**Evento Territorial de Base Universidad 2022**

**13mo Congreso Internacional de Educación Superior “Universidad 2022”**

**SIMPOSIO 4. Formación de profesionales competentes desde una perspectiva inclusiva y equitativa, por un desarrollo sostenible**

**XIII Taller Internacional de Pedagogía de la Educación Superior.**

**TÍTULO: MODELO DE GESTION DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.**

**TITLE: INSTITUTIONAL COMMUNICATION MANAGEMENT MODEL FOR THE FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES.**

**Autor principal:**

**MSc. Uberto Mario Hernández Guerra. Licenciado en Comunicación Social.** Profesor Asistente. Máster en Ciencias de la Educación de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”, Cuba. Correo electrónico: uberto@upr.edu.cu, umario@nauta.cu

**Coautor:**

**DrC. Lázaro Márquez Marrero.** Profesor Titular. Doctor en Ciencias de la Educación Superior de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”. Correo electrónico: marqmarrero@upr.edu.cu

**Resumen**

La investigación se orienta al perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” como respuesta se diseñó un modelo que se sustenta en las dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria, a partir de los principios del carácter transversal, carácter participativo, carácter sistémico e integrador y carácter contextualizado del proceso; transitando por las etapas de diagnóstico inicial del contexto, desarrollo y evaluación final, a partir de una serie de mecanismos, instrumentos, vías y canales, que se originan en un sistema de relaciones de subordinación, coordinación y jerarquización entre sus actores y de sus componentes (entradas, funciones y salidas), lo que hace posible que el modelo sea flexible, objetivo y participativo para lo cual se diseñó una estrategia para el perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”, que contiene tres acciones estratégicas específicas, con sus productos correspondientes, la misma se valoró su viabilidad teórica y se realizó la aplicación de una experiencia inicial.

**Palabras claves:** gestión, comunicación institucional, modelo, gestión de la comunicación institucional.

**Abstract:**

The research is aimed at improving the management of institutional communication in the Faculty of Social Sciences and Humanities of the University of Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca" as a response, a model was designed that is based on the institutional, administrative dimensions , pedagogical and community, from the principles of the transversal character, participative character, systemic and integrating character and contextualized character of the process; going through the stages of initial diagnosis of the context, development and final evaluation, based on a series of mechanisms, instruments, ways and channels, which originate in a system of subordination, coordination and hierarchical relationships between its actors and its components (inputs, functions and outputs), which makes it possible for the model to be flexible, objective and participatory, for which a strategy was designed to improve the management of institutional communication in the Faculty of Social Sciences and Humanities of the University of Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”, which contains three specific strategic actions, with their corresponding products, its theoretical viability was assessed and an initial experience was applied.

**Keywords:** management, institutional communication, model, management of institutional communication.

**Introducción:**

En Cuba a partir del 2011 con el desarrollo del VI Congreso del Partido Comunista y la aprobación de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, se ha asumido con mayor firmeza el rol de la comunicación institucional. En consecuencia, la comprensión de su carácter estratégico y transversal tanto en el sector empresarial como en el de la administración pública ha permitido el diseño de una política comunicacional más eficiente y eficaz.

Las universidades, como instituciones, requieren de la comunicación para materializar los procesos que constituyen su razón de ser. También sucede que la sociedad cubana, exige a la universidad que esté abierta a la realidad histórica de su tiempo, inmersa en sus problemas para conocerlos, criticarlos y ayudar a resolverlos. Para ello sus estructuras deben adecuarse a los nuevos tiempos en los que la comunicación institucional y su gestión tienen un protagonismo esencial.

La presente investigación va encaminada a la elaboración de un modelo para el perfeccionamiento de la gestión de la Comunicación Institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Rio “Hermanos Saíz Montes de Oca” y su aplicación en la práctica a través de una estrategia para el perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional en la organización, que contiene tres acciones estratégicas específicas, con sus productos correspondientes, la misma se valoró su viabilidad teórica y se realizó la aplicación de una experiencia inicial.

**Desarrollo:**

De la contradicción entre la necesidad de una gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades, de forma sistémica y contextualizada que contribuya a mejorar la interrelación entre la institución con sus actores (público interno y externo) así como fortalecer su identidad e imagen en función de la consecución de su misión, visión y objetivos estratégicos.

Una primera aproximación al estudio mostró la siguiente situación problémica: la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” se muestra asistémica y descontextualizada lo que afecta en su contribución a la formación del profesional y al desarrollo del entorno institucional.

