición de las categorías de análisis</i>	45
2.7. <i>Procedimientos</i>	46
2.8. <i>Procesamiento de la información</i>	47
2.9. <i>Principios éticos</i>	48
Capítulo 3: Presentación y análisis de los resultados	49
3.1. <i>Identificación y caracterización de los actores vinculados a los procesos de EI en la UCLV.</i>	49
3.2. <i>Concepciones en torno a la EI que manejan los actores de la UCLV.</i>	53
3.3. <i>Relaciones que se establecen entre la UCLV y sus actores en torno a los procesos de EI.</i> 56	
3.4. <i>Acciones realizadas por los actores de la UCLV que tributan a la EI.</i>	60
3.5. <i>Impacto en la EI de las acciones realizadas por los actores de la UCLV.</i>	67
3.6. <i>Plan de acciones de comunicación estratégica para contribuir a los procesos de EI en la UCLV.</i>	69
3.7. <i>Evaluación del plan de acciones de comunicación mediante el criterio de especialistas.</i> 81	
3.8. <i>Análisis Integrador</i>	83
Conclusiones	85

Recomendaciones	86
Referencias bibliográficas	87
Anexos.....	91

Introducción

Las características de la nueva sociedad, marcada por la creciente globalización e internacionalización de muchos fenómenos y procesos, han conllevado a una creciente e inevitable convergencia cultural. En consecuencia, se manifiesta la necesidad de formas más efectivas para la interacción y convivencia entre distintas culturas.

Dicha confluencia, así como la necesidad de lograr la integración entre diferentes culturas en aras del desarrollo social, hacen de la sociedad actual un escenario ideal para el desarrollo de procesos interculturales, los cuales deben encontrarse basados en la aceptación de las diferencias y en la concepción de la diversidad como fenómeno propio de los nuevos contextos sociales.

Según expresan Pech, Rizo y Romeu (2008), desde los años 80 esta problemática ha sido abordada por diversas disciplinas como la antropología, sociología, filosofía, pedagogía y comunicación, lo que ha dotado al asunto de una visión multidisciplinar. El trabajo con la interculturalidad va adquiriendo mayor pertinencia para aprender cómo integrarse en una sociedad cada vez más heterogénea y con tendencia a la multiculturalidad, sin embargo, la multiculturalidad no puede tomarse como objetivo final, pues más allá de los espacios físicos y la tolerancia o conformidad, debe aspirarse a la creación de relaciones que se basen en la comprensión y aceptación de lo culturalmente diverso.

Las prácticas interculturales que se generan en respuesta a esta necesidad contribuyen a la integración política, social, cultural y económica, así como al entendimiento entre sociedades culturalmente diversas. Contribuyen además a la formación de una visión más general que conduzca a la comprensión y aceptación de las diversas prácticas y enfoques culturales, la cooperación para el desarrollo y la tolerancia y la salvaguarda de la diversidad cultural, la cual suele verse agredida actualmente por la primacía cultural de países del primer mundo.

El discurso intercultural que se genera entonces como resultado de estas prácticas, opta por la eliminación de diferencias sociales así como la preservación de las diferentes identidades culturales, sin recurrir a la imitación o reproducción, la asimilación o absorción cultural.

Aun cuando el tema es relativamente novedoso el auge e importancia que ha cobrado en los últimos tiempos pudiera deberse, considera García (2005), al ya mencionado proceso de globalización y el desarrollo tecnológico que le acompaña, a las particularidades que adquieren las relaciones culturales en este contexto y al discurso que se genera en torno a los derechos humanos, el cual conduce a la reflexión sobre las nociones de identidad, grupos minoritarios, asimetrías de desarrollo, invasión cultural y otros.

La innegable importancia y presencia de estos factores en el mundo actual han conllevado al tratamiento de la interculturalidad en el ámbito educativo. El término educación intercultural pretende reflejar lo complejo de las relaciones sociales en su dinámica cultural, las que se constituyeron en una evolución hacia la interculturalidad. Por su naturaleza social e interaccionista este término se encuentra profundamente ligado a la comunicación, sin la cual no es posible la manifestación de la interculturalidad. Se deriva de aquí lo que se entiende como comunicación intercultural que, a decir de Pech, Rizo y Romeu (2008) se refiere a aquellas interacciones entre culturas cuyo punto de partida es el reconocimiento y respeto hacia las demás personas. Resulta así que la educación intercultural es un fenómeno en el cual se hace imprescindible la potenciación del diálogo, el consenso, y la concertación.

Este tipo de educación favorece el proceso de interrelación entre las culturas y brinda a los estudiantes la posibilidad de iguales oportunidades de aprendizaje. De igual forma favorece la formación de competencias interculturales, en una relación de respeto e igualdad. La educación intercultural resulta imprescindible en aras de formar individuos capaces de desenvolverse en la sociedad actual con la capacidad de "reconocer la diversidad sociocultural y económica de su entorno social" (Castro, 2014).

Varios autores como como Aguado Odina (1991), Muñoz Sedano (1997) y Malgesini y Jiménez (1997); identifican a los movimientos migratorios resultantes de la segunda guerra mundial como los iniciadores a nivel internacional de la problemática multicultural en la educación (Cabrera, 2011).

En el continente europeo la educación intercultural, según alude Cabrera (2011) se ha visto ligada fundamentalmente a los movimientos migratorios y a las sociedades étnicas existentes, lo cual demanda atención desde los servicios educativos. Las principales políticas educativas que de esta

problemática se derivan, agrega el autor, se despliegan enfocadas hacia la integración de las minorías y los inmigrantes a la cultura nacional aunque en los últimos tiempos se observa el predominio de un enfoque basado en el respeto mutuo y el entendimiento, independientemente de su cultura, idioma, etnia o religión de referencia.

En el contexto americano, a decir de Cabrera (2011), se aprecia un predominio del concepto de multiculturalidad para hacer referencia a estos fenómenos, sin embargo este parte de un enfoque suscitado por países desarrollados como Estados Unidos, cuya intención fundamental es resaltar las diferencias en vistas a incrementar el separatismo y la dispersión de los grupos étnicos. El discurso bajo esta perspectiva se enfoca en problemas fundamentalmente raciales y étnicos, y los programas multiculturales que comprende son meramente compensatorios. En Latinoamérica “la multiculturalidad se muestra en la creación de espacios educativos para asimilar, integrar, modernizar a los grupos indígenas” (Cabrera, 2011, p. 2). Vemos aquí como, si bien el término multicultural reconoce lo diferente, aboga por una educación hacia lo diferente pero no avanza hacia un modelo inclusivo de educación.

Dentro de la enseñanza superior la educación intercultural en América Latina se dirige fundamentalmente, asegura Mateo (2008) citado en Cabrera (2011), a la atención de demandas y retos relativas al acceso y la adecuación, la oferta de carreras, el diseño curricular, las modalidades de aprendizaje previstas, las formas de articulación entre conocimiento científico y otros saberes, así como los modos de producción de conocimientos y de relación con las comunidades a las que sirven.

En el contexto cubano, la educación intercultural ha logrado insertarse en diferentes ámbitos, cabiendo destacar como contribuciones al tema, según refiere Cabrera (2011), las investigaciones de Fonet- Betancourt (2004) que abordan la teoría y práctica con una fundamentación en la filosofía intercultural, y la propuesta de Rodríguez Morel (1999) sobre las de vías para la comprensión y la comunicación intercultural ligado a la enseñanza de las lenguas. Cabrera (2011) refiere además al Proyecto “Educación intercultural de las instituciones de Educación Superior en Villa Clara (2010)” que se estuvo desarrollando bajo la coordinación de la Dra. C. Teresita Gallardo López como otro de los pasos en pos del desarrollo de la educación intercultural en la

educación superior cubana.

En el contexto de la UCLV resaltan como aportes a esta temática la tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas de Cabrera (2011) que presenta un modelo para la educación intercultural del estudiante universitario desde la labor educativa en el año académico, y la tesis en opción al título de Licenciado en Comunicación Social de Miña (2017), que propone la concepción de la Educación Intercultural desde la Planificación Estratégica de la Comunicación en la UCLV. Ambas investigaciones abordan, desde diferentes perspectivas, el fenómeno de la EI en la UCLV.

La interculturalidad como fenómeno tiene una gran representatividad en los centros de educación superior, dado el amplio número de sujetos que convergen en dichas instituciones y sus diferencias culturales, por lo que al espectro educativo que se desarrolla en estos centros debe integrársele inevitablemente la educación intercultural.

Sin embargo en nuestros centros de educación superior, la educación intercultural se centra mayormente en el tratamiento a los estudiantes extranjeros. En consecuencia, según expone Cabrera (2011) las prácticas educativas que se realizan en el ámbito intercultural tiene al estudiante extranjero como su centro de atención.

Aunque de esta forma se limitan estos estudios, dado que no es este el único ámbito en el que la educación intercultural se manifiesta, este acercamiento resulta indispensable por la alta presencia de dichos estudiantes en centros educativos del país, así como por la necesidad de encontrar mecanismos y programas que contribuyan a que estas relaciones se encuentren mediadas por el respeto a la diversidad de la cultura de origen y la voluntad de integrar a estos estudiantes, en calidad de iguales, a la comunidad universitaria.

La Educación Intercultural es un fenómeno también presente en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, centro que acoge un gran número de estudiantes, entre ellos extranjero. Existen por tanto en la institución varios proyectos afiliados a cátedras y departamentos que se relacionan con la atención a la diversidad de la cultura de origen. Sin embargo, no existe a nivel institucional un proceso de planificación enfocado al tratamiento de esta temática y las acciones que desde la comunicación institucional contribuyen a la educación intercultural resultan insuficientes, por lo que sería fundamental la

presencia de dicha planificación para favorecer la inserción de la educación intercultural en todos los procesos que tienen lugar en el centro. Estas acciones, cabe destacar, no se limitarían al aula como espacio físico o a la atención a la incidencia que las diferencias de idioma tienen en el proceso docente.

Situación problemática:

Por su objeto social, perfil y dimensiones, la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas cuenta con un complejo entramado comunicativo en el cual intervienen un amplio espectro de actores, cada uno de los cuales desempeña un importante papel para el desarrollo y accionar de la institución en sus diferentes ámbitos. Varios de estos actores se relacionan, por sus objetivos, fines y características específicas, con el fenómeno de la interculturalidad en la UCLV y más específicamente la EI como práctica educativa.

La EI resulta una alternativa en extremo necesaria en un contexto universitario donde tal convergencia cultural tiene lugar, y a donde asisten un gran número de estudiantes extranjeros. Sin embargo no existe desde cada una de estas áreas una sistematización de acciones en torno a esta temática. La UCLV no cuenta con un diagnóstico para la identificación de la incidencia que dichos actores ejercen sobre la EI en la institución, lo que implica una ausencia de acciones de comunicación concebidas estratégicamente para perfeccionar esta actividad.

Así, teniendo en cuenta la importancia de esta alternativa educativa para la UCLV, se concibe como necesaria la planificación y el desarrollo de acciones de comunicación estratégica encaminadas a la optimización y sistematización de las actividades desarrolladas en torno a la EI por los actores de la UCLV. Estas acciones, coherentes con las perspectivas de EI, deben promover desde la comunicación la aceptación a la diversidad cultural y la formación de los estudiantes en espacios pluriculturales e inclusivos. Para ello se precisa la identificación tanto de dichos actores como de las acciones que estos realizan y tributan al desarrollo de una educación de carácter intercultural en la institución.

Problema de investigación:

¿Cómo contribuir con la EI en la UCLV desde la comunicación estratégica?

Objetivos:

Objetivo general:

- Proponer un plan de acciones de comunicación estratégica para la EI en la UCLV.

Objetivos específicos:

- Caracterizar los actores de la UCLV vinculados a los procesos de EI que se desarrollan en la institución.
- Diseñar un mapa de públicos de los actores de la UCLV vinculados a la EI.
- Identificar las principales acciones y proyectos que benefician a la EI en la UCLV.
- Describir las relaciones que se establecen entre la UCLV y los actores de la EI en el centro.
- Diseñar un plan de acciones de comunicación estratégica para la EI en la UCLV.

Desde el punto de vista teórico-metodológico, la investigación es pertinente dada la necesidad de sistematizar desde la comunicación estratégica las acciones que realiza la UCLV en torno a la EI para así lograr un desempeño más eficiente en este sentido.

La investigación proveerá a la UCLV desde el punto de vista práctico, de un sistema de acciones de comunicación estratégica que permita una relación personalizada de la Universidad con sus actores de la comunicación vinculados a los procesos de EI.

La investigación extiende su alcance hasta la integración a la planificación de la comunicación en la UCLV de acciones concretas que contribuyan a la EI en la institución.

El informe de la investigación se dispone en tres capítulos. El Capítulo 1 contiene los principales supuestos teóricos que respaldan la investigación, en este caso se aborda la temática de la EI, sus generalidades y su vinculación a la gestión de la comunicación institucional. En el Capítulo 2 se presentan los sustentos metodológicos por los cuales se rige el proceso investigativo. La alternativa metodológica escogida es la mixta, y se trabaja con los actores de la EI en la UCLV y el plan de acciones como categorías de análisis. De igual forma se exponen la selección muestral, las técnicas de investigación

utilizadas, los procedimientos, el procesamiento de la información y los principios éticos.

En el Capítulo 3 se exponen los resultados obtenidos durante el proceso investigativo mediante la aplicación de instrumentos de recogida de la información para el desarrollo del tema objeto de estudio.

Posteriormente se presentan las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía utilizada y los anexos.

Capítulo 1: Marco teórico

1.1 Educación intercultural. Incidencias en el ámbito educacional universitario.

El concepto de cultura es ampliamente polisémico y su conceptualización ha generado a lo largo de la historia del hombre numerosos debates, concibiéndose la misma desde disímiles perspectivas.

Las culturas pueden ser tan diversas entre sí como los grupos de individuos desde los cuales se origina, y este carácter heterogéneo puede presentarse de acuerdo a una amplia gama de factores, entre estos: étnicos, sociales, demográficos, de género, de lenguaje y a partir de la unión de elementos como estos se construyen las identidades culturales de cada grupo social.

Bodlye, 1994 citado en Pech, Rizo, Romeu (2008), expone que la cultura se transmite de generación en generación mediante el aprendizaje, por tanto la adquisición de una cultura viene dada por la comprensión y adopción de significados compartidos que se dan dentro de la misma, y es este entendimiento y aceptación lo que permite la pertenencia a dicha cultura y la identificación con la misma. En consecuencia con esta afirmación, según expresan las autoras, la cultura tiene en el proceso de socialización primaria un aliado fundamental, ya que se transmite, construye y consolida a través de los agentes socializadores a los cuales se encuentra expuesto el individuo a lo largo de su vida. “La cultura se adquiere, se aprende y se comparte, y en ese sentido, cuando se habla de identidad cultural no se hace referencia a algo fijo sin más, sino y sobre todas las cosas, a lo que compartimos” (Pech, Rizo, Romeu, 2008, pp. 17-18)

La cultura, tal y como propone Geertz, cuenta con dos dimensiones dialécticas: “la dimensión de la tradición, de lo que ya está y nos identifica, y la dimensión de la innovación, de lo que se construye en el quehacer cotidiano” (Geertz, 1987 citado en Pech, Rizo, Romeu, 2008, p. 19).

Su influencia enriquece la identidad propia de los individuos y grupos, llega a constituir parte de ella y no puede obviarse la incidencia directa y bilateral que se establece entre ambos términos. Al referirnos a identidad esta puede ser entendida, según Rodrigo, como “una construcción cultural fruto de la socialización y de la interacción social” (Rodrigo, 1999, p. 10).

La convergencia de diversas identidades culturales que se produce en los marcos de la realidad actual producto de los procesos de globalización, hace necesario superar la simple coexistencia pacífica entre ellas para trabajar en el logro de sociedades inclusivas y tolerantes, mediante la interacción, la aceptación de lo diverso y la comprensión.

En este sentido las actuales sociedades, según expresa Millán (2002) se caracterizan por un marcado carácter multicultural y la convivencia y coexistencia de una serie de diversas culturas, valores, ideas, lenguas y formas de vida generan constantes desafíos para el hombre. Dicho planteamiento coincide con el criterio de Pech, Rizo y Romeu (2008) quienes consideran a la sociedad actual como esencialmente multicultural pues, según expresan, no existen sociedades de un matriz cultural único e incluso cuando nos referimos a un mismo grupo social pueden observarse dentro del mismo diferentes percepciones acerca de la realidad.

Según Bell (1989) citado en Cabrera (2011), lo multicultural se refiere a la interrelación que se produce entre diferentes culturas e implica un proceso activo de comunicación e interacción que propicia su mutuo enriquecimiento. El multiculturalismo está dado por “la naturaleza culturalmente diversa de la sociedad humana” (UNESCO, 2005, p. 17), sin embargo, según se hace alusión en el propio documento, las diferentes culturas así como no se desarrollan a la par, no tienen iguales oportunidades de supervivencia o expresión en el mundo actual. Ya sea por el efecto de los disímiles conflictos políticos o por las cambiantes condiciones contemporáneas, aquellas culturas que no sean capaces de evolucionar para seguir determinado ritmo de cambio, son propensas a debilitarse dentro de la estructura de un mundo cada vez más globalizado.

El objetivo debe ser indudablemente la evolución del multiculturalismo hacia la interculturalidad. Esta necesidad se da fundamentalmente por las restricciones a las cuales se enfrenta el concepto de multiculturalidad para explicar y explorar las dinámicas sociales que se producen como resultado de la coexistencia e interrelación de varias culturas en una misma sociedad (Cabrera, 2011).

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).

El fenómeno de la interculturalidad ocupa un espacio primordial en todos los ámbitos de sociedades que se adentran cada vez con mayor rapidez en la globalización y afrontan una serie de implicaciones, entre ellas sociales y culturales, inherentes a este proceso.

En este contexto, la educación se alza como medio de vital importancia para la transmisión y preservación de la cultura. Según se refiere en las Directrices de la UNESCO para la Educación Intercultural, la cultura “forja los contenidos, los modos de funcionamiento y los contextos de la educación, porque configura nuestros marcos de referencia, nuestras maneras de pensar y comportarnos, nuestras creencias y aun nuestros sentimientos” (2005, p. 13). A la vez, le es imposible a la cultura como fenómeno histórico, el prevalecer sin un proceso social que mediante la educación, garantice su transmisión permanente y colectiva.

La educación, como parte del proceso de construcción de sociedades interculturales, es un elemento principal para la formación de individuos capaces de crear relaciones armónicas basadas en el respeto a lo diverso.

“La educación intercultural es fundamentalmente una actitud y un comportamiento relativo al tipo de relaciones que se dan entre las culturas particularmente que conviven en un ambiente determinado. Se propone atender las necesidades afectivas, cognitivas, sociales y culturales de los individuos y de los grupos posibilitando que cada cultura exprese su solución a los problemas comunes (...) No se dirige, pues, sólo a las minorías étnicas o culturales, sino que es una educación para todos. La educación intercultural es una educación para y en la diversidad cultural y no una educación para los culturalmente diferentes.”
(Besalú, 2002, p. 71, citado en Arroyo, 2013, p. 153).

Por tanto, es necesaria la declaración de políticas de educación intercultural que puedan adoptarse a nivel internacional y nacional en función de lograr preservar la diversidad y vitalidad cultural.

La educación se convierte en este escenario en un apoyo para el paso de sociedades multiculturales a sociedades en las que se reconozca el valor de la interculturalidad, entendida como “la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por medio del diálogo y de una actitud de respeto mutuo” (UNESCO, 2005). Para autores como Ángela María da Silva, según refiere Millán (2002), desde la educación intercultural se asume el conflicto provocado por el choque cultural como positivo y enriquecedor, teniendo en cuenta que como resultado de dichas interacciones es posible un cambio de actitud que se enfoque hacia una sociedad igualitaria. Y es que la educación intercultural va más allá de la asimilación, según señala Arroyo (2013), para constituirse como etapa final en el proceso de aceptación y valoración de las variables culturales.

La interculturalidad, según referencia Arroyo (2013) no debe ceñirse a los marcos de la formalidad o del discurso político, sino que debe estar acompañada de una educación de calidad que incluya a todos. Su objetivo fundamental, según plantea la autora, debe ser el de “dar respuesta a la diversidad cultural propia de las sociedades democráticas desarrolladas desde premisas que respetan y/o valoran el pluralismo cultural, como algo consustancial a las sociedades actuales y que se contempla como riqueza y recurso educativo” (Arroyo, 2013, p. 152). Partiendo de lo anterior puede afirmarse que se piensa la diversidad como un elemento que aporta significativa riqueza al proceso educativo.

Teresa Aguado Odina, a su vez, propone un abordaje reflexivo en torno a la EI donde esta pueda ser entendida como elaboración cultural basada en la valoración de la diversidad cultural. Como parte de este acercamiento propone prácticas educativas inclusivas por naturaleza.

Se trata de lograr la igualdad de oportunidades (entendida como oportunidades de elección y de acceso a recursos sociales, económicos y educativos), la superación del racismo y la competencia intercultural en todas las personas, sea cual sea

su grupo cultural de referencia". (Aguado, 2004 citado en Arroyo, 2013, p. 153).

A pesar de la evidente necesidad de la integración de la EI en el contexto educacional actual, teniendo en cuenta su influencia en el desarrollo de las relaciones sociales, no existe, según plantea Cabrera (2011), un consenso con respecto a los enfoques para la organización y gestión de la diversidad de la cultura de origen. En este sentido el autor refiere "la asimilación, la fusión y el pluralismo como modelos sociopolíticos que pautan la interpretación y atención de los procesos multiculturales" (Cabrera, 2011, p. 14).

El asimilacionismo supone, expresa Durán Muñoz (2011), concebir la sociedad como relativamente homogénea en el ámbito cultural. Bajo esta visión la identidad de los grupos minoritarios es absorbida por la de las clases sociales dominantes y la diversidad se percibe como una limitante. La homogeneización de los individuos que conviven en una sociedad es un resultado que puede darse de forma natural a partir del proceso de socialización, a decir de Garreta (2001), sin embargo persistirá dentro de este marco una heterogeneidad desde los elementos culturales de los grupos en cuestión.

Por otra parte el enfoque de fusión cultural implica, según Coelho (1998) citado en Cabrera (2011), que se desarrolle un proceso de adaptación que conlleve a la integración de la cultura de origen a la cultura mayoritaria, para la creación de una cultura común. Como resultado de esta fusión, argumenta Cabrera (2011), nace una nueva identidad cultural que reúne elementos de todas las culturas implicadas en el proceso y cuyo resultado es igualmente una sociedad homogénea pero con la peculiaridad de que en el proceso de fusión se incluyen elementos de todos los segmentos socioculturales implicados.

El enfoque del pluralismo avanza del asimilacionismo y la fusión cultural hacia una propuesta "de inclusión real, de aceptación de la diversidad de la cultura de origen como positiva y como valor" (Cabrera, 2011, p. 16) donde todos los individuos interactúan, participan por igual y mantienen sus identidades culturales propias. Cabrera se refiere a los principios fundamentales de este enfoque, contenidos en Giménez Romero (2003), los cuales "declaran la igualdad y la no discriminación en función de la raza, cultura, etnia, religión, lengua, nacionalidad, origen regional, así como el reclamo al respeto a la

diferencia y la aceptación del otro” (Romero, 2003 citado en Cabrera, 2011, p. 16).

En el camino hacia sociedades interculturales, según expresa Garreta (2001), se requiere inevitablemente del tránsito por estos enfoques y la superación de los mismos. Igualmente el autor plantea una serie de etapas que de una forma más detallada se siguen para alcanzar la interculturalidad:

Asimilación (perspectiva monocultural), integración (a través de programas compensatorios), pluralismo cultural (además de transmitir la cultura dominante se tienen en cuenta las culturas y lenguas minoritarias, pero manteniendo las distancias), educación multicultural para todos (extensión del anterior paradigma a los estudiantes minoritarios y mayoritarios), interculturalidad (interacción, enriquecimiento,...afectando, también, a todos) (Garreta, 2001, p. 165).

Son varias las concepciones que existen con respecto a las metas u objetivos que debe plantearse la EI, en evidente relación con el enfoque desde el cual se desarrollan. Gil Juarena, propone 4 metas u objetivos generales de la EI:

- *Incrementar la equidad educativa: el alumnado debe tener igualdad de oportunidades para desarrollar al máximo su potencial, donde la diferencia de los resultados, entre los alumnos no obedezca a factores culturales.*
- *Superar el racismo, la discriminación y la exclusión: eliminar prácticas de discriminación por razón de raza, género, clase social, discapacidad y orientación sexual.*
- *Favorecer la comunicación y competencia interculturales: formar conocimientos, habilidades y actitudes en el alumnado para la interacción con todos y con el propio proceso de enseñanza aprendizaje, aceptando y mediando con las demás perspectivas y percepciones del mundo, donde la educación debe además, contribuir, a través de la facilitación de interacciones entre grupos culturales diversos, a la construcción de una identidad crítica, libre y responsable que permita el desarrollo de una perspectiva amplia de la sociedad, que los ayude a comprenderse mutuamente y funcionar eficazmente en contextos multiculturales.*
- *Apoyar el cambio social según principios de justicia social: las escuelas como agentes de cambio social y educativo deben transformar la sociedad en un medio más justo y democrático a través del análisis de las desigualdades sociales, el ofrecimiento a los estudiantes de la oportunidad*

de ser miembros críticos y productivos de una sociedad democrática y la promoción de la acción social frente al racismo, la discriminación y la xenofobia. (Gil Juarena, 2002, citado en Cabrera, 2011, p. 22).

Por otra parte, según la UNESCO, son distintivas en este ámbito las siguientes:

- *Aprender a conocer: combinando una cultura general suficientemente amplia con la posibilidad de profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias.*
- *Aprender a hacer: con el fin no solo de adquirir 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.*
- *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.*
- *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, pp. 19-20).*

Aun cuando ambas concepciones nos muestran alcances y perspectivas relativamente diferentes, se inscriben en un enfoque pluralista, de aceptación y valoración de las diferencias en base al respeto.

En concordancia con esta visión, una serie de principios sustentan la educación cultural según los análisis de Muñoz Sedano (1993), Goenechea (2005) y Besalú y Vila (2007), referenciados en Arroyo (2013) entre ellos: el reconocimiento, aceptación y valoración de la diversidad cultural; el fortalecimiento en la escuela y en la sociedad de los valores de igualdad, respeto, tolerancia, pluralismo, cooperación y corresponsabilidad social; la lucha contra el racismo, la discriminación, los prejuicios y estereotipos mediante la formación en valores y actitudes positivas hacia la diversidad cultural; la visión del conflicto como elemento positivo para la convivencia, la mejora que implica en el autoconcepto personal, social, cultural y académico de todo el alumnado y las expectativas positivas que se generan sobre las capacidades y posibilidades de estos últimos.

Por otra parte existen en la actualidad una serie de principios que a nivel internacional rigen la acción que se desarrolla en el ámbito de la EI ligada a espacios pedagógicos, según se recoge en las Directrices de la UNESCO para la Educación Intercultural. Esta es una muestra de la voluntad por avanzar hacia sociedades donde los modelos de enseñanza permitan la promoción, en los espacios educativos, de valores interculturales que contribuyan al aprendizaje equitativo para todos los estudiantes.

- *Principio I: La educación intercultural respeta la identidad cultural del educando impartiendo a todos una educación de calidad que se adecúe y adapte a su cultura.*
- *Principio II: La educación intercultural enseña a cada educando los conocimientos, las actitudes y las competencias culturales necesarias para que pueda participar plena y activamente en la sociedad.*
- *Principio III: La educación intercultural enseña a todos los educandos los conocimientos, actitudes y las competencias culturales que les permiten contribuir al respeto, el entendimiento y la solidaridad entre individuos, entre grupos étnicos, sociales, culturales y religiosos y entre naciones. UNESCO, 2006, p. 34).*

Sin embargo, según plantea Arroyo (2013), para que un programa de educación intercultural sea eficiente y vele por la inclusión, debe procurar que los cambios se produzcan no solo a un nivel curricular, sino en todo el proceso en sí, incluyendo por tanto: actitudes y formación del profesorado, estrategias de enseñanza, agrupamientos y evaluaciones, metas y normas del centro. De esta forma no se limita el campo de acción de la EI a un área u otra del proceso educativo, que es abordado desde una perspectiva holística e integradora.

En el contexto Latinoamericano, agregan Moledo y Santos (2006) la interculturalidad posee una amplia gama de matices que se dan fundamentalmente por la variedad cultural producto a elementos étnicos y lingüísticos. Varios países del continente adoptan la iniciativa de la apertura de Universidades Interculturales, lo cual posee según las autoras un marcado acento indigenista, y se presenta entonces el reto de lograr no que se señale lo diferente, sino aceptarlo como elemento común e inseparable al desarrollo social.

Es notoria en el continente la asociación de la educación intercultural al término bilingüe, unión de la cual resulta la educación intercultural bilingüe (EIB). Esta tendencia destaca por la búsqueda, según afirma Carrillo (2012), de alternativas que demandan en el ámbito educativo de una atención diferenciada y de mayor flexibilidad curricular, esto en aras de lograr propuestas educativas que cubran necesidades básicas de aprendizaje. Vergara y Bernache, a quienes referencia Vargas (2013), exponen que la EIB debe mirar más allá de la simple transmisión de contenidos y conocimientos básicos acerca de la historia, las tradiciones, las cosmovisiones, los usos y costumbres de otras culturas, para lo cual resulta tan importante el cómo se enseña que el contenido en sí mismo.

Sin embargo, refiere Méndez (2009), si bien es expresión del interés por la preservación de las lenguas indígenas, es generalmente planificada por personas no indígenas de manera que no se está en presencia de una auto-preservación cultural.

El contexto universitario es un marco fundamental para el desarrollo de prácticas educativas interculturales si tenemos en cuenta que la educación superior como escenario formativo permite al estudiante la aprehensión y consolidación de un conjunto de saberes, de valores y actitudes que incidirán directamente en la naturaleza de sus relaciones y su adaptación a la sociedad. Santos y Moledo (2006) expresan que la educación en las universidades debe ser de un carácter integral y situado, tanto por su objeto social de formar profesionales y ciudadanos como por la necesidad de ajustar su propuesta educativa a su contexto de referencia.

La UNESCO (1998), en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción, plantea que constituyen retos en este ámbito el “comprender, interpretar, preservar, reforzar, fomentar y difundir las culturas nacionales y regionales, internacionales e históricas, en un contexto de pluralismo y diversidad cultural” (UNESCO, 1998, citado en Cabrera 2011).

La diversidad de la cultura de origen constituye en el ámbito de la educación superior un reto fundamental, dado el amplio número de individuos que concurren en este nivel de enseñanza y la variedad de sus orígenes.

Como afirman Santos y Moledo (2006) la diversidad cultural presente y característica del contexto social actual, exige de una educación que produzca

“un cambio de perspectiva acerca de los “otros” y de “nosotros mismos”, pensando la identidad en términos vinculares y reconceptualizando de paso los enfoques y las prácticas hegemónicas en los espacios conformadores de la vida pública” (Santos y Moledo, 2006, p.6)

Uno de los objetivos de la educación universitaria, según afirman, lo constituye el ser capaces de lograr en los estudiantes la formación de competencias interculturales que faciliten la relación y comunicación entre diversas identidades culturales (Santos y Moledo, 2006).

1.1.1. La educación intercultural en Cuba.

Según plantea Rodríguez (1999) ya desde finales de los 90 existe en nuestro país una reevaluación, por parte de los profesores, de la amplitud del contexto cultural en el que se desarrolla la labor educativa. La EI, afirma Cabrera (2011), se ha ido abriendo paso en Cuba en el campo aplicado de las Ciencias, siendo la Educación, fundamentalmente en la educación superior, su mayor escenario de acción.

“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” (Cabrera, 2011, p. 2)

Varias son las investigaciones y proyectos que en torno al tema se han llevado a cabo en el país, a destacar entre ellos, según Cabrera (2011), las investigaciones de Fonet-Betancourt (2004) relativas a la teoría y práctica desde la filosofía intercultural, la propuesta de Rodríguez Morel (1999) en torno a la comprensión y la comunicación intercultural vinculada a la enseñanza de las lenguas, el proyecto “Educación intercultural de las instituciones de educación superior en Villa Clara (2010)”, de la Dra. C. Teresita Gallardo López, la defensa de la tesis de maestría “Superación profesional en educación intercultural para el colectivo pedagógico del año académico en la universidad cubana” por Cabrera Ruiz (2007) y “Sistema de acciones para la socialización del conocimiento intercultural en el vínculo Carrera Estudios Socioculturales-Sociedad a través de la extensión universitaria de las Sedes Universitarias Municipales” por Expósito (2010).

Sin embargo, según expresa Cabrera(2011), no existe una delimitación de una concepción teórica-metodológica para converger en un enfoque concreto de

educación intercultural, lo que dificulta la existencia de estrategias, metodología y programas que respondan a las necesidades educativas interculturales presentes en el contexto universitario. La diversidad cultural es atendida de forma fragmentada acentuando el trabajo con la diversidad de género y el lugar de origen, dando lugar a que las acciones se realicen de forma aislada y no respondiendo a un programa integral de EI. Las prácticas educativas se centran fundamentalmente en la atención al estudiante extranjero (Cabrera, 2011), lo cual no logra rebasar una visión limitada del asunto si tenemos en cuenta que es esta solo un área específica dentro del complejo entramado de procesos que comprende la EI.

Y es que tanto la EI como la formación general del estudiante deben estar signadas por la integralidad. Según Cabrera (2011), la necesidad de una formación profesional de carácter integral demanda la preparación para integrarse a la convivencia ciudadana en una sociedad de marcada diversidad cultural. En el contexto cubano, como expone el autor, dicha formación integral se presenta desde la labor educativa, política e ideológica.

1.2. La comunicación institucional: proceso estratégico en las organizaciones.

Las organizaciones requieren, para el desarrollo de su actividad y objeto social, de un sistema de comunicación que les permita el contacto directo con todos sus públicos. La comunicación institucional, según plantean Muriel y Rota, es el “sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional” (Muriel y Rota, 1980, p. 31). Es fundamental su concepción, como plantea primeramente dicha definición, como un sistema coordinado e integrado en el que los subsistemas que lo conforman se encuentran en estrecha interrelación y sinergia, ya que de la armonía de sus elementos depende en gran medida el éxito de la institución y su contribución al desarrollo de su entorno social. También resulta importante la integración al proceso de toma de decisiones de la gestión de la comunicación y la concepción del mismo desde las políticas y objetivos de comunicación de la institución.

En las organizaciones, expresa Saló (2000), la comunicación actúa en los ámbitos interno y externo, tanto en la relación con su entorno como para el desarrollo de relaciones armoniosas hacia su seno. Según expresan Muriel y Rota (1980) a nivel del macrosistema, el sistema de comunicación institucional tiene como objetivo el logro del bienestar común a través de una labor coordinadora de la organización con su entorno, mientras en los marcos de la organización facilita el logro de los objetivos específicos trazados mediante la articulación comunicativa de su sistema interno. La organización, como parte de su hacer, requiere de la coordinación de las actividades y procesos comunicativos en aras de contar con un trabajo coherente y eficaz que se traduzca en el cumplimiento de los objetivos de la institución. De ahí la urgencia, según refieren Muriel y Rota, del establecimiento de un sistema de comunicación que “organice, ordene, coordine y haga eficientes los procesos de comunicación” (Muriel y Rota, 1980, p. 47). Ambos ámbitos, interno y externo, deben responder a un sistema integrado de acción que favorezca la coherencia en el discurso y el proceder de la organización (Saló, 2000).

La comunicación interna comprende todos los procesos comunicativos que se realizan hacia lo interno de la organización (Trelles, 2002). Esta se relaciona directamente con la función directiva y se produce en función de las estrategias, políticas, misión y objetivos definidos por la organización, lo que la convierte, según expresa Saló (2000), en instrumento imprescindible para la gestión de la comunicación en las instituciones. Sin embargo, para que resulte efectiva debe ser transversal e integrarse a los procesos estratégicos de la organización.

Los mensajes que se generan como parte del entramado comunicativo organizacional, ya sean de mantenimiento, tarea o de perfil humano, pueden transmitirse por vías formales o informales y siguiendo flujos descendentes (de directivos a trabajadores), ascendentes (de trabajadores a directivos), u horizontales (entre trabajadores de un mismo nivel jerárquico). El flujo transversal de la comunicación, aunque favorece la participación de todos los integrantes de la organización ya que se produce en todos los niveles y sentidos, es el que con menor frecuencia se encuentra en las organizaciones (Trelles, 2002).

La gestión de la comunicación interna implica por parte de la dirección general, como destaca Saló (2000), esfuerzos constantes dirigidos a mantener contacto directo con los trabajadores, a la transmisión adecuada y oportuna de información a todos los niveles de la organización y a la creación de cultura interna así como mecanismos apropiados para la retroalimentación. De esta forma se favorece la comunicación de la imagen y los valores de la institución, lo que puede revertirse en el incremento del sentido de pertenencia de sus trabajadores.

Por otra parte la comunicación externa se refiere a los procesos comunicativos de la organización para con sus públicos externos. La comunicación externa resulta fundamental, exponen Muriel y Rota (1980), en la formación de la imagen que de la institución tienen estos públicos. En la conformación de dicha imagen externa, argumentan las autoras, influye la calidad de las relaciones que entre la organización y estos públicos se establezca, de ahí la importancia de coordinar estratégicamente la comunicación externa de la institución.

Las acciones de comunicación dirigidas al entorno externo deben ser individualizadas, y planificadas teniendo en cuenta tanto las características de los públicos como el tipo de relación que con ellos se establezca, ya sean clientes, proveedores, la comunidad, los medios de comunicación u otras instituciones. Estas relaciones deben encontrarse respaldadas por políticas de comunicación que contribuyan al logro de los objetivos tanto de la institución como de sus públicos, y construirse siempre sobre la base del respeto y la información clara, precisa y veraz.

Para el fortalecimiento de esta área de la comunicación la institución requiere de la investigación de las actitudes que hacia ella mantienen sus públicos externos, como parte de un estudio integral de las características, necesidades y expectativas de estos públicos hacia la institución (Muriel y Rota, 1980). De esta forma, plantean las autoras, será posible la elaboración y estructuración de mensajes de comunicación así como la selección de los medios para su difusión, lo que contribuirá a una conciliación de intereses en pos de una buena relación. Igualmente importante resulta que la relación cuente con un diálogo abierto propicio para una retroalimentación constante y efectiva.

Los procesos de comunicación en los ámbitos interno y externo de una organización no deben tratarse como aislados u opuestos, sino que deben

planificarse como parte del sistema integrado de comunicación estratégica. Según plantea Trelles, esta relación comunicación interna - comunicación externa se fundamenta en:

“El equilibrio entre la estabilidad y el cambio que le permite a la empresa mantenerse flexible ante los cambios del entorno, lo que logra con un adecuado flujo de comunicación externa, tanto de adentro hacia fuera, como viceversa; y la estabilidad de los aspectos básicos internos, lo que le permite mantenerse en movimiento dinámico sin llegar a la inestabilidad y el caos” (Trelles, 2002, p. 50)

Resulta evidente la importancia de una buena comunicación entre la institución y sus diferentes públicos, tanto internos como externos, así como la integración de la gestión de la comunicación institucional a todos los procesos de la institución. La comunicación constituye en las instituciones una fortaleza al servicio del logro de los objetivos organizacionales y la optimización de las relaciones con sus diferentes públicos.

1.2.1. Públicos organizacionales: actores de la comunicación institucional.

Los públicos, explica Capriotti (2007), surgen del proceso de interacción entre las personas y la organización. Según afirman Muriel y Rota (1980), estos pueden ser entendidos como el “conjunto de individuos unidos entre sí temporal o permanentemente, en función de un interés común” (p. 50). Muy similar a esta concepción encontramos la de Capriotti (2009) que los define como grupos sociales que tienen algún tipo de interés similar entre ellos con respecto a una organización. En ambos casos encontramos el vínculo a los intereses de la organización como el principal motivo de la asociación y formación de los públicos.

La relación individuo - organización es un aspecto fundamental dentro del estudio de los públicos y, como parte de esta relación, cada público asume una serie de expectativas específicas hacia la organización que incidirán posteriormente en la conformación de la imagen (Capriotti, 2009). Capriotti (2009) plantea además, tomando como punto de partida las Teorías de la Interacción Social de Munné (1989), Deutsch y Krauss (1984), que una organización cuando diferencia sus públicos básicamente identifica diferentes

posiciones en relación con ella, desarrollándose para cada posición roles que resultan específicos. De acuerdo a esta perspectiva, según refiere el autor:

“Cada uno de los roles de público tendrá una serie de expectativas con respecto a la organización, mientras que la organización tendrá unas determinadas expectativas en referencia a cada rol de público, que marcarán las relaciones entre los individuos como miembros de un público y la organización” (Capriotti, 2009, p. 75).

Capriotti (2007) explica cómo estos roles de público, partiendo de la interacción específica que cada individuo establece con la organización, se desprenden de una serie de obligaciones y expectativas mutuas. En base a dicho rol es posible la identificación de la posición de los públicos con respecto a la organización, lo que da lugar, expone Capriotti (2007), a la determinación del status de público. A su vez, la organización tendrá determinadas expectativas hacia sus públicos en dependencia de su rol, desarrollándose así las relaciones entre ambos.

En el ámbito de la relación comunicativa de las organizaciones y sus públicos, Grunig, según referencia Capriotti (2009), explica desde la Teoría Situacional de los Públicos dicha relación. Como parte de esta teoría tres variables se establecen para la identificación y clasificación de los públicos: *reconocimiento del problema* (identificación, por parte de los individuos, de situaciones determinadas que les pudieran afectar), *reconocimiento de las restricciones* (percepción que las personas tienen sobre las posibles limitaciones de su conducta en relación con la situación) y *nivel de implicación* (conducta de comunicación activa o pasiva).

Tenemos hasta aquí la existencia de intereses comunes de un grupo de personas con respecto a cierta organización, como la base de la conformación de los públicos.

Los públicos de interés de una organización suelen ser clasificados tradicionalmente como internos o externos, aunque existen en torno a este aspecto varios debates pues, según refleja Capriotti (2009), a la hora de establecer los límites de dichas clasificaciones no existe un consenso entre los autores. Muchas de las estructuras propuestas, según expone el autor, contemplan: públicos del entorno interno (empleados), públicos del entorno de trabajo (accionistas, clientes, proveedores, comunidades, etc.) y públicos del

entorno general (fuerzas político-legales, tecnológicas, económicas o socioculturales).

Capriotti (2009) hace una distinción importante entre públicos *prioritarios* y públicos *secundarios*, teniendo en cuenta que las relaciones de la organización con sus diferentes públicos no tienen igual nivel de prioridad e importancia para el desarrollo de la actividad organizacional. Dicha prioridad puede variar, asegura el autor (2009), de acuerdo a la situación en la que se encuentre la organización dentro del desarrollo de su actividad y la repercusión de dichos públicos en situaciones determinadas.

Piedra et.al (2002) agrega que resulta posible a la par que necesaria la segmentación de estos públicos en unidades más pequeñas y operativas, de acuerdo a su identificación, su cuantificación y su accesibilidad. Cada sistema de públicos posee características únicas y demandas comunicativas específicas hacia la institución (Muriel y Rota, 1980). Un público debe ser fácilmente identificable debido a que en su propia existencia está implícita la presencia de características, criterios y metas comunes. Debe ser, además, cuantificable para facilitar la supervisión de la dimensión del segmento y accesibles en vistas de establecer una comunicación directa y eficaz hacia ellos.

El público interno está compuesto por todas las personas que pertenecen al entorno interno de la organización. De acuerdo a su jerarquía, grado de autoridad y responsabilidad ante las diferentes tareas de la organización, estos pueden ser clasificados, según apuntan Muriel y Rota (1980), como empleados o directivos.

Este público, según el criterio de las autoras, se encuentra directamente vinculado a la institución y existe un alto grado de dependencia mutua, lo cual se debe a que la institución requiere de su público interno para el desarrollo de su actividad y el cumplimiento de sus objetivos, mientras que el público interno busca en su trabajo dentro de la organización el satisfacer una serie de diversas necesidades individuales. De igual forma cabe señalar que, como aseguran Barquero y Barquero (2000), cada trabajador de la organización participa en la transmisión de la imagen y difusión de la filosofía empresarial hacia el exterior.

Hacia el interior de una organización debe existir, según expresan Muriel y Rota (1980), una armonía de todos sus componentes, por lo que es necesaria la coordinación de los mismos, lo cual recae en el sistema comunicacional de la empresa. La efectividad de la comunicación que se establezca entre la organización y sus públicos se encuentra en correspondencia a la calidad de las relaciones entre ambos, siendo mejor cuanto mayor atención preste la institución a las necesidades de sus públicos internos (Muriel y Rota, 1980).

Los públicos externos, por otra parte, son “aquellos individuos o sistemas sociales que están vinculados en mayor o menor grado a la institución dado que la afectan, que son afectados por ella o esta afectación es mutua, en función del logro de los objetivos de ambos” (Muriel y Rota, 1980, p. 50). Estos son en extremo variados, ya que lo integran los clientes, los proveedores y distribuidores, las autoridades gubernamentales nacionales y locales, los medios de comunicación y la comunidad. Son personas que interactúan con la organización pero no pertenecen a ella.

Los públicos externos pueden ser calificados a su vez en generales o específicos (Muriel y Rota, 1980). Los públicos generales son aquellos constituidos por la comunidad nacional e internacional, las cuales componen el macrosistema de la institución y mantienen una relación mediatizada con la organización. Por otra parte, los públicos específicos se conforman por “los individuos y sistemas sociales externos vinculados en un alto grado y directamente a la institución en virtud del logro de los objetivos específicos de ambos y que forman parte del suprasistema” (Muriel y Rota, 1980, p. 307). Estos públicos mantienen una relación directa con la organización, son afectados por su actividad y a la vez inciden en ella:

- Clientes: consumidores del producto o usuarios del servicio que ofrece la institución.
- Proveedores: proporcionan a la organización los insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Localidad: la comunidad ubicada en el medio ambiente territorial más inmediato a la institución.
- Otras instituciones: aquellas con las cuales entra en contacto a través del desarrollo de sus funciones.