A partir de esta contradicción, se plantea como **problema científico**: ¿Cómo perfeccionar la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”?

El **objeto** de la investigación: la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

El **objetivo** de la investigación: elaborar un modelo para el perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”, que permita su implementación a través de una estrategia.

**Tareas de investigación:**

1. Estudio de los referentes teóricos que sustentan la gestión de la comunicación institucional en la Educación Superior.

2. Diagnóstico del estado inicial de la gestión de la comunicación institucional para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

3. Determinación de las bases teóricas que sustentan el modelo para el perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional

4. Elaboración de un modelo para el perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

5. Diseño de una estrategia para la implementación del modelo para el perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

**Principales concepciones teóricas.**

Desde un marco teórico integrador inspirado por referentes y presupuestos epistemológicos que van desde filósofos, psicólogos, sociológicos, pedagógicos y comunicativos con autores básicos de todas latitudes, los que constituyen referentes esenciales para cualquier investigación sobre el tema como: Costa (2015); Furguerle (2016) y Fernández, C. (2016) entre otros.

Más cerca de nuestra realidad, hemos podido consultar los estudios de: Batista (2016); González, O. (2016); Rodríguez (2018); Pulido (2019); Galarza (2020); Gil (2020) y Álvarez (2020).

Las concepciones teóricas consultadas y teniendo en cuenta los nuevos contextos del mundo globalizado se hace necesario manejar los diferentes modelos teóricos que explican el acto de la gestión de la Comunicación Institucional.

La bibliografía consultada sobre los estudios realizados en el país, relacionados con la comunicación institucional nos acerca a: Trelles (2016) y Castro (2020).

Mostró que los principales vacíos que se manifiestan en las Instituciones de Educación Superior esencialmente en las facultades de ciencias sociales están en:

• La gestión de la comunicación institucional se circunscribía en general a funciones sólo divulgativas como línea habitual de comportamiento.

• La gestión de la comunicación institucional en países desarrollados y en universidades latinoamericanas iba dirigida a través de servicios y proyectos.

• La gestión de la comunicación institucional en las instituciones universitarias se asumía como proceso natural, espontáneo y empírico.

• La gestión de la comunicación institucional evidenciaba deficiencias en los flujos comunicacionales, influyendo negativamente en la integración de sus valores culturales.

• No se reconocía la transversalidad de la gestión de la comunicación institucional en los procesos sustantivos de las universidades.

Tendencias teóricas de la gestión de la comunicación institucional en Instituciones de Educación Superior. Regularidades del Diagnóstico en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”: manifestaciones del problema.

La palabra comunicación proviene del latín communis que significa poner en común. La gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”, refleja un insuficiente flujo comunicacional tanto interno como externo de toda la comunidad universitaria, que carece de salidas y entradas adecuadas para la transmisión de mensajes, de un sistema de relaciones dirigidas al perfeccionamiento de este proceso, conduciendo a una falta de pertinencia e impacto de la comunicación.

Existe un predominio de la comunicación vertical descendente, que se utiliza para dirigir, coordinar e informar a la comunidad universitaria de la facultad sobre las tareas a realizar, los objetivos y la política institucional.

Se puede apreciar la comunicación vertical ascendente que se ve empleada esencialmente en el envío/respuesta de la información solicitada por los distintos niveles de dirección.

No se explotan eficientemente las posibilidades que brinda la comunicación horizontal. Se debe trabajar para establecer un enfoque de comunicación que se corresponda con los objetivos y valores de la facultad.

Por su parte los flujos de información adquieren alta velocidad, variedad y densidad saturando, en muchos casos, los canales de comunicación y creando ruidos que entorpecen las comunicaciones interpersonales. Los canales más usados en la facultad –no los únicos- son los digitales (correo electrónico), el teléfono y la radio universitaria en menor proporción.

Deberá diversificarse por tanto el sistema interrelación de herramientas de gestión de la comunicación institucional , creando nuevas o perfeccionando las existentes: cartas al personal, carteleras, cuadernillo de bienvenida, manuales de estilo, la publicación universitaria de la facultad, buzón de quejas y sugerencias, la creación de una línea telefónica abierta o directa, asambleas de afiliados, conversaciones y encuentros informales.

No está diseñado el sistema de retroalimentación (el feedback de comunicación) que le permita al emisor analizar constantemente la efectividad de sus mensajes, a partir de la comprensión y respuesta que recibe a los mismos.