- Medios de Comunicación Masiva: medios de comunicación de gran alcance.

Son estas visiones y concepciones tradicionales con respecto a los públicos dentro de la organización sin embargo, atendiendo al proceso comunicativo que se desarrolla en toda organización, su inserción en el mismo y los vínculos que se establecen dentro del mismo, los públicos pueden ser considerados alternativamente, de acuerdo a su función, como actores de la comunicación entendida como proceso de interacción y construcción de significados.

La comunicación como forma de interacción manifiesta en la relación que se produce entre la organización y sus públicos supone, según expresa Martín Serrano et. al (1982), la participación de al menos dos actores de la comunicación, a los cuales define como “cualquier ser vivo que interactúa con otro u otros seres vivos de su misma especie o de especies diferentes recurriendo a la información” (Martín Serrano et. al, 1982, p.18). La calidad de actores, expresa el autor, se relaciona fundamentalmente con la presencia de comportamientos comunicativos capaces de satisfacer determinadas necesidades sociales.

Dentro del proceso comunicativo, según explica Saladrigas (2005), existe una pluralidad conceptual referida a sus componentes, los cuales han recibido diferentes denominaciones de acuerdo a las perspectivas y teorías desde las cuales se originan. José Luis Piñuel, citado por Saladrigas (2005), hace referencia dentro del sistema comunicativo organizacional a la ocurrencia de un intercambio de expresiones entre actores colectivos, donde las organizaciones actúan como emisores, y sus públicos o audiencias como receptores, lo que nos conduce a la posibilidad de la proyección de los públicos institucionales como actores, concepción que presta particular atención a la capacidad y el rol comunicativo de dichos públicos dentro del sistema de comunicación organizacional. En este caso, según explica Piñuel, este proceso comunicativo se ve sujeto al desarrollo de la actividad de la organización para facilitar la reproducción de conocimientos que interesan a la organización para su inserción en la sociedad y su relación con el resto de actores sociales, así como para el cumplimiento de sus objetivos.

Los actores de la comunicación pueden, según expresa Saladrigas (2005), encontrarse dentro de los espacios organizacionales y considerarse como:

“Personas implicadas en el proceso de producción, distribución y consumo de comunicación, y que en función de ello pueden adoptar el rol de productor (genera y/o elabora el mensaje), distribuidor (portavoces o representantes del productor) o consumidor (receptor activo del mensaje) (Saladrigas, 2005, p. 134).

Es interés de la comunicación, asegura Martín Serrano et. al (1982) la forma en que estos actores disponen comunicativamente de una serie de señales dentro del sistema de comunicación global de la organización, mediante las cuales pueden hacer referencia al sistema de sus propias relaciones, el sistema de sus relaciones con el medio en el que viven o el sistema de sus conocimientos.

Explica Martín Serrano et. al, que la condición de actor viene referida a una implicación directa en la producción, el consumo o la distribución de comunicación por lo que “son actores (...) los sujetos en la comunicación y no aquellos, aunque sean personas, que son objeto de una comunicación” (Martín Serrano et. al, 1982, p. 208), dado que el término actores designa más bien una función comunicativa. Esto nos conduce a asociar las terminologías de los públicos institucionales y actores de la comunicación, ambos estrechamente implicados a los procesos de comunicación que desarrolla la organización.

1.2.2. Modelos cubanos de Gestión de la Comunicación.

La gestión de la comunicación es un ámbito sobre el cual se han presentado numerosas propuestas, de gran variedad y divergencia por la riqueza del tema. Dentro de las organizaciones la gestión de la comunicación es considerada como una importante herramienta para el funcionamiento interno y la relación armónica con sus públicos tanto internos como externos mediante la planificación de los procesos comunicativos.

En Cuba varios autores han abordado el tema, obteniéndose como resultado diferentes modelos de comunicación. Entre estos modelos cabe señalar los de las autoras Irene Trelles (2002), Hilda Saladrigas (2005), Yarmila Martínez (2009) y Magda Rivero (2010). Son estas propuestas que logran la contextualización a la realidad de la organización cubana de los modelos clásicos de gestión de la comunicación.

Irene Trelles (2002), propone un modelo de gestión para la empresa cubana que concibe y organiza la comunicación teniendo en cuenta su influencia en la eficiencia y la calidad de la organización; la reducción del tiempo necesario para la consecución de los objetivos institucionales, el beneficio a los valores de la identidad, la cultura y el clima, lo que tributa directamente a el logro de una imagen corporativa consistente y coherente.

El modelo que propone la autora cuenta con dos dimensiones fundamentales: una dimensión teórica y una dimensión funcional.

- *Dimensión teórica: fundamentación del modelo conceptual y profundización en las bases que la sustentan;*
- *Dimensión funcional: propuesta de modos de cumplir las funciones de la comunicación, a partir del establecimiento de una dirección, departamento o grupo de trabajo, con criterios de racionalidad y eficiencia, y finalmente, diseño de estrategias y planes para el logro de los objetivos propuestos (Trelles, 2002, p. 94).*

Este modelo, afirma la propia autora, se asume desde el contexto histórico real, lo cual ofrece la posibilidad de una participación más efectiva y de una implicación más estable. La gestión de la comunicación se contempla como una actividad consciente que forma parte del sistema organizacional, cuenta con objetivos claramente definidos que permiten sistematizar acciones comunicativas, contribuye a los procesos de construcción de significados compartidos en el centro, y a la relación de esta con su entorno externo (Trelles, 2002).

Por otra parte, Hilda Saladrigas (2005) evalúa la comunicación en la organización como un elemento estratégico de necesaria planificación en aras de lograr una integración institucional, cuyo sistema coordinado optimice las acciones encaminadas al logro de los objetivos trazados. Estamos en presencia en este modelo de un enfoque integral.

La autora declara cinco niveles que intervienen y guían el proceso investigativo: axiológico, epistemológico, metodológico, técnico y teórico. Saladrigas (2005) se fundamenta para esta propuesta en un enfoque teórico-metodológico considerando de este el carácter humanista, crítico y transformador de las relaciones y mediaciones comunicativas. El foco de atención de esta investigación se centra en la primera etapa de la gestión: el diagnóstico.

Yarmila Martínez, quien presenta una propuesta altamente operativa, define la gestión de la comunicación como “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” (Martínez, 2009, p.113). En este caso es necesario un conocimiento de la situación actual así como de cualquier problemática que pudiera presentarse, en lo cual cobra gran importancia la cohesión, planificación y evaluación de forma sistemática de las acciones de comunicación para así tributar a la consecución de los objetivos organizacionales.

El modelo de Magda Rivero por otra parte considera la gestión de la comunicación en las organizaciones como un “conjunto de fases o etapas coordinadas para dirigir y controlar todo lo relativo a la comunicación” (Rivero, 2010, p. 30). La autora señala cada una de las fases del proceso de gestión de la comunicación, resaltando la importancia de abordarlas desde una visión participativa. Sin embargo, su principal contribución consiste en la concepción de la etapa de la evaluación como parte fundamental del resto de las fases, que debe estar presente a lo largo de todo el proceso. Rivero (2010) concibe la comunicación como eje central de la estructura organizacional que favorece la construcción de significados compartidos dado su carácter transversal. Dicha propuesta está conformada por dos dimensiones: la fundamentación teórica y el diseño de bases metodológicas que se establecen en presupuestos teórico-prácticos. Tomando como base dichas dimensiones se pretende dar respuesta a cuestiones de comunicación que se presentan en la organización.

1.2.2.1. El Diagnóstico y la Planificación: primeras fases de la Gestión de la Comunicación Institucional.

La Gestión de la Comunicación Institucional está conformada por las fases de Diagnóstico, Análisis o Investigación; Planeación y Programación o Planificación; Ejecución o Implementación; y Control y Evaluación. Para la presente investigación se abordan las dos primeras fases: el Diagnóstico y la Planificación, indispensables para el logro de una coordinación ajustada a la consecución de los objetivos organizacionales.

El diagnóstico es la primera fase del proceso de gestión de la comunicación. Según expone Magda Rivero(2010), contribuye en primer lugar a conocer y valorar el contexto actual del medio en el que se desarrolla la investigación. Trelles (2002) expone la importancia que esta fase reviste para el análisis de la situación concreta de los entornos interno y externo, en torno a lo cual destaca una serie de aspectos de obligada atención:

Ámbito interno:

- Conocimiento del público interno mediante la caracterización de los diferentes grupos que conforman la organización.
- Conocimiento de los procesos comunicativos mediante el estudio de las relaciones entre los públicos.
- Conocimiento de la cultura y el clima organizacional mediante el examen del universo simbólico, los valores, los ritos, los personajes míticos, las tradiciones, aspectos que conforman la cultura; y además la situación que caracteriza la entidad en cuanto a las relaciones entre sus integrantes.
- Conocimiento de la situación de la imagen interna mediante el análisis de las representaciones que hacia lo interno se construyen de la organización.

Ámbito externo.

- Conocimiento del público externo basado en la caracterización de los tipos de públicos externos de mayor interés para la organización.
- Conocimiento de las relaciones que existen entre estos públicos y la entidad.
- Conocimiento de la situación de la imagen externa que se construye como integración de todas las interacciones de los públicos con la entidad.

Muriel y Rota (1980) señalan que el proceso de diagnóstico de la comunicación interna cuenta con una serie de ventajas, entre las que sobresalen: la obtención de información confiable acerca de los procesos de comunicación interna, la determinación de las características deseables en dichos procesos, la detección de problemas potenciales y existentes en las redes y flujos de

comunicación internos; y el acrecentar la efectividad de la comunicación al definir líderes y patrones de comunicación.

En el ámbito externo, plantea Rivero (2010), el diagnóstico de comunicación es útil en cuanto al conocimiento de los públicos, el análisis de los mensajes, las herramientas de comunicación y una importante serie de factores tales como la cobertura de los medios, la opinión pública y la imagen y percepción que de la organización tienen los públicos externos en general. Expresa además que las opiniones y actitudes que acerca de la institución tienen sus públicos, así como la naturaleza y el estado de las relaciones comunicativas que se establecen deben ser motivo de análisis durante esta fase.

Rivero hace referencia a Manucci (2004), quien expresa que preocuparse sobre los vínculos que la organización construye con sus públicos debe ser una constante para la institución (Rivero, 2010).

De la planificación, por otra parte, podemos afirmar que es una etapa en extremo compleja, ya que en ella se determinan un conjunto de acciones que darán respuesta a los problemas identificados durante la etapa de diagnóstico para así contribuir a la eficacia del proceso comunicativo.

Muriel y Rota (1980) definen la planificación de la comunicación como un proceso de racionalización que permite sistematizar y dotar de orden a las operaciones comunicativas que se producen en una organización. Con la planificación de la comunicación, según afirman las autoras, se desarrolla un proceso de “racionalización de las operaciones que se pretenden llevar a cabo con el fin de obtener un propósito determinado de comunicación; implica la ejecución propositiva de una serie de actividades predeterminadas para llegar a afectar a los receptores o públicos” (Muriel y Rota, 1980, p. p. 162- 163).

Esta constituye una fase fundamental para el resto de las etapas del proceso, dotándolo de lógica y organización mediante la planificación de acciones de comunicación. A esta planificación le antecede inevitablemente, según afirman Muriel y Rota (1980), el diagnóstico de la comunicación, el cual contribuirá a la determinación de las necesidades y prioridades comunicativas en base a lo cual se desarrollará dicho proceso de planeación.

La planificación, según el criterio de Magda Rivero (2010), está encaminada a la consecución de objetivos de comunicación en un período de tiempo fijado. Y

es precisamente la determinación de los objetivos y metas de comunicación, según expone la autora, de los pasos más importantes dentro de esta etapa dada su relevancia para la posterior medición de los resultados y la evaluación del proceso de comunicación.

Las metas, asegura Rivero (2010), pueden considerarse como los fines generales del proceso comunicativo. Coinciden en este aspecto Muriel y Rota (1980), quienes las consideran logros no específicos a largo plazo, necesarias para garantizar el equilibrio organizacional. Los objetivos representan la especificación de dichas metas, así como los resultados esperados del trabajo de la acción definida para cada uno de los públicos. Estos objetivos deben cumplir necesariamente, aclara Rivero, las condiciones de ser “medibles, alcanzables y especificados en el tiempo” (Rivero, 2010, p. 35), además requieren estar en concordancia con los objetivos organizacionales para contribuir así al logro de las aspiraciones de la institución. Igualmente determinante es la presencia de estos en el Manual de Gestión de Comunicación de la organización como documento normativo de los procesos de comunicación que tienen lugar en la institución.

A las metas y objetivos se le suman como elementos principales para el desarrollo de las actividades de planificación: las estrategias, tácticas, planes y programas, según afirman Muriel y Rota (1980). Las estrategias o procedimientos son, explican las autoras (1980), las alternativas de acción que como parte de la planificación se seleccionan para la consecución de las metas y objetivos comunicación. Las tácticas son los componentes que dotan a la estrategia de un carácter práctico y operativo, es decir, las acciones concretas que la constituyen (Muriel y Rota, 1980). Mientras tanto, los planes son el resultado final del proceso de planificación, donde se registran las metas, objetivos, estrategias y tácticas.

Esta fase puede determinarse, de acuerdo a su alcance, como estratégica u operativa. La planificación estratégica se genera desde el nivel macro y en plazos más largos, mientras que la planificación operativa incluye la formulación de los planes y la programación de las actividades (Rivero, 2010).

Dentro de la comunicación institucional, esta importante etapa de la gestión de la comunicación es visible en dos niveles: macrosistema (planificación de la comunicación nacional o gubernamental) o a nivel de la institución

concreta (planificación de la comunicación institucional), siendo lo ideal que se manifiesten ambos niveles en la organización (Rivero, 2010).

Trasladándonos a la planificación vinculada al contexto universitario, Berrueta (2004), a quien referencian Castro y Pineda (2007), expresa que en este ámbito las políticas de comunicación deben pensarse teniendo en cuenta el rol de las instituciones universitarias como instancias que en su relación con su entorno se convierten en generadoras de cultura. Esto exige de cada universidad, aseguran Castro y Pineda (2007), la creación de políticas particularizadas de acuerdo a las características del centro.

Muriel y Rota, hacen referencia a la definición de políticas de comunicación de Capriles quien las asume como un “conjunto sistemático, orgánico y explícito de principios y normas de organización, acción, control, evaluación y corrección” y sistemas de comunicación” (Capriles 1979 citado en Muriel y Rota, 1980, p. 160).

Es esta una fase donde, en aras de alcanzar los objetivos de comunicación, se establecen planes de comunicación, campañas y estrategias que implican la proyección de un sistema coordinado de acciones.

De acuerdo a los intereses de la presente investigación, se destaca el mapeo de públicos, herramienta fundamental de la fase de diagnóstico, como respuesta a la necesidad de la identificación, caracterización y clasificación de los públicos que se relacionan con la organización para la posterior definición de acciones estratégicas de la comunicación. En este caso es necesario que el diagnóstico abarque tanto el ámbito interno como el ámbito externo, dado que se trabajará con ambas dimensiones de acuerdo con los objetivos de la investigación.

1.2.2.1.1. El Mapa de Públicos, herramienta para el diagnóstico de comunicación.

Dada la magnitud y variedad de los actores que intervienen en los procesos comunicativos de una organización, resulta en extremo difícil el establecimiento de relaciones con similar grado de atención con cada uno de ellos. Por esto resulta necesaria la identificación y caracterización de los públicos objetivos que poseen una mayor cercanía y niveles de influencia sobre el centro.

En este caso el mapa de públicos permite, según expresa Capriotti (1999), representar mediante una proyección visual la relación de los públicos vinculados a la organización aunque, según expone el autor, no es realmente más que un agrupamiento. Dicho mapa permite entonces identificar y situar los diferentes públicos, además de posibilitar su jerarquización de acuerdo a la naturaleza y características de su relación con la organización. El mapa de públicos es una importante herramienta de gestión que permite expresar el plan estratégico de la empresa para cada uno de sus actores.

Por otra parte, Villafañe plantea que el mapa de públicos, cuya extensión varía de acuerdo a la empresa, “establece el repertorio de públicos con los que la entidad debe comunicarse y fija las prioridades de dicha comunicación” (Villafañe, 1993, p. 224).

Scheinson (1998) especifica además que al mapa de públicos, dado que procura representar el complejo proceso comunicacional en el que la empresa está inmerso en la relación con sus diferentes actores, deben precederle elementos tales como el análisis de la estrategia global de comunicación y sus elementos relevantes, los intereses que sustentan el vínculo organización-público, y una evaluación de las principales características de estos actores (valores, estilos de vida, creencias, características demográficas y comportamentales).

Villafañe (1993) expone que deben definirse una serie de criterios sobre los cuales determinar la configuración de los públicos y su grado de relevancia para la empresa, sin embargo explica que estas variables no son estáticas y pueden variar de acuerdo a la organización.

De igual forma el mapa de públicos en sí, según apunta Capriotti (2009), si bien necesita estabilidad no es una estructura de públicos estática, debido a que los públicos pueden evolucionar y modificarse en el tiempo en dependencia del desarrollo y evolución de la propia empresa y la naturaleza de la relación con sus públicos de acuerdo a los intereses que los vinculan.

Posterior a la confección del mapa de públicos puede procederse entonces a la jerarquización de dichos públicos para determinar el grado de importancia e influencia que revisten para la organización y el desarrollo de su actividad. Para este proceso de jerarquización Villafañe propone como variables que pudieran considerarse una guía para la elaboración del mapa de públicos: la importancia

de los públicos, la capacidad para influir en la opinión pública, la capacidad para impactar en la imagen, los intereses económicos, y la composición interna de los públicos (Villafañe, 1993).

Según expresa Villafañe (1993), el mapa de públicos puede tener varias lecturas complementarias a partir del proceso de las variables definidas:

- Definición cualitativa de cada público: a través de un análisis exhaustivo de los elementos que ofrece el mapa de públicos, es posible realizar una valoración cualitativa y detectar problemas de comunicación.
- La evaluación cuantitativa de las necesidades de comunicación: permite evaluar la acción de comunicación necesaria específica para cada público.
- Lectura variable a variable: indica el estado de cada una de las variables y los públicos responsables de dicho estado.

De esta forma es posible para la organización una mayor comprensión de sus públicos, para así contribuir al óptimo desarrollo de sus relaciones. Villafañe le confiere a la segmentación de los públicos de la organización gran importancia ya que, según plantea, “la eficiencia comunicativa es directamente proporcional al carácter específico de dicha comunicación” (Villafañe, 1993, p. 225), por lo que el mapa de públicos pasa a convertirse en aliado fundamental de la comunicación organizacional ya que permite que la institución oriente sus procesos comunicativos.

1.3. El Plan de acciones de comunicación estratégica para la EI.

La comunicación estratégica, apunta Pérez (2004), implica la existencia de una situación de comunicación entre al menos dos actores sociales, en la cual se presentan una serie de características que le valen el calificativo de estratégica. Ante esta situación los individuos implicados en la toma de decisiones deben considerar la importancia del resto de las personas involucradas en estos procesos comunicativos, así como las fuerzas de su entorno de referencia cuya acción pudiera afectar el cumplimiento de los objetivos de comunicación planteados. De esta afirmación se deduce que la coordinación y la planificación son procesos claves para la comunicación estratégica y responden en última instancia, según expresa el autor, a una “intencionalidad consciente orientada a controlar esa comunicación” (Pérez, 2004, p. 157).

La planificación de la comunicación, aseguran Muriel y Rota (1980), puede considerarse como una actividad intencional y consciente:

Actividad encaminada a lograr la racionalización de las operaciones que se pretenden llevar a cabo con el fin de obtener un propósito determinado de comunicación; implica la ejecución propositiva de una serie de actividades predeterminadas para llegar a afectar a los receptores o públicos (Muriel y Rota, 1980, p. 195).

Una vez más se presenta la intencionalidad como elemento fundamental de la comunicación estratégica, valiéndose para ello de la proyección de planes, campañas y estrategias. La planificación e implementación de acciones que contribuyan a la unificación de esfuerzos en pos del logro de los objetivos estratégicos de la organización, resulta entonces un paso necesario dentro del desarrollo de los procesos comunicativos institucionales.

El plan de comunicación en una organización, precisa Villafañe (1999), determina el conjunto de acciones y medios de comunicación necesarios para el cumplimiento de los objetivos de comunicación trazados, a la vez que precisa otros aspectos como su período de ejecución, los responsables, y el público al que se dirige. Según explica Molero (2005), su elaboración requiere de la atención a una serie de aspectos:

- Descripción de la situación: introducción al Plan de Comunicación donde se exponen las principales conclusiones del proceso de investigación y análisis, describiendo la situación de la institución.
- Objetivos de comunicación: fines que se pretenden lograr con el Plan de Comunicación.
- Determinación de públicos objetivos: son los grupos de interés a los que va dirigido el Plan de Comunicación.
- Estrategias de comunicación: expresan el cómo se pretenden alcanzar los fines del plan.
- Acciones recomendadas: actividades concretas en que se materializarán las estrategias.
- Calendario: fechas de implementación previstas para cada una de las actividades de comunicación.

- Presupuesto: supone una estimación de los costes asociados a la implementación del Plan de Comunicación.

El plan de acciones de comunicación estratégica para la EI debe desarrollarse entonces a partir de la intencionalidad y la planificación, para así lograr una mayor receptividad e impacto. En este escenario la planificación debe presentarse, según Muriel y Rota (1980), como un proceso dinámico capaz de, a partir del análisis del contexto y la relación con los actores, contribuir con acciones de comunicación al logro de los objetivos institucionales.

La planificación de la comunicación, vinculada a la labor educativa, permite en los centros de enseñanza el desarrollo de procesos instructivos, donde la enseñanza sea dinámica y por tanto atractiva a los estudiantes, contribuyendo así a la formación en estos de valores, habilidades, conductas y hábitos útiles tanto a nivel personal como aplicables en su interacción social. Es este en sí un acto comunicativo de marcado carácter formativo.

La existencia en las universidades de una política comunicacional permite pasar de un estado operativo y reactivo a una gestión proactiva, según expresa Rivero (2010), lo que influirá en la estrategia global de la institución. Sobre esta base pueden planificarse acciones que contribuyan a la toma de decisiones y por tanto a la persecución y logro de objetivos específicos. De aquí la importancia de la planificación de los procesos educativos para la elaboración de acciones estratégicas en vistas del desarrollo y la optimización de dicho proceso.

En el caso de la presente investigación se aboga por una proyección de acciones para la EI, que sobre las bases del respeto al “otro” y la aceptación de lo diverso como elemento enriquecedor, respondan a una planificación estratégica inclusiva y participativa.

Capítulo 2: Marco metodológico

2.1 Escenario de investigación

La Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, fundada el 30 de noviembre de 1952, es el Centro de Educación Superior más importante de la región central de Cuba y es acreedora de la condición de Excelencia desde el año 2016. La componen: la sede central, la sede pedagógica “Félix Varela” y la Facultad de Cultura Física. La UCLV es la Universidad más interdisciplinaria del país y cuenta con una matrícula de 9022 estudiantes y 3520 profesores, ubicados en 12 facultades, en las que se estudian 52 carreras que abarcan las ciencias humanísticas, las técnicas y las naturales. Además, ofrece varios programas doctorales, de Maestría y especialidades.

Como parte de los valores de solidaridad que fomenta la Revolución Cubana, la UCLV ha recibido desde el año 1967 y hasta el 2017 a un total de 1895 estudiantes extranjeros de 91 países. Actualmente estudian en la UCLV un total de 262 estudiantes extranjeros procedentes de 29 países, de ellos 19 son estudiantes becarios mientras que otros 243, de pregrado y postgrado, son estudiantes no becarios, tanto autofinanciados como financiados por el gobierno de su país de origen. Se incluyen aquí 143 estudiantes que cursan carreras completas.

La UCLV potencia su programa de estudios tanto en pregrado como en postgrado y presenta gran diversidad de materias que tributan al desarrollo de la sociedad y a la solución de problemáticas a partir de herramientas científicas.

En la institución, la investigación científica, la tecnología y la innovación logran importantes impactos económicos, sociales y ambientales a nivel territorial y nacional, contribuyendo al desarrollo sostenible particularmente en el ámbito alimentario, la construcción de viviendas, la energía y el desarrollo local. Las Líneas de Investigación que desarrolla la Universidad son coordinadas por líderes científicos de alto prestigio nacional e internacional y se definen desde enfoques interdisciplinarios, lo que favorece el equilibrio entre procesos, prácticas y perspectivas de análisis y definición disciplinaria.

Existen en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas cinco centros de investigación y diez centros de estudios que desempeñan un importante papel en el desarrollo científico de la institución.

Centro de Estudio de Dirección (CED)

Centro de Estudio del Jardín Botánico (CEJB)

Centro de Investigaciones Agropecuaria (CIAP)

Centro de Estudios de Mecánica Computacional y Métodos Numéricos en la Ingeniería (CIMCNI)

Centro de Investigaciones de las Estructuras y Materiales (CIDEM)

Centro de Estudios Comunitarios (CEC)

Centro de Estudio de Electroenergética (CEE)

Centro de Investigaciones de Soldadura (CIS)

Centro de Estudio Energéticos y Tecnologías Ambientales (CEETA)

Centro de Estudio de Química Aplicada (CEQA)

Centro de Investigaciones de la Informática (CII)

Centro de Estudio de Cultura Física y Deportes (CECFD)

Centro de Estudio de Educación (CEEd)

Centro de Bioactivos Químicos (CBQ)

Instituto Biotecnología de las Plantas (IBP)

2.2 Alternativa metodológica

En correspondencia con el problema planteado, la presente investigación se asume desde una alternativa mixta de investigación. Esta alternativa permite “la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo

estudio (Hernández y Mendoza, 2008, citado en Hernández, et. al 2014, p. 536).

Este enfoque implica, según Hernández et. al (2006), la mezcla de las lógicas deductivas e inductivas partiendo desde el propio planteamiento del problema. Entre sus bondades fundamentales se encuentra la aportación de una percepción holística del fenómeno investigado, para lo cual se nutre de la combinación de las fortalezas de los métodos cualitativos y cuantitativos. De acuerdo con Hernández et. al, la multiplicidad de observaciones da lugar a datos más ricos y variados que en sentido general se revierten en un mayor grado de “amplitud, profundidad, diversidad, riqueza interpretativa y sentido de entendimiento” (Hernández et. al, 2006, p. 756). Así como se plantea en Hernández et. al, el objetivo es “lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno (...), integral, completa y holística” (Newman et al., 2002 citado en Hernández et al. 2014). En este caso se trata de lograr una comprensión integral, a través de la unión de los métodos cualitativos y cuantitativos, del fenómeno de la EI en la UCLV. Para esto, dada la complejidad del fenómeno de la EI y su carácter dinámico, se requiere de una mirada flexible, integradora y profunda a dicho objeto de investigación, que abarque aspectos tanto objetivos como subjetivos en torno al tema.

2.3 Diseño de la investigación

Se recurre para la investigación a un diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC) de acuerdo con la necesidad de la investigación de lograr un enfoque integral sobre cómo se desarrolla en la UCLV la EI desde la labor de sus diferentes actores. Este diseño permite, según se manifiesta en Hernández et al. (2014) la recolección simultánea de datos cuantitativos y cualitativos, siendo uno de estos predominante en la investigación mientras que al se le confiere menor propiedad se anida o inserta dentro del considerado principal.

En el caso de la presente investigación, el método predominante es el cualitativo, el cual permite realizar un análisis profundo y cualitativo de los datos obtenidos durante la investigación. “Los datos recolectados por ambos métodos son comparados o mezclados en la fase de análisis” (Hernández et al., 2014, p. 560).

Este tipo de diseño permite, según plantean dichos autores, la obtención de diferentes perspectivas con respecto al problema que se analiza. Al poder valerse el investigador de los beneficios del análisis cuantitativo y cualitativo, es capaz de lograr una visión holística del tema.

El enfoque cuantitativo se emplea en este caso para la caracterización de la EI dentro de la gestión de comunicación institucional en la UCLV, la identificación, caracterización y segmentación de los actores de la UCLV que por su actividad inciden en el proceso de EI en el centro y la obtención del criterio de los especialistas sobre el Plan de Acciones. Mientras, el enfoque cualitativo, se dirige a la obtención de datos que permitan analizar las concepciones en torno a la EI de los actores de la UCLV, su trabajo en esta área y la trascendencia de dicha actividad.

2.4. Selección y descripción de la muestra

El muestreo mixto, según Hernández et al. (2014), adquiere una complejidad dada por las propias características de la alternativa de investigación, ya que implica la selección de al menos una muestra para las aproximaciones cuantitativa y cualitativa, lo que traerá como resultado que la investigación alcance la saturación de categorías y la representatividad. Varios autores definen cuatro estrategias fundamentales para la realización del muestreo mixto, según se plantea en Hernández et. al (2014). Son estos tipos de muestreos el básico, el secuencial para diseños secuenciales, el concurrente para diseños en paralelo y el muestreo por multiniveles para diseños anidados. Para la realización de este último las muestras de las dos o más fases “son extraídas de diferentes poblaciones o estratos de un mismo universo dependiendo de cómo se les visualice...y estas selecciones pueden reflejar distintos niveles de interacción con las variables de interés” Hernández et. al, 2014, p. 568). Esta muestra requiere del establecimiento de criterios previos que respondan a los objetivos de la investigación. La selección se realizó para la presente investigación de forma no probabilística, tomando como punto de partida los objetivos del estudio y el alcance investigativo en una clara muestra de intencionalidad. Los sujetos muestrales seleccionados se clasifican en informantes e informantes claves y especialistas. Se trabaja entonces con 6

informantes claves, 8 informantes, y 4 especialistas seleccionados intencionalmente para el desarrollo de la investigación.

- Informantes:

Los informantes se eligen teniendo en cuenta la necesidad de información que se genera como parte del cumplimiento de los objetivos de la investigación. La selección de informantes se realiza de forma deliberada e intencional teniendo en cuenta una serie de criterios establecidos previamente por el investigador. La muestra se seleccionó de acuerdo a los siguientes criterios:

- Personas vinculadas a la gestión de los procesos comunicativos en el centro.
- Personas vinculadas a centros, cátedras, departamentos y grupos de atención que comprenden el trabajo con la diversidad de la cultura de origen en la institución.
- Representantes de aquellas instituciones que forman parte del público externo que incide en la EI en la UCLV.
- Disponibilidad para colaborar con la investigación.

- Informantes claves:

Los informantes claves destacan por su conocimiento sobre el contexto estudiado, y por lo general son capaces de aportar información que resulta relevante y precisa para la investigación, según refiere Hernández et. al (2006). Como criterios de selección se utilizaron los siguientes:

- Personas vinculadas a la gestión de los procesos comunicativos en el centro.
- Personas vinculadas a centros, cátedras, departamentos y grupos de atención que comprenden el trabajo con la diversidad de la cultura de origen en la institución.
- Directivos de aquellas instituciones que forman parte del público externo que incide en la EI en la UCLV.
- Disponibilidad para colaborar con la investigación.

Dicha selección muestral se propone establecer relación directa con los actores de la UCLV, específicamente con aquellas personas con conocimiento sobre el trabajo que en torno a la EI se realiza, así como con representantes y directivos

de actores externos para profundizar en las particularidades de las relaciones que se establecen entre estas instituciones.

- Muestra de especialistas

La muestra de especialistas permite el conocimiento del criterio que sobre el tema en cuestión poseen dichas personas, las cuales se seleccionan en base a cuestiones tales como la experiencia o la especialización en la temática tratada. Esto posibilita la valoración de la investigación o alguno de sus resultados específicos desde diferentes perspectivas o campos.

En el presente estudio la muestra de especialistas se selecciona para proceder a la evaluación del Plan de Acciones de Comunicación Estratégica para la EI propuesto como resultado de la investigación. Los criterios definidos para la selección de los especialistas en este caso son los siguientes:

- Conocimientos específicos sobre el objeto que se evalúa, resultados de titulación, investigación formalizada o actividad docente en torno al tema de la diversidad cultural.
- Disposición de participar en la investigación.

Se seleccionaron entonces, para la obtención de una evaluación del plan de acciones desde la perspectiva de los actores de la EI en la UCLV, a:

- 1 especialista perteneciente a la Dirección de Relaciones Internacionales.
- 1 especialista perteneciente a la Dirección de Comunicación Institucional.
- 1 especialista perteneciente a la DAEE.
- 1 especialista perteneciente al ICAP.

2.5. Descripción de las técnicas de recogida de información utilizadas

Investigación bibliográfica-documental

Apuntan Alonso y Saladrigas (2002) que esta técnica es siempre utilizada en una investigación científica, pudiendo incluso constituirse en el método principal de indagación. Es importante tanto para la estructuración de la investigación como para la definición de las bases teóricas que sustentarán la misma.

En el presente estudio esta técnica tiene como **objetivo**: Elaborar el sustento teórico de la investigación. (Ver anexo 1).

Revisión y análisis de documentos oficiales

Según Alonso y Saladrigas (2002) es esta una técnica fundamental en la investigación científica pues permite, a través de la revisión y el análisis de documentos oficiales y materiales normativos, la familiarización del investigador con el entorno objeto de estudio. De esta forma obtiene un mayor grado de información sobre los indicadores objetos de estudio, constituyendo un apoyo fundamental al proceso de investigación y a los datos obtenidos del resto de las técnicas.

- Objetivo: Identificar la concepción de EI manejada en la UCLV con respecto a la EI (Ver anexo 2).

Documentos analizados:

- Misión (Ver anexo 3).
- Visión (Ver anexo 4).
- Estrategia del Instituto Cubano de Amistad con los Pueblos y Universidades para atender a estudiantes extranjeros.
- Estrategia de Comunicación de la UCLV (2016- 2020).
- Estrategia de Comunicación del Ministerio de Educación Superior para el año 2018.
- Resolución No. 26 /12. Reglamento para becarios extranjeros.

Entrevista en profundidad

La entrevista, según expresan Alonso y Saladrigas (2002), es una técnica para la recopilación de información mediante la cual el entrevistador se encuentra directamente con el individuo para así obtener información que es de su conocimiento y resulta pertinente al tema de investigación. Agrega la autora que, de acuerdo a su estructura, las entrevistas pueden ser clasificadas como estandarizada, semiestandarizada y no estandarizada, mientras que de acuerdo al número de entrevistados pueden ser individuales o grupales.

Las entrevistas deben, en todo caso, seguir una estructura que permitirá una mayor organización no solo durante la recogida de la información sino en el momento de su análisis. En este sentido debe contar, explican Alonso y Saladrigas (2002) con las fases de inicio o apertura, parte central y conclusión, que se presentan en la guía de la entrevista.

En la presente investigación la *entrevista en profundidad* tiene como **objetivos:**

- Valorar la percepción sobre la necesidad de la planificación de la comunicación institucional para la EI.
- Identificar el sistema de relaciones existentes en la UCLV de los actores vinculados a la EI.
- Identificar las principales acciones y proyectos de los actores de la EI en la UCLV.

Se dirige esta técnica a conocer acerca de los actores de la UCLV vinculados a la EI, las actividades y proyectos que se realizan para contribuir a esta temática, así como a las relaciones que se generan como parte de dicho proceso (Ver anexo 5).

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que permite la obtención de información mediante el planteamiento de preguntas orales o escritas al conjunto de personas investigado. Dichas preguntas se elaboran partiendo del tema de investigación y las necesidades informativas en torno a él. El cuestionario “se aplica en entrevistas estandarizadas (Alonso y Saladrigas, 2002, p. 41). Este instrumento, mediante un formulario impreso, permite obtener respuesta a preguntas “dirigidas a un determinado número de personas para conocer una situación social, un hecho, una actitud, una opinión” (Alonso y Saladrigas, 2002, p. 41). Estas preguntas, teniendo en cuenta sus posibles respuestas, pueden ser abiertas, cerradas o mixtas. En el primer caso el encuestado cuenta con libertad para la elaboración de su respuesta ya que no se ofrecen opciones previamente limitadas, mientras que las preguntas cerradas suponen respuestas con alternativas fijas preconcebidas donde el interrogado debe escoger la que mejor se ajuste a su criterio. Las mixtas son el resultado de la combinación de ambos procedimientos.

Para la elaboración del cuestionario debe tenerse en cuenta una estructura, que según Alonso y Saladrigas, se compone de “encabezamiento (título o tema de investigación, número de orden, lugar y fecha), consigna, introducción (datos sociodemográficos) y cuerpo (preguntas del tema propiamente dicho)” (2002, p. 41). Según afirman las autoras, el cuestionario debe, para contribuir tanto a la estética como a la lógica, contar con preguntas claras y concisas formuladas con un lenguaje apropiado y asequible al público al que está dirigido, su extensión no debe sobrepasar los treinta minutos, debe primar un

orden lógico pasando gradualmente de lo simple a lo complejo y de lo general a lo particular, se deben evitar formulaciones que guíen al encuestado hacia respuestas predeterminadas y de igual forma las preguntas no deben incomodar.

La *encuesta* se realiza en este caso a la muestra de especialistas definida y tiene como **objetivo**:

- Valorar el plan de acciones de comunicación propuesto como resultado de la investigación (Ver anexo 7).

Observación no participante.

La observación es un “método de recopilación de información social primaria mediante la percepción directa de los elementos del objeto estudiado, significativos para los objetivos de la investigación” (Alonso y Saladrigas, 2002, p. 39). Según afirman las autoras, este permite el registro sistemático y confiable de comportamientos o conductas manifiestas sobre el tema que se investiga en unidades de observación específicas.

La observación no participante implica que el investigador se inserte en el entorno pero no lo modifique, no se provocan ni se condicionan en los sujetos actitudes o comportamientos por parte del investigador, el cual analiza las situaciones y comportamientos a partir de los datos tal y como se presentan en su estado natural, lo que contribuye a evitar sesgos que obstruyan la investigación.

Para la presente investigación esta técnica tiene como **objetivo**: Identificar regularidades en el tratamiento que dentro de la UCLV recibe la EI (Ver anexo 8).

2.6. Definición de las categorías de análisis

Actores de la EI en la UCLV:

Definición conceptual:

Sujetos con la capacidad para configurar e incidir mediante su acción comunicativa en los procesos educativos interculturales que tienen lugar en la UCLV, contribuyendo a la proyección del respeto, el reconocimiento y la valoración a la diversidad cultural, y las relaciones entre las disímiles identidades culturales como parte de la formación de los estudiantes.

Dimensiones de la categoría de análisis:

1. Características de los actores de la UCLV vinculados a los procesos de EI.
2. Concepciones en torno a la EI que manejan los actores de la UCLV.
3. Descripción de las relaciones que se establecen entre la UCLV y sus actores de la EI.
4. Acciones realizadas por los actores de la UCLV que tributan a la EI.
5. Impacto de las acciones que en torno a la EI realizan los actores de la UCLV.

Plan de acciones de comunicación estratégica.

Plan de acciones: “Instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (a corto, medio y largo plazo), y que recoge: descripción de la situación, objetivos, públicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación” (Molero, 2005, p. 4).

Dimensiones de la categoría de análisis

- Objetivo
- Público destinatario
- Acciones
- Responsables
- Calendario
- Presupuesto
- Evaluación

2.7. Procedimientos

Para el logro de los objetivos propuestos el estudio se desarrolló a través de cuatro etapas de investigación.

Etapas Preliminar.

Esta etapa implicó la realización de revisiones bibliográficas tanto para la definición metodológica del estudio y el tipo de diseño a utilizar como para la preparación de los referentes teóricos de la investigación que fueron sistematizados en el marco teórico-conceptual del estudio. Posteriormente se seleccionó la muestra con la cual se trabajaría en el estudio. Durante esta

etapa fueron elaborados además los instrumentos de recogida de información para su posterior análisis.

Etapa de Trabajo de campo.

Esta etapa se destina a la identificación y determinación de los actores que se incluirán en el estudio, así como los informantes, informantes claves y especialistas que colaboraron con el proyecto investigativo. Durante esta etapa se produjo la aplicación de las técnicas proyectadas desde la etapa preliminar del estudio: la revisión de documentos oficiales, la aplicación de entrevistas en profundidad a informantes e informantes claves, la realización de las observaciones.

Etapa de Análisis de datos cualitativos.

Tomando como punto de partida los resultados obtenidos como parte del trabajo realizado en la etapa anterior se procedió al análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de las diversas técnicas de recogida de información.

Etapa Informativa.

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

2.8. Procesamiento de la información

Para el procesamiento e interpretación de los datos obtenidos durante la investigación se utilizó la triangulación de la información, para así contrastar los diferentes resultados que se presentaron durante la investigación.

La triangulación como método permite la utilización de diferentes teorías, métodos, investigadores o fuentes de datos durante la investigación, lo que posibilita contrastar la información obtenida y minimizar las insuficiencias que pudieran resultar del empleo de las técnicas (Hernández et. al, 2014). En este caso se utiliza la triangulación de datos, que permite analizar el objeto de estudio teniendo en cuenta diferentes fuentes e instrumentos de recolección de los datos y distintos tipos de datos, y la triangulación de métodos para complementar los estudios cualitativo y cuantitativo en aras de alcanzar un plano de análisis mixto (Hernández et. al, 2014).

2.9. Principios éticos

Durante el desarrollo de la investigación se respetaron los principios éticos indispensables en el campo de la Comunicación Social. En correspondencia con esta actitud se les informó a los sujetos acerca de los objetivos, características, utilidad e intenciones de la investigación, y de igual forma se solicitó su consentimiento para su participación en la misma. Se mantuvo una actitud de respeto hacia los implicados y se garantizó la confidencialidad con relación a las informaciones ofrecidas en tributo al proceso investigativo. De igual forma los resultados se utilizaron de forma consciente en beneficio del estudio.

Capítulo 3: Presentación y análisis de los resultados

En el presente capítulo, una vez presentados los referentes teóricos y metodológicos, se procede a la exposición de los resultados obtenidos durante la investigación, en correspondencia con los objetivos trazados. Se presenta además el plan de acciones de comunicación estratégica propuesto como posible solución al problema científico declarado anteriormente.

3.1. Identificación y caracterización de los actores vinculados a los procesos de EI en la UCLV.

Varios actores de la UCLV brindan atención a los estudiantes extranjeros que asisten a la institución, en beneficio de lo cual se realizan una serie de actividades estructuradas a partir de prioridades, funciones y objetivos específicos. Este sistema de atención incluye además a diversas instituciones y organismos del territorio.

Para la presente investigación se seleccionaron dentro de estos actores, por su vinculación a los procesos de EI en el ámbito interno, a la Dirección de Comunicación Institucional, el Vicerrectorado Docente-Educativo, el Centro de Estudios de la Educación (CEEEd), el Centro de Bienestar Universitario (CBU), la Dirección de Relaciones Internacionales y dentro de ella el Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros (DAEE) el cual se trabajó independientemente por su medular importancia en esta área, mientras en el ámbito externo el estudio se enfocó en el Instituto Cubano de Amistad con los Pueblos (ICAP). De forma general los antes mencionados actores influyen o contribuyen mediante el desarrollo de diversas acciones a la educación de carácter intercultural.

Estos actores de la comunicación incluyen dentro de sus responsabilidades en la UCLV una serie de acciones que afectan directamente a la EI como fenómeno presente en el actuar cotidiano de la institución.

- Dirección de Comunicación Institucional

La Dirección de Comunicación Institucional enfoca su tarea en visibilizar el accionar de la universidad y las particularidades de sus diversas áreas. Como parte de su labor atiende los procesos estratégicos de la UCLV: Docencia, Ciencia y Técnica, Posgrado, Gestión, etc. La Intranet, medio fundamental de

la Dirección de Comunicación Institucional, da cobertura a todas las necesidades comunicativas que se generan como resultado del actuar universitario diario, dando lugar a una gran producción informativa.

- Centro de Estudios de la Educación.

El Centro de Estudios de Educación “Gaspar Jorge García Galló” (CEEd) tiene como objetivo fundamental el desarrollo de proyectos de investigación sobre los problemas contemporáneos de la educación superior. A cargo de este centro corre además la ejecución de programas de superación profesional y académica para así contribuir al perfeccionamiento de la formación pedagógica del claustro universitario y al desarrollo de espacios para la socialización de los resultados científicos.

Sus objetivos estratégicos responden a la planeación estratégica de la universidad y a la misión declarada son:

- Mantener un vínculo estrecho con las facultades de la UCLV redimensionando el trabajo de asesoría científico-pedagógica y metodológica de los procesos educativos e investigativos que desarrollan.
- Incrementar la motivación, la preparación y el compromiso de los profesores, investigadores y trabajadores en la superación pedagógica y la misión de la universidad como institución educativa, utilizando estrategias de comunicación y formación pedagógica continua.
- Mejorar la gestión de la información y del proceso docente educativo, con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Sistematizar la evaluación del impacto en los egresados universitarios como proceso contraparte del proceso de formación de profesionales de la UCLV.
- Mejorar la calidad del proceso educativo de la UCLV con resultados de investigación que tributen a la línea de investigación liderada por el CEEd.

El Centro de Estudios de la Educación desarrolla varios programas académicos de gran calidad y alcance, siendo estos:

- Doctorado en Ciencias Pedagógicas (Programa acreditado de Excelencia por la Junta de Acreditación Nacional de Cuba).
- Maestría en Ciencias de la Educación (Programa acreditado de Excelencia por la Junta de Acreditación Nacional de Cuba).

- Maestría en Ciencias Pedagógicas (Programa Acreditado por la Junta de Acreditación Nacional de Cuba).