La investigación desde el punto de vista metodológico se sustenta en un enfoque dialéctico-materialista que implica, establecer un sistema de métodos que interactúan entre sí para resolver las contradicciones que se expresan en el objeto de estudio, relacionar los elementos cualitativos con los cuantitativos al obtener resultados teóricos y prácticos en la investigación y estudiar, las tendencias históricas del objeto desde los fundamentos de la negación de la negación.

Dentro de los métodos de investigación empleados se tienen los Métodos Empíricos los cuales estudian las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto, que son accesibles a la percepción sensorial.

Se aplicaron también en esta investigación Métodos Teóricos los cuales posibilitan la interpretación conceptual de datos empíricos encontrados, revelan las relaciones del objeto de investigación no observables directamente, ni reflejados sensorialmente y participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos y procesos, así como en la construcción del modelo y el problema de la investigación.

Bases teóricas del modelo de gestión de la comunicación institucional.

En este epígrafe se demuestra la importancia de asumir bases teóricas desde una perspectiva filosófica, sociológica, psicológica, pedagógica y de la economía de la educación. Estos aportes permiten sustentar la propuesta de solución al problema de investigación y lo que la investigación aporta a estas ciencias.

La selección de estas bases tuvo su punto de partida en el marco teórico desarrollado durante el estudio y la recopilación bibliográfica realizada a tales efectos.

Tomar estos sustentos desde la ciencia en esta investigación permitió tener en cuenta en la gestión de la comunicación institucional los siguientes aspectos:

El carácter social del intercambio entre los sujetos.

El hombre como producto de las circunstancias y de la educación.

La actividad práctica, actividad cognoscitiva y valorativa.

La influencia en la educabilidad de sus actores.

Las relaciones sociales en la actividad práctica.

La educación es vista como un sistema de sistemas.

La gestión de la comunicación institucional depende del contexto.

La gestión de la comunicación institucional requiere de una amplia visión de liderazgo.

El proceso de aprendizaje como herencia cultural disponible.

Es actividad indisolublemente ligada al motivo que le confiere a la misma su dirección, orientación y sentido acorde al contexto socio histórico.

El determinismo socio – histórico de la personalidad y su carácter regulador consciente y activo.

Las relaciones sujeto-objeto y sujeto-sujeto.

Las dimensiones para la gestión educativa: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.

Carácter transversal del proceso.

Carácter sistémico integrador del proceso.

El modelo de gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”

se sustenta en las dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria, a partir de los principios del carácter transversal, carácter participativo, carácter sistémico e integrador y carácter contextualizado del proceso; transitando

por las etapas de diagnóstico inicial del contexto, desarrollo y evaluación final, a partir de una serie de mecanismos, instrumentos, vías y canales, que se originan en

un sistema de relaciones de subordinación, coordinación y jerarquización entre sus actores y de sus componentes (entradas, funciones y salidas), lo que hace posible que el modelo sea flexible, objetivo y participativo.

Representación gráfica del modelo de gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.



**Figura 1**. Representación gráfica del modelo de gestión de la comunicación institucional de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

**CONCLUSIONES**

1. La gestión de la comunicación institucional es un proceso de planificación, organización, implementación y control que transversaliza las funciones sustantivas (docencia, investigación y extensión) de la organización y a su vez es influido por ellas, desde lo institucional, pedagógico, administrativo y comunitario a partir de la construcción de mensajes y significados, su distribución, recepción y retroalimentación.

2. La gestión de la comunicación institucional ha de sustentarse en el carácter social del intercambio entre los sujetos desde la necesidad de relacionarse, en la influencia en la educabilidad, las relaciones sociales en la actividad práctica en dependencia del contexto, el papel de las herramientas, los recursos y del colectivo pedagógico como elementos de mediación, en las funciones de la gestión del proceso docente educativo, son propiedades que manifiestan los procesos conscientes en su desarrollo y que se expresan mediante acciones generalizadoras, las dimensiones para la gestión educativa: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria y el sistema coordinador entre sus actores y su entorno.