- Dirección de Relaciones Internacionales

La Dirección de Relaciones Internacionales de la UCLV tiene como misión fundamental el diseño, seguimiento y evaluación de políticas y estrategias para el proceso de internacionalización institucional y la prestación de asesoría metodológica y servicios de tramitación y gestión efectivos para la consecución de acciones internacionales.

Entre sus funciones fundamentales se encuentran la asesoría metodológica para el desarrollo de los procesos de internacionalización, la puesta en práctica de instrumentos para la inserción de la dimensión internacional en los procesos sustantivos de la institución, el seguimiento de las acciones, convenios y planes específicos, el control y evaluación del cumplimiento de la estrategia y en base a los resultados proyectar su futura consecución, así como la prestación de servicios de gestión y tramitación efectivos.

El proyecto de Internacionalización de la UCLV contribuye mediante la colaboración internacional al mejor cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UCLV en términos de desarrollo y recursos, del programa de becarios extranjeros y del sistema de relaciones de solidaridad hacia Cuba, elevándose el prestigio internacional de la Universidad y de la educación superior cubana.

- Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros:

Este departamento se integra a la Dirección de Relaciones Internacionales y tiene como objetivo fundamental la atención cercana a los estudiantes extranjeros de la UCLV, tanto becarios como no becarios. Esta atención se enfoca hacia todas las necesidades que pudieran presentar los estudiantes extranjeros durante su estancia en Cuba, ya sea en el ámbito académico, en lo relativo a la beca, problemas personales o de salud, etc.

- Vicerrectorado Docente- Educativo:

Desde esta área se dirige la formación de pregrado, y tiene como objetivo formar profesionales integrales que se caractericen por su profundo sentido humanista, firmeza político-ideológica; por ser competentes, cultos y comprometidos con la Revolución. Desde aquí se vela por el correcto desarrollo, en todas sus aristas, de los procesos docentes que tienen lugar en la institución.

- Centro de Bienestar Universitario

Es este un grupo de trabajo de la UCLV que tiene como objetivo fundamental orientar un modelo de bienestar que a través de un sistema de servicios múltiples e integrados contribuya a la promoción de la salud y el desarrollo personal, impactando favorablemente en la calidad de vida de la comunidad universitaria.

Su **misión** es la formación integral, el desarrollo personal y colectivo de la comunidad universitaria mediante el cumplimiento de programas y servicios asistenciales, educativos y sociales con el fin de promover salud, prevenir enfermedades, propiciar la interiorización de valores, desarrollar habilidades para la vida y fomentar el crecimiento personal; todo lo cual propicia el bienestar y la calidad de vida de la comunidad universitaria.

Su **visión** es lograr el desarrollo de un Centro de Bienestar Universitario enmarcado dentro de una concepción de formación integral del ser humano dinámico y eficiente, que sea referente universitario en la gestión de la promoción de salud, el bienestar, así como del desarrollo personal, institucional y social.

- Instituto Cubano de Amistad con los Pueblos:

El ICAP es una institución social cuyos objetivos son estimular y facilitar la visita a Cuba de los representantes de los sectores populares y progresistas del mundo, así como propender el fortalecimiento de la amistad con todos los pueblos del mundo. Esta organización abriga y promueve la amistad entre los pueblos y cuenta con numerosas brigadas de solidaridad que funcionan en diversos países. Como parte de su labor brinda atención a todos los estudiantes de países extranjeros que cursan estudios en centros cubanos de educación.

La caracterización de los actores investigados responde fundamentalmente a la necesidad de realizar un análisis cualitativo que permita la confección del mapa de públicos para los actores de la EI en la UCLV. (Ver Anexo 9).

Mapa de Públicos de los actores de la EI en la UCLV.

Actores de la Comunicación	VC					Cn
	a	b	c	d	e	
Dirección de Relaciones Internacionales	5	5	5	5	5	1.00
Dirección de Comunicación Institucional	5	5	5	5	5	1.00
Vicerrectorado Docente-Educativo	5	5	5	5	5	1.00
CEEd	5	5	5	5	5	1.00
DAEE	5	5	5	5	5	1.00
CBU	5	5	5	5	5	1.00
ICAP	4	4	3	4	4	0.76

Leyenda:

VC...Variables de configuración (de 1 a 5, siendo 5 el valor máximo).

Cn...Coeficiente de comunicación necesaria. ($Cn = \sum VC/25$)

Conclusiones parciales:

- Varios de los actores de la comunicación en la UCLV se implican directamente, por sus objetivos de trabajo y funciones, en el tratamiento a la EI.
- Se confecciona un mapa de públicos para los actores de la EI en la UCLV, herramienta de gran utilidad para el diagnóstico y posterior planificación de la comunicación.

3.2. Concepciones en torno a la EI que manejan los actores de la UCLV.

Institucionalmente el término EI no se encuentra definido dentro de la UCLV, y como tal no se trabaja conscientemente dentro de sus procesos estratégicos. La ausencia de una concepción teórico-metodológica de trabajo referida a esta variable dificulta en gran medida su reconocimiento y tratamiento como un elemento que se hace transversal a todos los procesos que tienen lugar en la UCLV.

De forma más específica el uso de este término se encuentra casi en su totalidad ligado al tratamiento y atención a los estudiantes extranjeros. La

extranjería es el nivel de diversidad cultural que con mayor fuerza se manifiesta en la UCLV y precisamente debido a esto, así como a la ausencia de una concepción unificada en torno al tema, es que a este segmento se encuentran dirigidas mayormente las acciones que se realizan y pudieran considerarse dentro del espectro de la EI.

La problemática radica en que dentro de la planeación universitaria, los planes y objetivos de trabajo de la universidad, etc., no hay un acápite referido a la EI. La propia Estrategia de Comunicación, alineada a la planeación estratégica de la Universidad, no incluye la EI porque primeramente a nivel institucional no se encuentra registrada.

La institución enfoca la EI desde la necesidad de la inserción del estudiante extranjero en el contexto universitario así como su pronta adaptación a este. El tratamiento a los estudiantes extranjeros es un área en extremo importante y sensible, dada la gran presencia de estos estudiantes en la institución, así como su amplia variedad cultural y étnica, sin embargo la forma en que se maneja la EI en la UCLV no refleja la riqueza conceptual y práctica que representa esta práctica educativa, que parte de las implicaciones de la diversidad cultural y dota a los estudiantes de las herramientas para su convivencia en espacios culturalmente plurales.

Teniendo en cuenta estas cuestiones y la perspectiva de la mayoría de las actividades que se desarrollan como parte de la atención al estudiante extranjero, puede afirmarse que aunque reconocen la importancia y pertinencia del respeto y la comprensión a las respectivas culturas de origen de los estudiantes, su principal función es la de lograr la adecuada integración de estos estudiantes dentro del nuevo sistema educativo, evaluativo, docente que encuentran en nuestro país.

Sin embargo, según arrojaron las entrevistas en profundidad, existe una voluntad creciente por sobrepasar los límites de la asimilación entendida como homogeneidad cultural y absorción cultural, para asumir la EI desde la aceptación de la diversidad de la cultura de origen como elemento positivo y creador de valor tanto en el ámbito social como educativo. Es necesario, apuntan los entrevistados, que esta postura trascienda al ámbito institucional, resultando en la definición de la EI como variable explícita incorporada y pensada desde la planificación estratégica de la comunicación, lo que permitirá

una mejor orientación de las acciones hacia el logro de ambientes docentes y educativos inclusivos y pluriculturales.

Existe una alta concientización en la UCLV sobre lo esencial del reconocimiento de la diversidad como un elemento inherente de la composición del centro, particularmente en cuanto a sus estudiantes, pues, como afirma uno de los entrevistados *“no son iguales las características de los estudiantes de acuerdo a su lugar de origen”* y el reconocimiento de este hecho se revierte en particular atención a cómo este elemento puede influir en el comportamiento de los estudiantes en los ámbitos académico, educativo o social.

Dentro de la Universidad, el segmento “estudiantes” es considerado necesariamente, por su naturaleza, heterogéneo. Esta complejidad se manifiesta *“no solo por estar estudiando en distintas ramas del saber sino porque nuestra universidad recibe también estudiantes de muchas provincias”* lo que demuestra un reconocimiento de la diversidad ya no solo asociada a la extranjería. Estas asociaciones se dan sin embargo a nivel micro, fundamentalmente en el contexto del aula donde en la relación estudiante-docente este último es ampliamente consciente de la diversidad de cultura de origen y sus posibles implicaciones.

Sin embargo este conocimiento debe enfocarse positivamente, pues como expresara un entrevistado: *“la preocupación por conocerse más dentro de la diversidad...puede ayudar a la unidad y la integración pero no debe ser algo que vaya a segmentar, fragmentar, aislar, y a mí no me interesa aislar a ese sujeto, ni siquiera empoderarlo por su diferencia porque no nos interesa eso en una sociedad inclusiva...Lo que necesitamos es que cuando todos conozcamos la variable nos sirva para conocernos más e integrarnos más, no al revés”*.

La estrategia de internacionalización de la UCLV por otra parte, según se expresó en las entrevistas, muestra explícitamente a la EI vista tanto desde la tolerancia como desde la comprensión y aceptación de la diversidad, pero ya sea por la especificidad de sus objetivos o por la ausencia general de una definición más amplia de EI, en la práctica su atención se centra fundamentalmente en la atención y seguimiento a los estudiantes extranjeros del centro.

La atención al estudiante debe verse incluida dentro de una perspectiva de EI más integral y compleja, que abogue por el reconocimiento de las identidades culturales presentes en la UCLV para alcanzar un proceso de continua comprensión y aceptación de lo culturalmente diverso como un elemento inherente a la realidad del centro.

Es necesaria una reestructuración de las concepciones y en consecuencia las actitudes y acciones que hacia la diversidad de la cultura de origen se generan en la UCLV. Todas las identidades culturales que confluyen en la Universidad requieren de la atención desde perspectivas educativas interculturales para contribuir al objetivo de la institución de formar profesionales integrales, con valores y actitudes coherentes con una sociedad inclusiva.

Conclusiones parciales:

- La institución no tiene definida a la EI dentro de los procesos de comunicación como un elemento estratégico.
- La EI no se inserta implícitamente en documentos oficiales de la UCLV.
- La EI se concibe en la UCLV fundamentalmente desde la atención al estudiante extranjero.
- Existe en la UCLV un alto nivel de concientización sobre la importancia de asumir la EI desde la aceptación de la diversidad de la cultura de origen como elemento positivo y creador de valor en los ámbitos social y educativo.

3.3. Relaciones que se establecen entre la UCLV y sus actores en torno a los procesos de EI.

La UCLV, dada la amplia variedad de estudiantes que a ella asisten, puede considerarse un espacio necesariamente multicultural. A nivel institucional se reconocen estas particularidades aun cuando no existe una planificación integrada para la puesta en marcha de un programa de EI que englobe todas las acciones que en torno a esta temática se desarrollan. Diferentes áreas del centro se relacionan directamente, de acuerdo a sus objetivos de trabajo, con el tratamiento a la diversidad de cultura de origen, sin embargo no existe un esfuerzo coordinado entre los diferentes actores de la UCLV para el desarrollo eficiente de estas acciones.

El centro de las relaciones institucionales que en torno a la EI se producen en la UCLV lo constituye el DAEE, partiendo del hecho de que es la atención a la extranjería el aspecto más evidente de la diversidad cultural, y por tanto más tratado en la institución. La reunión de la Comisión de Atención a Estudiantes Extranjeros, que se realiza una vez al mes, es un buen ejemplo de esta relación, pues se realiza con la participación del DAEE, la Dirección de Relaciones Internacionales, el Vicerrectorado Docente- Educativo, un profesor guía por facultad o carrera, y se invita además al CBU, a la Dirección de Extensión Universitaria, personal de Salud y de Inmigración. A nivel macro también se recibe anualmente la visita de una Comisión de Atención a Estudiantes Extranjeros nacional. El ICAP provincial participa activamente en las actividades que se generan como parte de esta visita, de la cual resulta un informe elaborado por la UCLV.

Con el ICAP existen numerosos convenios de trabajo, debido a que, como parte de su misión esta institución procura generar vínculo y solidaridad con Cuba a través de su trabajo con los estudiantes extranjeros de la UCLV. El ICAP invita a la Dirección de Relaciones Internacionales y al DAEE, como representantes de los estudiantes extranjeros en la UCLV, a las actividades que con ellos y para ellos realizan, y de igual forma se planifican conjuntamente actividades que involucren tanto al ICAP como a la UCLV, lo que es muestra de una estrecha relación de trabajo entre ambas instituciones.

Por otra parte la agencia turística AMISTUR, que pertenece al ICAP, establece vínculos contractuales con la UCLV mediante la Dirección de Relaciones Internacionales para la movilidad de estudiantes.

La Dirección de Relaciones Internacionales, área de la UCLV ampliamente involucrada en el tratamiento a la diversidad cultural por su labor dentro de la atención al estudiante extranjero, se inserta efectivamente dentro de este sistema de relaciones. Desde esta Dirección se establecen las comunicaciones preliminares entre personas del extranjero interesadas en la contratación de los servicios académicos que ofrece el centro y el área de la universidad de la cual esperan recibir estos servicios.

La persona interesada puede solicitar estos servicios por cualquiera de las vías establecidas para ello, ya sea a través de páginas oficiales en Internet o a través de la propia facultad y una vez establecido el vínculo desde Relaciones

Internacionales se vela por el adecuado procedimiento para la contratación de una parte y otra. A partir de ese momento se realizan monitoreos con las facultades para verificar la marcha de este proceso. Esta área adopta entonces un rol mediador debido a la coordinación de estas acciones.

El Vicerrectorado Docente – Educativo, a cuyo cargo corre uno de los procesos estratégicos más importantes para el desarrollo del proyecto social de la UCLV, sostiene una relación directa con el resto de áreas de la institución, sin embargo es con la DAEE su lazo más evidente en relación a la EI, debido a la atención que desde la docencia se le ofrece a los estudiantes extranjeros. Dicha relación se basa fundamentalmente en el control del estado docente de estos estudiantes, orientaciones y planteamiento de inquietudes referentes a este aspecto. En este sentido el contacto entre el DAEE y el Vicerrectorado se produce directamente y a través de los profesores en las Facultades encargados del seguimiento en el orden académico del estado de los estudiantes extranjeros. Si en determinado momento cierta Facultad no cuenta con un profesor representante de estos estudiantes se crea un bache comunicativo en este aspecto. Sin embargo, según surgió en las entrevistas, sería beneficioso que las facultades que las facultades realizaran visitas a sus estudiantes extranjeros a las becas, tanto para estrechar el vínculo facultad-estudiante como para que este último cuente con otra vía para el planteamiento de las inquietudes que pudiera presentar.

Relativo también a la atención a la extranjería el DAEE coordina acciones junto con el CBU para la disposición de una atención personalizada a estos estudiantes. Ambos departamentos unen esfuerzos para la inserción en el contexto de la UCLV de estos estudiantes cuyas costumbres, idiomas, culturas y países son diferentes.

El CEEed, cuyo tributo a la EI se produce desde el aspecto investigativo, aborda de forma general líneas de investigación que surgen a partir de demandas y de la acumulación de hechos científicos que requieren del abordaje de dichas temáticas desde la actividad científica. Este centro, como tal, se encuentra abierto a las demandas investigativas que en torno a la educación se generen desde los diferentes sectores de la universidad, igual sucede con el tema de la EI.

La Dirección de Comunicación Institucional, como área dentro de la UCLV encargada de la comunicación, sostiene una estrecha relación con el resto de actores de la institución. Dado que la Dirección de Comunicación Institucional da cobertura a todo el plan de trabajo de la Universidad y por tanto a la información que se genera como resultado de la actividad de sus actores internos, la relación que se mantiene es por necesidad estrecha.

Estos eventos como se expresara en las entrevistas, *“o son cubiertos directamente por los periodistas de la Dirección o son cubiertos por los gestores de comunicación que tienen las áreas. Nosotros trabajamos con el eslabón de base en cada facultad y otras direcciones importantes que gestan mucha información”*, lo que evidencia la existencia de un sistema estructurado y funcional. En el caso del ICAP se tratan todos los temas que resulten relevantes o de interés para la Universidad, y el vínculo que desde la función de comunicación institucional resulta también favorable. El trabajo que realizan las diferentes áreas en torno a la diversidad cultural recibe cobertura de acuerdo al equilibrio e integralidad que se requiere del trabajo de la comunicación y las noticias e informaciones se jerarquizan únicamente en el sentido de su ubicación dentro de las páginas de la Intranet, por lo que ningún tema queda excluido de su atención y alcance.

Sin embargo, debe existir también no solo una atención de la Dirección de Comunicación Institucional hacia las diferentes áreas, sino que se debe sistematizar el acercamiento de estos actores al área de comunicación, pues existen cuestiones más particulares, no concernientes a la entrega de información sobre el cumplimiento de sus tareas específicas o a los mecanismos de control, que pudieran resultar de interés.

La EI no se considera un eje estratégico dentro de la Universidad, lo que impide que dentro de la labor de sus actores y el sistema de relaciones que como resultado de este trabajo se establece, se observe un esfuerzo de planificación y coordinación consciente para la proyección, concretamente, de prácticas educativas interculturales e inclusivas . Este vínculo se produce más bien de acuerdo a las necesidades que se generan como parte del cumplimiento de las tareas y responsabilidades de cada área, y aunque en la práctica resulta altamente efectivo, es necesario que esta relación tenga en cuenta la intencionalidad referida al trabajo con la EI. Más allá de la relación

que se hace absolutamente necesaria de acuerdo a las funciones específicas de cada área, el vínculo que se forma entre estos actores debe fortalecerse en torno al trabajo planificado con la EI como variable explícita.

Conclusiones parciales:

- La relación que se establece entre los actores de la UCLV como resultado de su accionar en el ámbito de la diversidad cultural es, en la práctica, altamente operativa.
- La UCLV adolece de una planeación estratégica para la EI que permita el establecimiento de un sistema de relaciones coordinado en torno al trabajo con la EI.

3.4. Acciones realizadas por los actores de la UCLV que tributan a la EI.

Como ya se expresaba anteriormente la UCLV no cuenta con una planificación enfocada hacia la articulación de las acciones dirigidas a la EI. Esta ausencia normativa/teórica no impide sin embargo su presencia en la Universidad desde la labor diaria sus diferentes actores.

En su mayoría los proyectos y acciones que en este sentido se desarrollan en el ámbito interno de la UCLV se encuentran enfocados al tratamiento de la extranjería, vista fundamentalmente desde la inserción y adaptación de estos estudiantes en los espacios, proyectos y actividades de la comunidad universitaria.

Podemos indicar que la atención al estudiante extranjero comienza desde que se produce la contratación de los estudios, por cualquiera de sus vías, y una vez que este estudiante ingresa al sistema el tratamiento que recibe no se circunscribe solo a los planes de estudio, la colegiatura, la manutención o el alojamiento en becas (de acuerdo al tipo de contrato). Se emprende un exhaustivo programa de acompañamiento, que se desarrolla en coordinación fundamentalmente de la Dirección de Relaciones Internacionales, la Oficina de Atención a Estudiantes Extranjeros y el ICAP.

Una vez que el estudiante extranjero ingresa al programa educativo de la Universidad, tanto en estudios de pregrado como de posgrado, se aboga por que se integre de forma satisfactoria a este nuevo entorno. El colectivo docente adquiere un alto nivel de responsabilidad en este sentido pues debe apoyar su

integración a nivel de brigada, célula base y componente esencial para la evolución satisfactoria del proceso docente- educativo.

En el contexto pedagógico y educativo el profesor de la UCLV debe tener en cuenta diferencias culturales y/o idiomáticas que pueden tener marcadas implicaciones en la asimilación y posterior apropiación del contenido impartido en el aula. Aun cuando no existan normativas específicas para ello, el profesor que dentro de su brigada cuente con uno o más estudiantes extranjeros es consciente de que debe ser sensible en cuanto al tratamiento de diversos temas, teniendo en cuenta los componentes culturales de estos estudiantes y los modos de comportamiento y actitudes que estos puedan implicar. Debido a las propias barreras del idioma estos estudiantes reciben desde las facultades una atención especial para garantizar la calidad del proceso docente.

Cabe destacar, de forma general, que para velar por la correcta inserción en el ámbito académico de los estudiantes de la UCLV se realizan desde el Vicerrectorado Docente Educativo y a nivel de Facultades, programas de seguimiento para comprobar su adaptación y evolución dentro de la institución.

El trabajo con estos estudiantes también comprende programas de convivencia armónica para facilitar las relaciones teniendo en cuenta las diferencias de costumbres y formas de convivir en un mismo espacio, ya que dentro del propio grupo de estudiantes extranjeros, existen marcadas diferencias culturales debido a que no todos son de los mismos países o regiones.

No obstante, como parte del programa de atención que se desarrolla o dentro de la labor de la Comisión Universitaria de Atención a Estudiantes Extranjeros, las acciones no se despliegan consecuentemente teniendo en cuenta lo primordial de un abordaje intercultural para la formación integral de los estudiantes, resultando en enfoques asimilacionistas y por tanto limitados de acuerdo a las demarcaciones de la EI.

El trabajo se enfoca mayormente en las cuestiones funcionales y prácticas, problemas que puedan presentar los estudiantes, situaciones académicas o relativas a su estancia en Cuba. Aun cuando sí se planifican actividades específicas con manifiesto interés por la variedad y riqueza cultural, estas son insuficientes y necesitan superar la simple transmisión de información para lograr motivar un interés genuino por conocer al otro. La inserción por asimilación no debe ser la meta o el resultado de estas actividades, motivo por

el cual estas deben realizarse teniendo en cuenta que diversidad cultural crea valor dentro del ámbito educativo, y si existe una correcta planificación es posible que estas prácticas se reflejen positivamente en la formación del estudiante.

En el área de la investigación la EI también tiene su espacio en la UCLV. Dentro del CEEd se han desarrollado varias tesis doctorales cuyo eje central es la EI o el tema es tratado desde alguna de sus perspectivas. Dichas aproximaciones representan un apoyo fundamental para el desarrollo dentro de la institución de proyecciones educativas interculturales, pues manifiesta su pertinencia dentro de los programas de formación de profesionales. Esta necesidad se debe fundamentalmente a la gran afluencia cultural que se da cita en la UCLV, así como al compromiso de una Universidad de Excelencia de ofrecer una educación integral. Resta continuar entonces en el ámbito investigativo la profundización científica de la temática de la EI, de forma tal que sea posible posteriormente la definición de los sustentos teóricos y metodológicos que rijan el trabajo con la EI dentro de la UCLV.

EL CBU como parte de su trabajo desarrolla cada año la Jornada de Convivencia Armónica, evento que tributa al tratamiento de la diversidad cultural. Son estas jornadas cuyo objetivo fundamental es promover que la coexistencia en los marcos de la UCLV se desarrolle sobre las bases del respeto y la comprensión mutua, lo cual se relaciona con lo que se aspira de entornos interculturales, sin embargo esta temática no se aborda sobre las bases de la EI, sino desde la necesidad esencial de lograr en la Universidad espacios de convivencia más tolerantes. No se trata solo de la coexistencia en entornos plurales, sino de entender cómo se produce esa coexistencia y cómo optimizarla teniendo en cuenta las diferencias culturales de acuerdo a los marcos culturales de referencia.

Este centro además desarrolla junto al DAEE un proyecto de acompañamiento a estudiantes extranjeros que arriban por primera vez a la institución, en aras de lograr su inserción en el contexto universitario en el menor tiempo posible teniendo en cuenta que sus costumbres, idiomas, culturas y países, son diferentes. Este programa brinda a estos estudiantes una asistencia durante su proceso de adaptación a los cambios que suponen su incorporación a la UCLV, y de igual forma lo prepara para su inclusión en un entorno culturalmente plural

y diferente al suyo. De igual manera El CBU ofrece asesoría a los estudiantes extranjeros a lo largo de su estancia en la UCLV, la cual va desde cuestiones referidas a la convivencia o a su inclusión en la comunidad universitaria.

De una forma más específica, los principales gestores de las actividades que como parte al tratamiento a la extranjería se despliegan en la UCLV son la Dirección de Relaciones Internacionales y dentro de esta el DAEE. Ambas áreas de la Universidad desarrollan un arduo programa de atención a los estudiantes extranjeros que abarca la atención a problemas docentes, personales, relativos a su salud, a su estancia en Cuba, etc.

El DAEE despliega junto al ICAP una estrategia consolidada que logra integrar el trabajo para la atención a los estudiantes de otros países que cursan estudios en la UCLV. Las acciones que esta estrategia comprende pretenden, según se refleja en la misma, elevar el espíritu solidario y de unidad entre los estudiantes, y contribuyen además a la adquisición de conocimientos sobre Cuba, su historia y su cultura. Cabe destacar que en la organización de estas actividades se cuenta con una activa participación de la Brigada de Solidaridad “Ernesto Che Guevara” y el Consejo de Nacionalidades, organizaciones propias y representativas de los estudiantes extranjeros, las cuales permiten a estos estudiantes mayores oportunidades para la expresión y solución de sus inquietudes y problemas.

El ICAP, actor del entorno externo de la UCLV que comprende la atención a todos los estudiantes extranjeros que cursan estudios en la Universidad, concibe su trabajo desde una educación integral que más allá de la formación profesional únicamente, contribuya a la formación de valores de solidaridad y respeto hacia la diversidad cultural.

Entre las principales actividades que el ICAP concibe para los estudiantes extranjeros y que se encuentran dentro de esta estrategia se encuentran la Fogata de la Amistad, donde se realiza un espectáculo en saludo al aniversario del ICAP que incluye a los estudiantes de otros países, aficionados y profesionales de la cultura local; el Festival cultural de la solidaridad, en el cual se presentan manifestaciones artísticas tradicionales y autóctonas de diferentes países y zonas geográficas; la Copa de la Amistad, campeonato de fútbol que se realiza con la participación de equipos de las tres universidades de Villa Clara, y el Evento Martiano, que contribuye, mediante la presentación

de trabajos investigativos sobre la vida, la obra y el pensamiento de José Martí, a reforzar el conocimiento de la historia de Cuba, del pensamiento martiano como una guía del sistema político cubano y los principios y valores que defiende.

Estas actividades, que se celebran una vez al año y cuentan también con la presencia de estudiantes cubanos, son consideradas medulares pues *“el deporte, al igual que la cultura son vías fundamentales para el trabajo educativo”*, según aseguró uno de los entrevistados.

El ICAP dispone de diferentes espacios en los que se discuten las fechas nacionales de los diferentes países incluidos en el plan de solidaridad, así como los eventos de la actualidad nacional e internacional. De esta forma es posible tanto el acercamiento al escenario de origen de los estudiantes extranjeros como su integración en la realidad cubana a través del conocimiento mutuo.

Estos son espacios idóneos para el intercambio, la expresión cultural libre y el aprendizaje que guíe a la comprensión y la aceptación recíproca, sin embargo aún resulta necesaria una mayor participación de los estudiantes cubanos para que estos logren un mayor conocimiento de las culturas de origen de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV, en aras de que se produzcan procesos de intercambio, y no de asimilación cultural.

La institución además brinda apoyo a los estudiantes extranjeros en las actividades que estos realizan con motivo del natalicio y la caída del Che, el 26 de julio, el aniversario del triunfo de la Revolución, el desfile del 1ro de mayo y otras efemérides cubanas importantes. También ofrecen su apoyo en el desarrollo de las iniciativas que surgen de la Brigada de Solidaridad y organizan actividades de intercambio con estudiantes, campesinos y federadas lo que permite a los estudiantes sentirse integrados a la realidad cubana.

Este sistema de actividades se concibe desde un enfoque de formación de profesionales con un elevado desarrollo científico y político- ideológico que los prepare para regresar a sus países con la voluntad de ayudar a su pueblo, además de lograr estrechos vínculos de amistad y solidaridad entre las diferentes nacionalidades, propiciando mediante el intercambio el conocimiento de las culturas de sus pueblos.

Como parte del vínculo entre el ICAP y la UCLV se articulan otro grupo de actividades, sobresaliendo entre ellas la atención especial dentro de la Universidad a la celebración de las fechas más importantes de las diferentes nacionalidades, mediante el apoyo a la Brigada de Solidaridad y el Consejo de Nacionalidades en la preparación de exposiciones de tradiciones. Esto contribuye a fomentar la unidad y a fortalecer el valor de la solidaridad entre los estudiantes extranjeros, así como a elevar el conocimiento que de sus culturas tienen los estudiantes cubanos.

En torno al tratamiento de la diversidad cultural persisten dificultadas dadas fundamentalmente por el nivel de vinculación de estudiantes cubanos en este tipo de actividades que se realizan, tanto por los actores internos de la UCLV como por el ICAP, pues a la par que el estudiante extranjero se esfuerza por adaptarse al nuevo sistema en el que se inserta la comenzar sus estudios en la UCLV, se espera que sea recibido con la voluntad de conocer su cultura de origen y sus componentes específicos.

La Dirección de Comunicación Institucional desarrolla dentro de la UCLV una ardua labor divulgativa, lo que incluye el accionar que en torno a la diversidad cultural se despliega. Las actividades que se realizan dentro de la Universidad y que se relacionan con la diversidad cultural se publican en Intranet, realizando siempre la heterogeneidad que converge en este centro de estudios, sin embargo este tratamiento se limita en gran medida a asuntos puntuales, tales como la celebración de alguna fecha nacional de algún país cuyos estudiantes se encuentren en el centro y las actividades que estos desarrollen con motivo a dicha conmemoración. Los artículos o puntos de perfil crítico en torno a la diversidad cultural no responden a una sistematización del tratamiento a esta temática en la Universidad, aunque cabe destacar como positiva la visión de la diversidad como un elemento común y positivo, propio de un contexto primordialmente inclusivo.

Tomando como base este presupuesto, la diversidad cultural es abordada no como un fenómeno aislado, sino como algo que debe ser comprendido y aceptado en aras de perfeccionar las interacciones que a nivel social se realizan.

De forma general el tratamiento a la diversidad cultural y sus acciones correspondientes dentro de la UCLV no está relacionado a un pensamiento en

torno a la EI específicamente, partiendo del hecho de que en la institución no existe un dominio del término aun desde aquellos actores cuyo trabajo se relaciona directamente con la atención a la diversidad de la cultura de origen. Las actividades aunque responden a perspectivas e intereses propios de una alternativa educativa intercultural, no se formulan como tal. De existir una planificación que primeramente identificara y reconociera las acciones que se realizan dentro del centro en torno a la EI, y que luego coordinara estos esfuerzos hacia un sistema articulado de acciones y relaciones, sería posible la construcción colectiva y progresiva de un sólido programa de EI.

Conclusiones parciales:

- Las principales actividades de los actores de la EI en la UCLV en torno a esta temática se encuentran enfocadas a la atención a la extranjería.
- Las actividades que se desarrollan en torno a la EI son en su mayoría de carácter operativo, y el tratamiento a esta temática destaca por presentarse en ocasiones puntuales.
- La vinculación de la EI a los procesos docentes se manifiesta fundamentalmente a través de los programas de seguimiento a los estudiantes extranjeros para comprobar su adaptación, bienestar y evolución dentro de la UCLV, e igualmente a través de los esfuerzos por la superación de barreras idiomáticas.
- La EI entendida como la formación de actitudes para la coexistencia pacífica en un mismo espacio geográfico, es una de las esferas de la EI más atendidas dentro de la UCLV luego del tratamiento a la extranjería.
- En el ámbito investigativo resta la profundización científica de la temática de la EI para la elaboración de sustentos teóricos y metodológicos que rijan el trabajo con la esta temática dentro del proceso de formación de los estudiantes.
- La EI no se inserta en la planificación estratégica de la comunicación y por tanto no se trabaja como tal, sin embargo la Intranet Universitaria, como medio oficial de la UCLV, aborda en sus diferentes espacios el fenómeno de la interculturalidad como un elemento característico común de la realidad actual.

3.5. Impacto en la EI de las acciones realizadas por los actores de la UCLV.

La labor que se realiza para el tratamiento a la diversidad cultural, así como su eje fundamental es la atención a la extranjería, es en esta área en la que sus resultados son más apreciables. El impacto que este trabajo alcanza se mide fundamentalmente a través de la satisfacción que expresan los estudiantes extranjeros con respecto a la atención que reciben y las actividades que para ellos se realizan. En este sentido, las encuestas que se realizan arrojan generalmente un 95% o más la satisfacción con la atención recibida. Es importante además decir que se logra una integración de estos estudiantes tanto a nivel de brigada, facultad y universidad.

La EI es una opción para la satisfacción de ciertas demandas educativas que se presentan derivadas de los contextos de referencia de los estudiantes y sus características tanto culturales como lingüísticas. Por esto es necesario que en el ámbito pedagógico se transformen las prácticas para preservar las identidades culturales de los estudiantes de acuerdo a su contexto de origen, siendo en este caso más evidente la necesidad de evitar la absorción cultural de los estudiantes extranjeros que conlleve a una pérdida de su identidad.

La diversidad cultural, según la perspectiva de los actores de la EI, tiene una buena percepción entre la comunidad universitaria, sin embargo, no es muy común su tratamiento institucionalmente más allá de la celebración de fechas nacionales de los estudiantes extranjeros y es este probablemente su mayor repercusión en el ámbito universitario.

En los espacios de la UCLV, fundamentalmente a nivel de brigada, se puede apreciar la aceptación a estos estudiantes extranjeros, así como los esfuerzos por superar las barreras idiomáticas o culturales para el desarrollo satisfactorio de los procesos docentes. Esta voluntad por integrarlos a la vida universitaria, ha provocado un alto sentido de compromiso y participación de estos estudiantes en actividades tan importantes como la Caminata del 8 de octubre, las actividades con motivo del natalicio y la caída del Che, el 26 de julio, el aniversario del triunfo de la Revolución, el desfile por el Día del Trabajo y otras efemérides importantes celebradas en Cuba, lo cual es muestra de gran respeto hacia nuestro país, y de interés por compartir su historia y su cultura.

Sin embargo se requiere que la celebración de las fechas nacionales de estos estudiantes sea acompañada por otras acciones complementarias que motiven un mayor acercamiento de los estudiantes cubanos a estas culturas, que por demás requieren de una mayor divulgación de sus elementos típicos, para favorecer el conocimiento de la cultura del otro.

Las investigaciones relacionadas con la EI, por otra parte, labran el camino para que en esta esfera se realicen aportes que contribuyan a la adopción de referentes teóricos y metodológicos para el tratamiento de esta temática en la UCLV, así como la sensibilización sobre su impacto y pertinencia para la institución.

Resulta insuficiente el alcance de las acciones de los actores de la UCLV vinculados a la EI si analizamos las implicaciones de esta alternativa educativa, y la principal limitante viene dada por el desconocimiento en el centro del término EI y sus perspectivas. No existe una definición concreta con respecto a esta modalidad educativa, y las acciones que se realizan y se incluyen dentro de ella, no se trabajan como tal sino en respuesta a necesidades estructurales y funcionales concretas.

Es así que su alcance se limita mayormente al tratamiento a la extranjería y no particularmente desde la resguardo de las identidades culturales, sino desde las formas de hacer más eficiente el proceso docente teniendo en cuenta las diferencias de idioma. Las acciones no responden a una estrategia integral y el público que abarca se encuentra ampliamente reducido, primeramente por la sectorialización que se realiza al centrar la atención en el tratamiento hacia lo diferente, y luego por la limitación en cuanto a la forma en que se maneja la EI. La EI contribuye a la preservación de las diferencias culturales en los espacios educativos, así como a reconocer aporte al aprendizaje. De igual forma permite el desarrollo en los estudiantes de conocimientos y actitudes necesarios para la vida su desarrollo personal y profesional. De ahí la importancia de la coordinación y planificación de las actividades en torno a la EI, pues el fomento de estas actividades procurará la preparación de un individuo capaz de contribuir al desarrollo social de una sociedad plural e inclusiva.

Conclusiones parciales:

- Existe un buen nivel de integración de los estudiantes extranjeros, tanto a nivel de brigada, facultad y universidad.

- Se realizan en el centro notables esfuerzos por superar las barreras idiomáticas o culturales para el desarrollo satisfactorio de los procesos docentes.
- Las investigaciones relacionadas con la EI, labran el camino para la construcción de referentes teóricos y metodológicos, y contribuyen a la sensibilización sobre la pertinencia del tema para la institución.
- Las acciones no apuntan al resguardo de las identidades culturales, sino a formas de hacer más eficiente el proceso docente atendiendo a las diferencias de idioma.
- La EI es una opción para la satisfacción de ciertas demandas educativas que se presentan derivadas de los contextos de referencia de los estudiantes y sus características tanto culturales como lingüísticas.
- Los procesos de comunicación institucional que se generan en torno a la EI no alcanzan a integrar a sus distintos actores en aras de la planificación y el logro de objetivos compartidos.

3.6. Plan de acciones de comunicación estratégica para contribuir a los procesos de EI en la UCLV.

El presente Plan de Acciones de Comunicación Estratégica (Ver anexo 10) se construye tomando como punto de partida los datos obtenidos durante la investigación, las deficiencias detectadas y las sugerencias propuestas por los sujetos de la muestra. Su objetivo fundamental es contribuir a la EI en la UCLV, y se despliega en el período de septiembre de 2018 a junio de 2019. Se selecciona este lapso debido a que se espera la sistematización de estas actividades a lo largo del curso lectivo dentro de la Estrategia de Comunicación de la UCLV, así como por la espacialidad entre algunas actividades que resultan de vital importancia para el logro del objetivo comunicacional propuesto. El Plan de Acciones cuenta con un total de 28 actividades, y se dirige a estudiantes, profesores y directivos de la UCLV.

Acciones:

1. Publicación en la Intranet de una serie de trabajos dentro de la sección “Génesis” hablando sobre diferentes países, etnias, territorios, etc.

Objetivo:

Promover el conocimiento sobre los diferentes lugares de procedencia de los estudiantes que asisten a la UCLV.

Descripción:

Publicación en Intranet de entrevistas a estudiantes de la UCLV, tanto del territorio nacional como de países extranjeros, para promover el conocimiento de sus elementos culturales identitarios. Se describen a través de estos artículos las principales costumbres, tradiciones y valores culturales de esos lugares desde la perspectiva de los estudiantes. Estos estudiantes pueden referir además las experiencias de su inserción en un contexto tan diverso culturalmente, sus principales experiencias e inquietudes, así como las ventajas y limitaciones de encontrarse en un escenario diverso por naturaleza.

2. Empleo de los diferentes espacios de reunión con los estudiantes extranjeros para la discusión y el intercambio sobre las identidades culturales que convergen en la UCLV.

Objetivo:

Promover el conocimiento sobre la diversidad cultural presente en el contexto universitario entre los estudiantes de la UCLV.

Descripción:

Abordar en estos espacios temas que permitan a los estudiantes extranjeros conocer más acerca de las diversas identidades culturas que convergen en la UCLV, tanto las culturas propias de los marcos nacionales, como las del resto de estudiantes de diferentes países y etnias. Las reuniones del Consejo de Nacionalidades, de la Brigada de Solidaridad, o las reuniones de coordinación que realiza la UCLV sobre la atención a este sector del estudiantado y donde participan algunos de sus representantes, pueden ser momentos idóneos para promover el intercambio y las relaciones interculturales, así como para el debate sobre las inquietudes que en torno al tema pudieran presentarse.

3. Exposición de muestras de cine, y/o de producción audiovisual (videos clip, animados, etc...)

Objetivo: Promover mediante la proyección de muestras audiovisuales el conocimiento sobre diferentes culturas alrededor del mundo.

Descripción:

Actividad que pretende acercar a la comunidad universitaria a diversas culturas valiéndose de la proyección en la Casa del Estudiante de muestras de cine y

producción audiovisual (videos clip, animados, etc...) de diversas regiones del mundo. Se pretende mostrar características culturales de las regiones desde las cuales proceden dichas muestras, para lo cual además a estas proyecciones le seguirá un pequeño debate que aborde tanto las principales cuestiones tratadas en el filme como un análisis del entorno en el que se desarrolla. Esta sección podrá sincronizarse con los diferentes eventos que en torno a la cinematografía son celebrados a nivel nacional (Festival de Cine Pobre, Semana de Cine Francés, Festival de Cine Latinoamericano).

4. Exposiciones de tradiciones, paneles, o presentaciones en facultades sobre la cultura de origen de los estudiantes extranjeros.

Objetivo:

Promover el conocimiento sobre las culturas de origen de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV.

Descripción:

Realizar en las facultades exposiciones donde los estudiantes extranjeros muestren las particularidades de su cultura de origen. Esta actividad permitirá que los estudiantes cubanos logren un mayor acercamiento a la cultura de estos estudiantes extranjeros hacia los cuales pudieran sentirse más vinculados por pertenecer a la misma Facultad. Se pueden utilizar productos comunicativos impresos (suelos, plegables, etc.) y audiovisuales (documentales, videos musicales, películas, cortos de animación, etc.), así como representaciones artísticas y de tradiciones para apoyar estas exposiciones.

5. Ofrecer capacitaciones sobre EI a personas involucradas directamente al tratamiento a la diversidad cultural en las diversas áreas de la UCLV

Objetivo:

Promover en la UCLV el conocimiento sobre la EI.

Descripción:

Con el objetivo de lograr una mayor organización en torno a la EI se propone la puesta en marcha de un plan de capacitación de carácter institucional con relación a este tema. Esto posibilitará sistematicidad en el tratamiento a la diversidad cultural y una mayor formación en esta área de los que a ella responden a través de su quehacer.

Se propone en la capacitación la inclusión de miembros de la Dirección de Comunicación Institucional, el DAEE, la Dirección de Relaciones Internacionales, el CBU, el CEEed y de los profesores encargados en cada Facultad de la atención a los estudiantes extranjeros. Se recomienda la búsqueda de especialistas o personas con una trayectoria investigativa destacada con respecto a estos temas. Se incluirán los supuestos básicos de cultura, identidad y diversidad cultural, interculturalidad y Educación Intercultural, además de su situación actual a nivel internacional, nacional y en la UCLV. La capacitación debe convertirse en una oportunidad para la participación, la reflexión y la construcción colectiva.

6. Conferencias educativas enfocadas hacia el respeto y la aceptación de las diferencias culturales.

Objetivo:

Promover el respeto y la aceptación hacia a las diferencias culturales presentes en el contexto de la UCLV.

Descripción:

Convocar a personas cuya labor se relacione con la EI tanto dentro de nuestro centro como a nivel nacional e internacional, para la impartición de conferencias sobre la diversidad de cultura de origen como fenómeno inherente a las sociedades actuales. Dichas conferencias pueden tener lugar tanto en el teatro para llegar así a una audiencia mayor, o de igual forma convocarse en las distintas facultades. Pueden utilizarse soportes audiovisuales para contribuir comunicativamente a la comprensión del mensaje.

7. Publicación de la “Revista Intercultural”.

Objetivo:

Promocionar el trabajo que realiza la UCLV en torno a la EI.

Descripción:

Se pretende mostrar a través de esta publicación el trabajo que en torno a la EI se realiza en la UCLV. La revista comprendería trabajos sobre el resto de actividades que se reflejan en el presente plan de acuerdo a su desarrollo a lo largo del período lectivo, artículos relacionados con el tema de la EI o la diversidad de cultura de origen. Los trabajos serán tanto informativos, críticos, o comentarios. La revista contará con apoyo gráfico que puede relacionarse al diseño que se hará como parte de la Campaña que también se propone en el

presente plan de acciones. Su emisión comenzaría en diciembre y se realizaría con una periodicidad trimestral. Puede convertirse en una útil herramienta para la evaluación de las acciones que se realizan para contribuir con la EI en la UCLV.

8. Desarrollo de encuentros deportivos amistosos.

Objetivo:

Promover mediante el deporte el intercambio cultural.

Descripción:

Desarrollar encuentros deportivos amistosos, en diferentes disciplinas, entre equipos compuestos por estudiantes nacionales y extranjeros. Estos encuentros se realizarán en los terrenos de la Universidad y pueden incluir la invitación a estudiantes de la Universidad de Ciencias Médicas ubicada en la ciudad de Santa Clara. Estos eventos pueden considerarse como preparatorios tanto para los Juegos Criollos como para la Copa de la Amistad.

9. Discusión en turnos de Debate y Reflexión del tema Interculturalidad y su impacto en la comunidad universitaria.

Objetivo:

Promover el respeto y la aceptación hacia las diferencias culturales presentes en el contexto de la UCLV.

Descripción:

Promover el debate en las brigadas sobre la diversidad cultural para conocer las percepciones de los estudiantes de la UCLV en torno a este aspecto. Estos espacios permitirán conocer cómo el trabajo de EI que se realiza afecta a los estudiantes, qué tanto conocen del resto de culturas que convergen en la UCLV, cuáles son sus posturas hacia ellos y sus opiniones sobre cómo la Universidad maneja la diversidad cultural. De aquí, es posible la obtención de sugerencias y propuestas que indiquen cómo lograr una mayor armonía en la convivencia cultural en la UCLV y un mayor resultado en las acciones que para ello se realizan.

10. Ampliar el plan de Relaciones Públicas existente en la UCLV para la atención a visitantes extranjeros.

Objetivo:

Extender las invitaciones a representantes de instituciones extranjeras en el país para el desarrollo de intercambios culturales.

Descripción:

Con la ampliación de este Plan de Relaciones Públicas se pretende potenciar las invitaciones para visitar a la institución de personas de otros países: representantes de embajadas, instituciones culturales, académicas, investigativas; para sostener intercambios, conferencias, talleres en los que la cultura sea el eje central de atención. De estas visitas sería posible la concepción de nuevas colaboraciones y la consolidación de las ya existentes, siempre sobre las bases del respeto y la cooperación.

11. Creación de spot radial sobre la diversidad cultural en la UCLV.

Objetivo:

Promover el respeto y la aceptación hacia las diferencias culturales.