3. La gestión de la comunicación institucional se fundamenta en las dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria, a partir de los principios del carácter transversal, carácter participativo, carácter sistémico e integrador y carácter contextualizado del proceso; transitando por las etapas de diagnóstico inicial del contexto, desarrollo y evaluación final, a partir de una serie de mecanismos, instrumentos, vías y canales, que se originan en un sistema de relaciones de subordinación, coordinación y jerarquización entre sus actores y de sus componentes (entradas, funciones y salidas),

4. El modelo de gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”. Se caracteriza por ser flexible ya que ofrece posibilidades de admitir cambios, adecuaciones y reajustes y representa un proceso permanente de perfeccionamiento de carácter abierto, en la que se ajustará a cada situación específica, objetivo porque en la gestión de la comunicación institucional debe combinar la subjetividad de los niveles de satisfacción percibidos por sus actores y participativo en tanto involucra a los actores del proceso (cuadros, profesores y estudiantes) y el entorno de la institución.

**Anexos**

**Estrategia para la implementación del modelo de gestión de la Comunicación Institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.**

**Objetivo general de la estrategia.**

El perfeccionamiento de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

**Acciones estratégicas específicas.**

Para lograr la efectividad en la práctica de la estrategia de comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” se proponen tres acciones estratégicas específicas:

**Acción estratégica 1. Preparación de los actores (cuadros y profesores del Departamento de Comunicación Institucional ) de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.**

**Objetivo:** superación de los actores de la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

Se desarrolla en dos momentos:

**Primer momento:** curso de superación al colectivo de profesores del Departamento de Comunicación Institucional.

**Segundo momento:** entrenamiento a cuadros para la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

**Acción estratégica 2. Definir las funciones y tareas de los actores en la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” en consonancia con las dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.**

**Objetivo:** determinar las funciones y tareas de los actores en la gestión de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

**Acción estratégica 3. Implementar los mecanismos, instrumentos, vías y canales para la gestión de la comunicación institucional de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.**

**Objetivo:** definir los mecanismos, instrumentos, vías y canales para la gestión de la comunicación institucional de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”.

**Evaluación de la Estrategia.**

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

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

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Álvarez, O. (2020). La gestión de la extensión universitaria en el departamento docente. Tesis presentada en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Educación. Centro de Estudios de las Ciencias de la Educación Superior. Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”. Pinar del Río, (pp. 51-67, p.92, p.93).

Castro, M. J. (2020). La gestión extensionista en las IES de América Latina y su aporte al desarrollo local. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Trabajo presentado en: XXII Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad 2020.La Habana, Cuba, Ediciones MES, (pp.18-23).

Costa, J. (2015). El paradigma Dircom. El nuevo Mapa del Mundo de la Comunicación y el management estratégico global. Barcelona, España: Costa Punto Com Editor, (p. 25).

Batista, A. (2016). Estrategia metodológica de integración de procesos sustantivos universitarios: contribución de la extensión universitaria en la promoción de salud en la Universidad de La Habana. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Educación. CEPES, Universidad de La Habana, Cuba. (pp. 45-68).

Galarza, J. y Rivero, K. (2020). El control de la Estrategia institucional en la Universidad de Cienfuegos. Situación actual y perspectivas de desarrollo. Revista Estrategia y Gestión Universitaria. Vol. 8, No. 2, Julio – Diciembre de 2020, ISSN: 2309-8333 RNPS: 2411, (pp.1 – 16). Disponible en: <http://revistas.unica.cu>.

Gil, J. L., Morales, M., & Nieto, L. E. (2020). La gestión universitaria en tiempos de Covid-19: Retos, nuevas prácticas y aprendizajes. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 3(3), (pp.270-277).

Furguerle, J. y otros. (2016). Estrategias gerenciales en la educación básica y participación de madres y padres. Revista Electrónica Educare, 20(2), (pp.1–20). Disponible en: [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.20-2.1](https://doi.org/http%3A//dx.doi.org/10.15359/ree.20-2.1)

Fernández, C. (2016). La comunicación en las organizaciones. 5ta. Ed. Madrid, España: Editorial Trillas, (p.159).

González, O. (2016). Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria en la Universidad de La Habana. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad de La Habana, La Habana, (p.24).

Pulido, A. (2019). Apuntes acerca de la gestión educativa y sus dimensiones en la dirección de los procesos universitarios. Monografía. Pinar del Río. Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saiz Montes de Oca”. (pp. 16-25).

Rodríguez, J. y otros (2018). Gestión en la institución superior. Educación superior: gestión y procesos, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Gran Canaria, (pp.13-31).

Trelles, I. (2016). Comunicación Organizacional. 3era. Edición. Editorial Félix Valera. La Habana (pp.5-6, p.36).