Descripción:

Mostrar los motivos que convierten a la UCLV en un espacio pluricultural por excelencia en el cual es necesario, por tanto, el desarrollo de una educación hacia enfoques interculturales en todos los escenarios posibles de la vida universitaria. Es posible además resaltar la concepción de El manejada por el centro para que los estudiantes conozcan la postura de la UCLV con respecto a esta temática.

12. Creación del Taller Literario *Di verso*.

Objetivo:

Propiciar mediante la literatura un abordaje al fenómeno de la diversidad cultural.

Descripción:

Este Taller pretende ser un espacio para estudiantes y profesores del centro que permita, a través de la literatura, mostrar una amplia gama de matices culturales. Se planea la presentación y discusión de la obra literaria de autores de las más disímiles latitudes para a través del estudio de su obra lograr también un acercamiento a sus elementos culturales implícitos y explícitos. Con el objetivo de reforzar estos acercamientos culturales, es posible realizar dichos análisis literarios de acuerdo a ciclos, ya sea por continentes, países, provincias en el caso de la literatura cubana, etc.

13. Creación en la Intranet del espacio Di verso.

Objetivo:

Propiciar mediante la literatura un abordaje al fenómeno de la diversidad cultural.

Descripción:

Este espacio pretende ser una extensión del taller del mismo nombre, y contribuirá a un mayor alcance de esta actividad pues aquellos que no hayan tenido la oportunidad de asistir al taller podrán disfrutar en la Intranet de una reseña de los trabajos presentados y las obras literarias analizadas.

14. Creación de un Grupo de Trabajo Científico Estudiantil sobre EI.

Objetivo:

Potenciar la producción científica estudiantil en torno a la EI.

Descripción:

Se aspira a lograr la incorporación de los estudiantes de la Universidad a investigaciones relacionadas con la EI, para de esta forma potenciar su conocimiento sobre el tema y contribuir a su formación profesional como individuos capaces de aceptar y comprender las diferencias culturales y su significativo valor para la sociedad. Podrá comenzar originalmente con estudiantes de carreras pertenecientes a las Ciencias Sociales y Humanísticas, más familiarizado con el tipo de investigaciones sociales que demandarán los estudios que dentro de esta temática se realizan, sin embargo puede extenderse posteriormente a estudiantes interesados de otras carreras de la UCLV.

15. Creación de una aplicación móvil para el conocimiento de las diversas culturas de origen presentes en la UCLV.

Objetivo:

Propiciar el conocimiento sobre las diferentes culturas, países e idiomas que se dan cita en la UCLV.

Descripción:

La aplicación contará con información e imágenes relevantes para la muestra de elementos de diversas culturas. Aquí puede incluirse información sobre países que en algún momento han mantenido relaciones colaborativas con la UCLV resultantes en el intercambio de estudiantes. Dentro de dichos países se pudieran realizar especificaciones en cuanto a etnias en el caso de contar con ellas.

16. Celebración por el Día de la lengua materna.

Objetivo:

Promover el conocimiento de las lenguas natales de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV.

Descripción:

Se producirán presentaciones en las afueras del teatro de la UCLV que incluyan muestras de libros, audiovisuales, videos musicales, películas en diferentes idiomas o dialectos, para así promover su reconocimiento y conocimiento en la Universidad.

17. Convocatoria de concurso de creación “De lo diverso y su arte”.

Objetivo:

Propiciar la expresión de las concepciones de los estudiantes con respecto al fenómeno de la diversidad cultural mediante la creación artística.

Descripción:

Este pretende ser un espacio alternativo que se ofrezca a los estudiantes para la expresión de la diversidad cultural. Se podrá concursar en literatura, fotografía, artes plásticas y producción audiovisual. Las obras deberán reflejar las posturas y concepciones de los estudiantes con respecto a la diversidad cultural que se aprecia en el mundo actual, su presencia e impacto en la sociedad y particularmente en el contexto universitario.

18. Ofrecer durante la jornada de Convivencia Armónica Talleres sobre El y Diversidad Cultural.

Objetivo:

Promover el diálogo, el debate y el intercambio de experiencias sobre Diversidad Cultural y Educación Intercultural que convergen en la UCLV.

Descripción:

La realización de estos talleres en el marco de la jornada de Convivencia Armónica permitirá el intercambio entre estudiantes, profesores, investigadores, y personas vinculadas directamente en la UCLV con el tratamiento a la diversidad cultural desde una perspectiva de educación intercultural. De esta forma se persigue promover el diálogo en torno a estas temáticas y su estado actual en el ámbito universitario, a nivel nacional e internacional, así como para la propuesta de proyecciones y acciones pertinentes de acuerdo a las inquietudes, percepciones y expectativas de los diferentes actores de la UCLV.

Durante estos espacios es posible la utilización de diversos materiales educativos, recursos audiovisuales, panfletos, etc.

19. Realizar una gala cultural en el teatro universitario por el Día de la diversidad cultural.

Objetivo:

Promover mediante las manifestaciones artísticas el tratamiento a la diversidad cultural.

Descripción:

Realizar una gala cultural en el teatro universitario con motivo del Día de la diversidad cultural, en la que participarán estudiantes de todo el centro, mostrando mediante las manifestaciones artísticas la riqueza que aporta la diversidad cultural al arte. Los estudiantes extranjeros con aptitudes artísticas podrán presentar números que representen tradiciones y costumbres de sus países de origen.

20. Acompañar la celebración de las fechas nacionales de los estudiantes extranjeros con soportes comunicativos ilustrativos de su historia y su cultura.

Objetivo: Promover el conocimiento sobre las culturas de origen de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV.

Descripción:

Con motivo de la celebración de fechas nacionales de los países de origen de los estudiantes extranjeros de la UCLV, se propone el diseño y la impresión de posters, plegables, sueltos, y otros soportes comunicativos en los que se refleje las principales características de dichos países. El propósito es acompañar estas acciones con productos visuales que permitan un mayor nivel informativo, mayor alcance de estas actividades y por ende un mayor acercamiento de la comunidad universitaria a las particularidades de estas culturas. Dichos productos deben ser elaborados sobre la base de una investigación sobre el tema bajo la orientación de la Dirección de Comunicación Institucional, la Dirección de Relaciones Internacionales, el DAEE, y con la participación de estudiantes de Periodismo y Comunicación Social, y serán distribuidos en el campus universitario.

21. Invitar a estudiantes de nacionalidad cubana a participar en las diferentes actividades que realiza el ICAP con estudiantes extranjeros.

Objetivo:

Promover el conocimiento sobre las culturas de origen de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV.

Descripción:

Es necesario propiciar el acercamiento de los estudiantes cubanos a las actividades que el ICAP realiza como parte de su labor de atención a los estudiantes extranjeros. Se propone la invitación a estudiantes cubanos a participar en actividades tales como el Evento martiano, el Festival Cultural de la Solidaridad, la Copa de la Amistad, la Fogata de la Amistad. Dicha convocatoria puede realizarse a través de la Intranet, mediante el empleo de diversos soportes comunicativos o directamente en las brigadas estudiantiles para una mayor efectividad.

22. Incluir en el espacio “Vidas” de la Intranet, trabajos sobre estudiantes extranjeros.

Objetivo:

Promover el conocimiento sobre las culturas de origen de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV.

Descripción:

Coordinar junto con el Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros y la Dirección de Relaciones Internacionales la inclusión en el espacio “Vidas” de entrevistas a estudiantes extranjeros de la UCLV con una trayectoria destacada en los ámbitos de la docencia, la investigación o la extensión universitaria.

23. Publicación en la Intranet de trabajos centrados en el tratamiento a la EI y la Interculturalidad.

Objetivo:

Promover el conocimiento sobre la EI y la Interculturalidad en la UCLV.

Descripción:

Publicación de una serie de artículos que aborden el tema de la Interculturalidad desde sus diferentes perspectivas y teniendo en cuenta el trabajo que se realiza en la UCLV en beneficio de la EI. Será posible un acercamiento a las diferentes actividades que realizan los actores de la EI en la UCLV para una mirada crítica a la contribución que realizan a la formación de estudiantes conscientes del valor de la diversidad cultural en la situación actual de nuestra sociedad.

24. Difusión a través de la Radio Universitaria de temas referidos a la diversidad cultural.

Objetivo:

Promover el respeto y la aceptación hacia las diferencias culturales presentes en el contexto de la UCLV.

Descripción:

Incluir dentro de la programación habitual, temáticas relacionadas con la diversidad cultural, la Interculturalidad y la EI. Este medio posee gran aceptación y su alcance en la UCLV puede resultar favorable para concientizar a los estudiantes sobre lo importante de reconocer, conocer y aceptar la variada mezcla cultural que se da lugar en esta institución. Sería posible invitar a estos espacios a especialistas en el tema, profesores con estudios relacionados o personas vinculadas al tratamiento de este tema en la UCLV.

25. Desarrollo conjunto de investigaciones de pregrado y posgrado relacionadas con la EI entre las diferentes áreas que inciden en la EI.

Objetivo:

Fomentar un mayor vínculo entre las diferentes áreas y departamentos cuyo trabajo aborde el tema de la diversidad cultural en la UCLV para fortalecer este trabajo.

Descripción:

Se pretende que los actores de la UCLV cuyo trabajo se relaciona con la diversidad cultural coordinen, en base a estudios precedentes y a necesidades específicas que se manifiesten, la propuesta de temas de tesis de licenciatura, maestría y doctorado relacionados con la interculturalidad y la EI. Dichos estudios pueden, partiendo del trabajo en la institución, extenderse a otros entornos o plataformas, pero tomando como base el trabajo colaborativo para lograr un mayor alcance investigativo y disciplinar.

26. Planeación conjunta de actividades, y colaboración en las ya existentes, que tributen a la formación intercultural del estudiante.

Objetivo:

Fomentar un mayor vínculo entre las diferentes áreas y departamentos cuyo trabajo se vincule a la temática de la diversidad cultural en la UCLV.

Descripción:

Lograr que las actividades de los actores de la UCLV que se vinculan de cierta forma al tema de la diversidad cultural, no se produzcan de forma aislada, sino que formen parte de un esfuerzo consciente de trabajo integrado entre dichas áreas. Esta relación podría darse, por ejemplo, por la integración a la Jornada de Convivencia Armónica del resto de los actores, a través de talleres y conferencias sobre su óptica del tema desde su área de trabajo.

27. Propuesta del tema “Comunicación Intercultural” para la 9na Jornada de Comunicación Social.

Objetivo:

Abordar desde la comunicación el tratamiento a la Interculturalidad.

Descripción:

Se propone dedicar la 9na Jornada de Comunicación Social a la comunicación intercultural. Se abordarán dentro del evento la actualidad de tendencias, posturas, investigaciones, y acciones en torno a la diversidad cultural desde la comunicación, tanto a nivel macro-social como en los contextos universitarios. Como parte del programa del evento se ofrecerán conferencias y talleres de personas vinculadas al tema tanto en nuestra facultad como a nivel nacional, y se propone además la petición de colaboración a investigadores de Universidades de otros países con las cuales la UCLV sostenga relaciones y que desarrollen estudios sobre EI. Las memorias oficiales del evento pueden proponerse para su divulgación en publicaciones científicas y la participación en eventos relacionados con la comunicación.

28. Lanzamiento de la Campaña de comunicación “Universidad Intercultural”, complementaria al presente plan de acciones.

Objetivo:

Potenciar la unificación de las acciones que en torno a la EI se realizan en la UCLV.

Descripción:

Diseño de una campaña que permita mostrar a la diversidad como elemento común en el contexto actual, y que constituye además una fortaleza para la cultura. Esta se acompaña de un diseño visual, líneas de mensaje que respondan al objetivo de la campaña y soportes comunicativos cuya creación puede realizarse en colaboración con estudiantes de 3er y 4to años de las carreras de Periodismo y Comunicación Social. Se pretende reforzar la

información que se brinda como parte de la labor divulgativa del plan de acciones, con la que ofrecerá la campaña. La creación de una identidad visual permitirá la unificación de las acciones así como un mayor nivel de reconocimiento en el contexto universitario.

Presupuesto

La organización cuenta con un presupuesto asignado a la Comunicación Institucional, por lo que se propone analizar con la Dirección del centro y la Dirección de Comunicación Institucional el presupuesto a destinar al Plan de acciones de comunicación estratégica para contribuir a los procesos de EI en la UCLV, tomando en cuenta los recursos necesarios para cada acción. La propuesta inicial es de 4000 cup. El presupuesto de la Campaña de Comunicación se definirá independientemente por la envergadura del mismo.

Evaluación

Se propone que en las sesiones de reunión del Consejo de Dirección, se evalúe el cumplimiento de las acciones previstas, tanto las planificadas para cada mes como las de realización periódica. En esta evaluación participarán los actores institucionales implicados en la aplicación del plan.

Pueden utilizarse además los canales y espacios de comunicación utilizados por el público interno de la organización, ya sean estudiantes o trabajadores (el correo, las entrevistas personales, las reuniones, las asambleas, etc.), para la evaluación de la efectividad del plan de acciones. Esta evaluación deberá tener en cuenta la satisfacción con la información que se emite, los canales y espacios que se utilizan, la participación que cada público tiene dentro de este engranaje, además del análisis sobre las concepciones sobre la diversidad cultural, las barreras que entorpecen la armonía en el proceso de integración cultural y sugerencias que contribuyan a mejorarlo.

3.7. Evaluación del plan de acciones de comunicación mediante el criterio de especialistas.

El plan de acciones de comunicación estratégica confeccionado como parte de la presente investigación se sometió a evaluación por el criterio de un grupo de 4 especialistas, seleccionados por su vinculación a los procesos comunicativos en la UCLV y al trabajo con la EI. Los aspectos a evaluar fueron:

- Correspondencia con los objetivos propuestos
- Tiempo de implementación
- Aplicabilidad
- Factibilidad
- Utilidad

Según el criterio del 100% de los especialistas seleccionados, el plan de acciones de comunicación estratégica para la EI propuesto como resultado de la investigación es adecuado, aplicable, útil, factible y presenta correspondencia entre las acciones y los objetivos propuestos. Se aprecia unanimidad entonces en cuanto a la evaluación positiva de los aspectos valorados.

Los señalamientos realizados por los especialistas apuntan fundamentalmente a la implementación y seguimiento de estas actividades por parte de los responsables. Según explican, la aplicación de este plan implica la confluencia de varias áreas de la Universidad, las cuales presentan en ocasiones limitaciones de recursos humanos, materiales y de tiempo. Esto podría traer como consecuencia que algunas de estas actividades se vieran en situación de competir, en cuanto a alguno de los recursos antes mencionados, con otras igualmente importantes para la institución. De igual forma se señala lo necesario de la voluntad de los responsables por desarrollarlas adecuadamente en aras del cumplimiento de sus objetivos. La ausencia de trabajo con el Internet fue señalada además por uno de los especialistas, que consideró necesaria no solo la proyección de este plan en la Intranet, sino que se extendiera su accionar a la plataforma de Internet para así lograr una mayor visibilidad del trabajo que realiza la UCLV en beneficio de la EI. Esto contribuirá, según plantea, al fortalecimiento de una imagen positiva de la UCLV.

Se enunciaron como recomendaciones vincular las actividades ya proyectadas dentro del plan a los espacios oficiales de la UCLV en Internet, incluir las actividades en la planificación de los planes de trabajo de la Universidad, controlar periódicamente la realización con calidad de estas actividades y poner esta propuesta a disposición de la Comisión de Atención a Estudiantes

Extranjeros y el Vicerrectorado de Extensión a fin de que sea analizada, aprobada e incluida en el plan de trabajo universitario.

Partiendo de los señalamientos y recomendaciones realizadas por los especialistas con respecto al plan de acciones de comunicación estratégica para la EI se procede a:

- Proponer la inclusión de las acciones del presente plan de comunicación en los planes de trabajo de la Universidad.
- Incluir la plataforma de Internet en la proyección de las actividades del plan de acciones (Ver anexo 11).

Conclusiones parciales:

- El plan de acciones de comunicación estratégica para la EI propuesto es calificado por los especialistas como adecuado, aplicable, útil, factible y con coherencia entre las acciones y los objetivos propuestos.
- Las principales dificultades que se presentan para la implementación del plan de acciones radican en la disponibilidad de recursos materiales, humanos y de tiempo.
- Se recomienda por parte de los especialistas proponer la inclusión de las acciones del presente plan de comunicación en los planes de trabajo de la Universidad.

3.8. Análisis Integrador

La UCLV es una institución educativa donde convergen un amplio número de culturas, hecho marcado fundamentalmente por la amplia presencia en el centro de estudiantes de otros países. Esta temática no se incluye sin embargo dentro de los procesos de comunicación como un elemento estratégico. Es esta una alternativa educativa altamente necesaria y eficiente para la atención a las complejidades relacionales y comunicativas que implican los espacios interculturales y la orientación del trabajo educativo y formativo hacia formas más inclusivas y aun cuando es innegable su presencia en la institución, esta no se encuentra reflejada de manera explícita en las concepciones estratégicas o planes de trabajo.

La EI se concibe fundamentalmente desde la atención al estudiante extranjero y es precisamente esta el área donde mayor fuerza cobra este enfoque educativo en la UCLV. Las actividades que se realizan sin embargo no

responden a una planificación consciente e intencional enfocada a la formación de los estudiantes desde perspectivas interculturales, sino más bien responden a necesidades básicas tales como la optimización de la actividad docente de los estudiantes extranjeros y la atención asuntos de salud, personales, legales o relacionados con la beca, etc de los mismos. La atención a estas cuestiones se convierte en el eje de la relación que se establece entre los actores de la EI en la UCLV como resultado de su trabajo en torno a la diversidad cultural, relación que es en la práctica altamente operativa. Por otra parte, los procesos de comunicación institucional que se generan en torno a la EI no alcanzan a integrar a sus distintos actores en aras de la planificación y el logro de objetivos compartidos.

Las actividades desarrolladas con los estudiantes extranjeros favorecen su inserción en la vida universitaria, tanto a nivel de brigada, facultad y universidad, lo cual se favorece sobremanera por la voluntad existente en la institución por superar barreras idiomáticas y culturales. Sin embargo las acciones no se enfocan al resguardo de las identidades culturales, sino a formas de hacer más eficiente el proceso docente y su estancia en la Universidad.

Se propone como resultado de la investigación un Plan de Acciones de Comunicación Estratégica, de un total de 28 originalmente, cuyo objetivo fundamental es contribuir EI en la UCLV. Este plan, dirigido a estudiantes, profesores y directivos de la UCLV, se concibe para implementarse en el período de septiembre de 2018 a junio de 2019 y según el criterio de la totalidad de los especialistas seleccionados para su evaluación, el plan de acciones propuesto es adecuado, aplicable, útil, factible y presenta correspondencia entre las acciones y los objetivos propuestos.

Fueron recomendadas por estos especialistas la propuesta de las acciones comprendidas en el plan para su inserción en los Planes de Trabajo de la Universidad, para así contribuir a que se cumplan con calidad y responsabilidad las actividades y extender el alcance del plan de acciones a Internet. Como resultado de estas observaciones se le agrega al plan una acción que comprende la extensión de las actividades planificadas a la página oficial de la UCLV en Facebook.

Conclusiones

- La UCLV cuenta con una serie de actores que por sus objetivos, fines y características específicas contribuyen con su accionar en torno a la EI a la formación integral de un estudiante tolerante y capaz de aceptar las diferencias culturales.
- Se diseña un mapa de públicos para los actores de la EI en la UCLV, instrumento de gran utilidad para la planificación de la comunicación. En este se relejaron como variables la dimensión estratégica, la posición, la capacidad de influir en la opinión pública, la transmisión directa de la imagen y la necesidad de información funcional de los actores de la EI en la UCLV, para así definir el coeficiente de comunicación necesaria hacia estos actores.
- La UCLV no cuenta con un sistema de relaciones coordinado en torno a la EI, por tanto la relación que se establece entre los actores de la UCLV en torno a la EI es, en la práctica, altamente operativa.
- Las principales actividades de los actores de la UCLV en torno a la EI se enfocan al tratamiento a la extranjería y son en su mayoría de carácter operativo y puntual. El eje central del desarrollo de actividades para la EI se encuentra en los esfuerzos por la superación de barreras idiomáticas y los programas de seguimiento a los estudiantes extranjeros para comprobar su adaptación, bienestar y evolución dentro del ámbito académico y en la UCLV en general.
- Como resultado de la investigación se propone un plan de acciones de comunicación estratégica cuyo objetivo fundamental es contribuir a la EI en la UCLV y demandará la vinculación y el trabajo coordinado de los actores de la EI en la institución. Este plan de acciones es calificado por los especialistas seleccionados para su evaluación como adecuado, aplicable, útil, factible y con coherencia entre las acciones y los objetivos propuestos.

Recomendaciones

- Incorporar el Plan de Acciones propuesto a la Estrategia de Comunicación que implementa la UCLV, e incluir las actividades que contempla en la proyección de los planes de trabajo de la UCLV
- Articular el sistema de relaciones de los actores de la UCLV en torno a la EI de forma tal que responda a una proyección estratégica.

Referencias bibliográficas

- Aguado, J. M. (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y las Comunicaciones*. Recuperado de [http://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](http://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf).
- Aguado, T. (1991). *La educación intercultural: concepto, paradigmas, realizaciones*. Recuperado de www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ActoresyEscenarios/Escenarios/EdFormal/eintercultural.pdf.
- Arroyo, M. J. (2013). La Educación Intercultural: un camino hacia la inclusión educativa. *Revista de Educación Inclusiva*, Vol. 6 (2), pp. 144-159.
- Alonso, M. y Saladrigas, H. (2002). *Para investigar en comunicación social. Guía didáctica*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- Barquero, J. D. y Barquero, M. (2000). *El libro de oro de las Relaciones Públicas*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Capriotti, P. (2007). El concepto de relación como fundamento de la naturaleza de los públicos en Relaciones Públicas. *Revista Sphera Pública*, (7), pp. 65-80.
- _____, (2009). *Branding Corporativa. Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Recuperado de www.analisisdemedios.com/branding/BrandingCorporativo.pdf.
- Castro, E. y Pineda, A. (2007). La política comunicacional de las universidades venezolanas y su impacto sobre la competitividad de sus emisoras de radio. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. XIII (3), pp. 390-409.
- Carrillo, J. (2012). *Necesidades de formación docente para la educación intercultural bilingüe en el contexto indígena del Estado de Durango, México*. Recuperado de eprints.ucm.es/16674/

- Durán Muñoz, R. (2011). *Modelos de gestión de la diversidad y conflictos multiculturales. Un apunte sobre casos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4050082.pdf>
- García, J. L. (2005): Educación Intercultural. Análisis y propuestas. *Revista de Educación*, (336), pp. 89-109.
- Garreta, J. (2001). *La diversidad como problema*. Contextos educativos. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/.../28053979_Garreta_J_2001_La_diversidad_como_probema.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación (4ta ed.)*. México D.F.: McGraw Hill/ Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Martín Serrano, M; Piñuel, J. L; Gracia, J; Arias, M. A. (1982). *Teoría de la Comunicación. Epistemología y análisis de la referencia*. Volumen VIII de Cuadernos de la Comunicación. Madrid.
- Méndez, J. (2009). *Educación intercultural: pedagogía para contextos que demandan justicia cultural. Diálogo educativo con el proyecto de transformación intercultural de la filosofía*. (Tesis Doctoral), Facultad de Posgrado, El Salvador.
- Millán, M. (2002). *Presentación del Congreso de Interculturalidad y Educación*. Recuperado de: aulaintercultural.org/2004/09/01/interculturalidad-y-educacion-merida-2002.
- Molero, A. J. (2005). *Plan de Comunicación, concepto, diseño e implementación*. Recuperado de: conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/.../A.MoleroPlanComunica

ción.pdf.

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 de unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878s.pdf.

Pech, C., Rizo, M. y Romeu, V. (2008). *Manual de Comunicación Intercultural. Una introducción a sus conceptos, teorías y aplicaciones*. Colección Cuadernos de Comunicación y Cultura, Número 4. México. Recuperado de: https://books.google.com/book/.../Manual_de_Comunicación_Intercultural.

Pérez, R. A. (2001). *Estrategias de Comunicación*. España: Ariel Editores.

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 Doctoral). Universidad de La Habana, La Habana.

Rodrigo, (s. f). *Reflexiones sobre la Comunicación Intercultural*. España. Recuperado de https://www.researchgate.net/.../242199903_REFLEXIONES_SOBRE_LA_COMUNI...

Saladrigas, H. (2005). *Coordenadas cubanas para un fenómeno complejo: Fundamentos para un enfoque teórico- metodológico de la investigación de la Comunicación Organizacional*. (Tesis Doctoral). Universidad de La Habana, La Habana.

Saló, N. (Ed.). (2000). *La comunicación en las organizaciones*. Barcelona: FUERP.

Scheinsohn, D. (1998). *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa*. Argentina. Fundación OSDE.

- Santos Rego, M. A y Lorenzo Moledo. (2006). *Internacionalización y educación intercultural en la universidad: un programa en acción*. Recuperado de aufop.com/aufop/uploaded_files/revistas/144734188810.pdf
- Trelles, I. (2002). *Bases teórico-metodológicas para una propuesta de modelo de gestión de comunicación en organizaciones*. (Tesis Doctoral) Universidad de la Habana, La Habana.
- Piedra, M; Saladrigas, H; Gámez, N; Rivero, M; Galán, R; Martinto, V. y Cárdenas, M. (2002). *Manual de Relaciones Públicas*. La Habana: Ediciones Logos.
- Vargas, M. (2013). *La Educación Intercultural Bilingüe y la vivencia de la interculturalidad en familias P`urhepecha. El caso de Arantepacua, municipio de Nahuatzen, Michoacán*. Dirección de Información y Documentación de la GCEIB-SEP. México.
- Villafañe, J. (1993). *Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Villafañe, J. (1999). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Pirámide.

Anexos

Anexo 1

Revisión bibliográfica-documental

Objetivo:

- Elaborar el sustento teórico de la investigación.

Temas:

Identidad cultural

Interculturalidad

Educación intercultural

Gestión de la comunicación institucional.

Plan de acciones de comunicación estratégica

Mapa de públicos

Anexo 2

Guía Temática para Revisión y Análisis de Documentos Oficiales

Objetivo:

- Identificar la concepción de EI manejada en la UCLV con respecto a la EI.

Documentos analizados:

- Misión.
- Visión.
- Estrategia del Instituto Cubano de Amistad con los Pueblos y Universidades para atender a estudiantes extranjeros.
- Estrategia de Comunicación de la UCLV (2016- 2020).
- Estrategia de Comunicación del Ministerio de Educación Superior para el año 2018.
- Resolución No. 26 /12. Reglamento para becarios extranjeros

Anexo 3

Misión:

Formar profesionales competentes en las ciencias técnicas, agropecuarias, pedagógicas, económicas, sociales, humanísticas, exactas y de la cultura física, mediante la educación de pregrado, la superación continua y el postgrado, basada en el desarrollo de las ciencias, la tecnología y la innovación, con calidad, integralidad y patriotismo, en función de satisfacer la

demanda de la región central y el país en general, para lo cual dispone de instalaciones adecuadas y un capital humano de elevado nivel científico, humanista y con tradición de excelencia en su trabajo.

Anexo 4

Visión:

Somos una universidad de Excelencia, comprometida con el proyecto social cubano. Centramos nuestro accionar en la construcción del socialismo próspero y sostenible aprobado en el Congreso del Partido en los ejes de desarrollo hasta el 2030, y aportamos resultados a la consolidación del modelo económico cubano. Formamos con calidad y eficiencia profesionales integrales, con profundo sentido humanista, competentes, cultos, portadores de nuestros valores y comprometidos con la patria. Contamos con un claustro revolucionario, de excelencia, innovador, estable, de amplia cultura general integral, sólida preparación política ideológica, motivados, capaces de lograr las transformaciones necesarias para el perfeccionamiento de la educación superior cubana.

Satisfacemos las necesidades y demandas de capacitación y superación de profesionales y cuadros, priorizando la formación de doctores. Alcanzamos resultados de la ciencia, tecnología e innovación universitaria, vinculados a las prioridades del territorio lo que, unido a la gestión del conocimiento y la innovación, impacta y contribuye al desarrollo económico y social de la provincia. Nuestros cuadros están preparados y motivados, dirigen con alto sentido de pertenencia empleando eficazmente los recursos de que disponemos en función del logro exitoso de los objetivos, la estimulación y el mejoramiento de las condiciones de trabajo y de vida.

Anexo 5

Entrevista en profundidad a informantes claves:

Objetivos:

- Valorar la percepción sobre la necesidad de la planificación de la comunicación institucional para los actores de la EI en la UCLV.
- Identificar el sistema de relaciones existentes en la UCLV de los actores vinculados a la Educación Intercultural.

- Identificar las principales acciones y proyectos de los actores de la EI en la UCLV.

Líneas temáticas:

Concepciones en torno a la EI

Proyectos o actividades existentes que tributen a la EI.

Impacto de dichos proyectos o actividades.

Necesidades de comunicación con respecto a los diversos actores de la UCLV vinculados a la EI.

Anexo 6

Entrevista en profundidad a informantes:

Objetivos:

- Valorar la percepción sobre la necesidad de la planificación de la comunicación institucional para la EI.
- Identificar el sistema de relaciones existente entre los actores de la EI en la UCLV.
- Identificar las principales acciones y proyectos de los actores de la UCLV en torno a la EI.
- Caracterizar los actores que intervienen en la EI desde la gestión de la comunicación en la UCLV.

Líneas temáticas:

Concepciones en torno a la EI

Proyectos o actividades existentes que tributen a la EI.

Impacto de dichos proyectos o actividades.

Necesidades de comunicación con respecto a los diversos actores de la UCLV vinculados a la EI.

Anexo 7

Objetivo:

- Valorar el plan de acciones de comunicación propuesto como resultado de la investigación

Criterio de especialistas:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo fundamental obtener su valoración sobre la aplicabilidad y utilidad del Plan de acciones de comunicación

estratégica propuesto para contribuir a la Educación Intercultural en la UCLV.
Le agradecemos de antemano su colaboración.

1. ¿Cómo considera la correspondencia en las acciones planificadas y los objetivos propuestos?

Correspondientes Medianamente correspondientes No correspondientes

2. Considera Usted que el tiempo de duración del Plan de acciones es:

Adecuado Medianamente adecuado Poco adecuado
 Inadecuado

3. Cómo evalúa Usted la aplicabilidad del Plan de acciones:

Aplicable Medianamente aplicable Poco aplicable
 No aplicable

4. Cómo evalúa Usted la utilidad del Plan de acciones:

Útil Medianamente útil Poco útil No útil

5. Considera Usted que en cuanto a factibilidad este Plan de acciones es:

Factible Medianamente factible Poco factible No factible.

6. Principales problemas encontrados _____

7. Soluciones que recomienda _____

Muchas Gracias

Anexo 8

Guía de observación no participante

Objetivo:

- Identificar regularidades en el tratamiento que dentro de la UCLV recibe la EI.

Indicadores:

- Trabajo educativo encaminado hacia la regulación de la interacción intercultural que se produce en la UCLV.
- Labor del personal que atiende a los estudiantes extranjeros.

Anexo 9

Variables de configuración para la confección del mapa de públicos:

a) Dimensión estratégica para la empresa.

- **Estratégicos:** público fundamental para el desarrollo del proyecto empresarial de la empresa.
- **Tácticos:** su importancia es relativa o solo afecta a una parte de la compañía. No resulta vital para el proyecto empresarial de la empresa.
- **Coyunturales:** su importancia para la organización tiene un carácter episódico.

b) Posición.

- **Providencia:** el público es altamente benéfico para la compañía.
- **Aliados:** Comparte de forma directa los intereses de la empresa.
- **Potencialmente aliados:** existen posibilidades de convertirse en aliados.

c) Capacidad de influir en la opinión pública.

- **Prescriptores:** su influencia puede inducir comportamientos sociales, cambio de actitudes o constituirse en referente reconocido por la sociedad.
- **Mediadores:** la influencia no es directa pero pueden transmitir valores y opiniones que condicionen la opinión pública.
- **Difusores:** su capacidad es la de difundir información sobre la compañía pero sin intención expresa de crear opinión.

d) Transmisión directa de la imagen.

- Interno: cuando forma parte de la organización y ejerce una función directamente vinculada con la organización.
- Asociado: ejerce un rol de intermediario de la propia organización.
- Esporádico: si su relación con la empresa en alguna función con proyección pública es circunstancial.

e) Necesidad de información funcional.

- Estructural: requiere un nivel de información que abarque a la totalidad de la compañía, de sus políticas, sistemas.
- Funcional: la información necesaria se circunscribe a funciones o tareas concretas.
- Superficial: la información se refiere a aspectos muy parciales de la compañía.

Anexo 10

Ponderación de las VC:

VC	Ponderación		
1	Estratégico	Táctico	Coyuntural
	5	4-3	2-1
2	Providencial	Aliado	Aliado potencial
	5	4-3	2-1
3	Prescriptor	Mediador	Difusor
	5	4-3	2-1
4	Interno	Asociado	Esporádico
	5	4-3	2-1
5	Estructural	Funcional	Superficial
	5	4-3	2-1

Anexo 11

Mensajes Clave para los actores de la EI en la UCLV.

Listado de actores de la comunicación	Mensaje Clave

Dirección de Comunicación Institucional	1. Incremento de acciones en torno a la EI.
	2. Fomento de relaciones de cooperación con el resto de áreas de la UCLV que abordan desde determinada perspectiva el tema de la diversidad cultural.
Relaciones Internacionales	1. Incremento de acciones en torno a la EI.
	2. Fomento de relaciones de cooperación con el resto de áreas de la UCLV que abordan desde determinada perspectiva el tema de la diversidad cultural.
DAEE	1. Incremento de acciones en torno a la EI.
	2. Fomento de relaciones de cooperación con el resto de áreas de la UCLV que abordan desde determinada perspectiva el tema de la diversidad cultural.
Vicerrectorado docente	1. Fomento de relaciones de cooperación con el resto de áreas de la UCLV que abordan desde determinada perspectiva el tema de la diversidad cultural.
	2. Vinculación de la Educación Intercultural al procedo Docente- Educativo.
Centro de Estudios de la Educación	1. Incremento de las investigaciones referidas a la Educación Intercultural y la Interculturalidad.
	2. Fomento de relaciones de cooperación con el resto de áreas de la UCLV que abordan desde determinada perspectiva el tema de la diversidad cultural.
CBU	1. Incremento de acciones en torno a la EI.
	2. Fomento de relaciones de cooperación con el resto de áreas de la UCLV que abordan desde determinada perspectiva el tema de la

	diversidad cultural
ICAP	1. Incremento de acciones en torno a la EI.
	2. Fomento de relaciones de cooperación con áreas de la UCLV que abordan desde determinada perspectiva el tema de la diversidad cultural.

Acciones de comunicación para la relación de la UCLV con sus actores internos:

- Utilizar los espacios oficiales de comunicación para fomentar diálogo, el intercambio y la participación de los trabajadores en torno a los temas y áreas claves de la UCLV.
- Brindar la información necesaria para el cumplimiento de las tareas de forma clara y oportuna.
- Uso frecuente de mensajes humanos dirigidos a reconocer la labor de los trabajadores e incrementar su sentido de pertenencia con la institución.
- Fomentar la acción coordinada entre los diferentes actores de la EI en la UCLV en torno a esta temática.
- Fomentar la retroalimentación para contribuir al bienestar y la satisfacción de los trabajadores dentro de su actividad en la UCLV.

Acciones de comunicación para la relación de la UCLV con sus actores externos (ICAP):

- Planificar estratégicamente la comunicación con el ICAP.
- Ampliar los espacios y canales para la retroalimentación del ICAP hacia la UCLV.
- Brindar de forma clara y precisa la información sobre las cuestiones de la UCLV que conciernen al trabajo del ICAP.
- Promover el diálogo y el intercambio en los espacios de reunión entre ambas instituciones.

Anexo 12

Plan de Acciones de Comunicación Estratégica para la EI en la UCLV.

Acción	Objetivo	Fecha/Frecuencia	Responsable	Medio o canales	Público
1. Publicación en la Intranet de una serie de trabajos dentro de la sección "Génesis" hablando sobre diferentes países, etnias, territorios, etc.	Promover el conocimiento sobre los diferentes lugares de procedencia de los estudiantes que asisten a la UCLV.	Mensual	DCI	Intranet	Estudiantes, trabajadores y directivos con acceso a Intranet
2. Empleo de los diferentes espacios de reunión con los estudiantes extranjeros para la discusión y el intercambio sobre las identidades culturales que convergen en la UCLV.	Promover el conocimiento sobre la diversidad cultural presente en el contexto universitario entre los estudiantes del centro.	Mensual	ICAP DAAE	Encuentro cara a cara	Estudiantes extranjeros de la UCLV
3. Muestras de cine, y/o de producción audiovisual (videos clip, animados, etc...).	Promover mediante la proyección de muestras audiovisuales el conocimiento sobre diferentes culturas alrededor del mundo	Mensual	DEU	Espacio habilitado para la proyección audiovisual	Estudiantes y profesores de la UCLV
4. Exposiciones de tradiciones, paneles, o presentaciones en facultades sobre la cultura de origen de los estudiantes	Promover el conocimiento sobre las culturas de origen de los estudiantes extranjeros que asisten	Trimestral	DAEE DRI DEU FEU	Comunicación cara a cara	Estudiantes y profesores de las Facultades de la UCLV

extranjeros.	a la UCLV.				
5. Ofrecer capacitaciones sobre EI a personas involucradas directamente al tratamiento a la diversidad cultural en las diversas áreas de la UCLV.	Promover en la UCLV el conocimiento sobre la EI.	Trimestral	DAEE	Encuentro cara a cara.	Personas involucradas en el tratamiento a la diversidad cultural en las diversas áreas de la UCLV.
6. Conferencias educativas enfocadas hacia el respeto y la valoración de las diferencias culturales.	Promover el respeto a las diferencias culturales.	Trimestral	Profesores e investigadores vinculados a la EI en la UCLV.	Encuentro cara a cara	Estudiantes y profesores de la UCLV
7. Publicación de la "Revista Intercultural".	Promocionar el trabajo que realiza la UCLV en torno a la EI	Trimestral	DCI Estudiantes de Periodismo	–	Estudiantes y profesores de la UCLV
8. Desarrollo de encuentros deportivos amistosos.	Promover mediante el deporte el intercambio cultural	Semestral	DEU SEDER	–	Estudiantes de la UCLV
9. Discusión en turnos de Debate y Reflexión del tema Interculturalidad y su impacto en la comunidad universitaria.	Promover el respeto a las diferencias culturales.	Semestral	Vicerrectorado Docente-Educativo	Encuentro cara a cara	Estudiantes, trabajadores y directivos con acceso a Intranet
10. Ampliar el plan de Relaciones Públicas existente en la UCLV para la atención a visitantes extranjeros.	Extender las invitaciones a representantes de instituciones extranjeras en el país para el desarrollo de	Septiembre 2018	DRI	–	Instituciones extranjeras radicadas en el país

	intercambios culturales.				
11. Creación de spot radial sobre la diversidad cultural presente en la UCLV.	Promover el respeto a las diferencias culturales.	Octubre 2018	DCI	Radio Universitaria	Estudiantes y trabajadores de la UCLV
12. Creación del taller literario Di verso.	Propiciar mediante la literatura un abordaje al fenómeno de la diversidad cultural.	Octubre 2018	Profesores y estudiantes de la carrera de Filología.	Encuentro cara a cara	Estudiantes y profesores de la UCLV.
13. Creación en la Intranet del espacio Di verso.	Propiciar mediante la literatura un abordaje al fenómeno de la diversidad cultural.	Octubre 2018	DCI Profesores y estudiantes de la carrera de Filología	Intranet	Estudiantes, profesores y directivos de la UCLV.
14. Creación de un GTCE sobre la EI.	Potenciar la producción científica estudiantil en torno a la EI.	Octubre 2018	DRI DAEE CEEed Facultades	–	Estudiantes y profesores de la UCLV.
15. Creación de una aplicación móvil para el conocimiento de diversas culturas.	Propiciar el conocimiento sobre las diferentes culturas, países e idiomas que se dan cita en la UCLV.	Febrero 2019	DRI DAEE Estudiantes de Ciencias de la Computación	–	Estudiantes, profesores y directivos de la UCLV.
16. Celebración por el Día de la lengua materna.	Promover el conocimiento de las lenguas natales de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV	21 de febrero de 2019	DAEE DRI DCI	–	Estudiantes y profesores de la UCLV:

17. Convocatoria de concurso de creación "De lo diverso y su arte".	Propiciar un espacio para la expresión de las concepciones de los estudiantes con respecto a la EI.	Abril de 2019	DCI	Intranet	Estudiantes, trabajadores y directivos con acceso a Intranet
18. Ofrecer durante la semana de "Convivencia Armónica" Talleres sobre EI y Diversidad Cultural.	Promover el diálogo, el debate y el intercambio de experiencias sobre las diversas identidades culturales que convergen en la UCLV.	Semana de Convivencia Armónica	Relaciones Internacionales DAEE CBU	Encuentro cara a cara	Estudiantes y profesores de la UCLV
19. Realizar una gala cultural en el teatro universitario por el "Día de la diversidad cultural"	Propiciar mediante las manifestaciones artísticas el tratamiento a la diversidad cultural.	21 de mayo de 2019	Relaciones Internacionales DAEE DEU		Estudiantes, profesores y directivos de la UCLV.
20. Acompañar la celebración de las fechas nacionales de los estudiantes extranjeros con soportes comunicativos ilustrativos de su historia y su cultura.	Promover el conocimiento sobre las culturas de origen de los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV.	Paralelo a las actividades que se realicen para conmemorar estas fechas nacionales	DCI DEU		Estudiantes y profesores de la UCLV
21. Invitar a estudiantes de nacionalidad cubana a participar en las	Promover el conocimiento sobre las culturas de origen de	De acuerdo a la agenda de actividades	ICAP DAEE FEU	Encuentro cara a cara	Estudiantes cubanos de la UCLV

diferentes actividades que se realiza el ICAP con estudiantes extranjeros.	los estudiantes extranjeros que asisten a la UCLV.	del ICAP			
22. Incluir en el espacio "Vidas" de la Intranet, trabajos sobre estudiantes extranjeros.		De acuerdo a la estructuración y planificación de la sección.	DCI	Intranet	Estudiantes, trabajadores y directivos con acceso a Intranet
23. Publicación en la Intranet de trabajos centrados en el tratamiento a la EI y la Interculturalidad.	Promover el conocimiento sobre la EI y la Interculturalidad.	Septiembre 2018-Junio 2019	DCI	Intranet	
24. Abordar a través de la Radio Universitaria el tema de la diversidad cultural.	Promover el respeto a las diferencias culturales.	Septiembre 2018-Junio 2019	DCI	Radio Universitaria	Estudiantes de la UCLV
25. Desarrollo conjunto de investigaciones de pregrado y posgrado relacionadas con la EI entre las diferentes áreas que inciden en la EI.	Fomentar un mayor vínculo entre las diferentes áreas y departamentos cuyo trabajo se vincule a la temática de la diversidad cultural en la UCLV.	Septiembre 2018-Junio 2019	DCI DAEE DRI CEEd Vicerrectorado Docente Educativo	—	—
26. Planeación conjunta de actividades, y colaboración en las ya existentes, que tributen a la formación intercultural del estudiante.				—	
27. Propuesta	Abordar	—	Estudiantes	—	Estudiante

a de desarrollo del tema “Comunicación Intercultural” para la 9na Jornada de Comunicación Social.	desde la comunicación el tratamiento a la Interculturalidad.		de 4to año de Comunicación Social		s y profesores de la UCLV.
28. Lanzamiento de la Campaña de comunicación “Universidad Intercultural”, complementaria al presente plan de acciones.	Potenciar la unificación de las acciones que en torno a la EI se realizan en la UCLV.	Octubre 2018- Mayo 2019	DCI	–	Estudiantes y trabajadores de la UCLV.

Leyenda

Dirección de Comunicación Institucional (DCI)

Dirección de Relaciones Internacionales (DRI)

Departamento de Atención a Estudiantes Extranjeros (DAEE)

Departamento de Educación Física y Deporte (SEDER)

Dirección de Extensión Universitaria (DEU)

Centro de Estudios de la Educación (CEEEd)

Federación de Estudiantes Universitarios (FEU)

Anexo 13

Teniendo en cuenta los señalamientos y sugerencias de los especialistas seleccionados para la evaluación del Plan de Acciones, se agrega la siguiente acción al mismo.

Acción	Objetivo	Fecha/Frecuencia	Responsable	Medio o canales	Público
29. Creación en la página oficial de Facebook de la UCLV de enlaces con	Visibilizar la actividad que desempeña a la UCLV	Septiembre 2018- Junio 2019	DCI	Internet	Personas con acceso a Internet

trabajos publicados en la Intranet Universitaria que contribuyan al tratamiento de la EI en la UCLV.	en beneficio de la EI.				
--	------------------------	--	--	--	--

29. Creación en la página oficial de Facebook de la Universidad de enlaces con trabajos publicados en la Intranet que contribuyan al tratamiento de la EI en la UCLV.

Objetivo:

Visibilizar la actividad que desempeña la UCLV en beneficio de la EI

Descripción:

La presente acción pretende utilizar la plataforma de Internet para ampliar la divulgación de la labor que realiza la UCLV en el ámbito de la EI a uno de los espacios digitales de uso más extendido actualmente. Se crearán enlaces en la página oficial de Facebook de la Universidad a trabajos publicados en la Intranet Universitaria referidos a esta temática, ya sean comentarios, artículos de opinión o informaciones sobre las diferentes actividades que se realizan en este ámbito. Se trata de llevar el trabajo realizado en torno a la EI al Internet, plataforma que por su carácter interactivo, favorecerá el proceso de retroalimentación.