

REFLEXIONES EN TORNO A LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN LAS UNIVERSIDADES

Lic. Miladys Moreno Sesé¹, MSc. Yolaimi Lázara Morales Montes de Oca²,
Dra. C. Sonia Tortoló Fernández³

1. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. miladys.moreno@umcc.cu

2. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. yolaimi.morales@umcc.cu

3. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. sonia.tortolo@umcc.cu

RESUMEN

La comunicación constituye herramienta esencial para el desarrollo de una sociedad. Sin embargo, ha constituido en su devenir una de las ciencias menos comprendidas y más repudiadas cuando de gestión institucional se trata. Esto está dado por el simple hecho del desconocimiento acerca de qué es comunicación y qué beneficios atribuye a quien la utilice de forma adecuada. En la actualidad se ha incrementado la lucha por ganar el reconocimiento de esta como alternativa para mediar situaciones, lograr consensos, encontrar soluciones y aunar esfuerzos. Las universidades cuentan con los profesionales para explotar de forma efectiva todas las posibilidades que le brinda esta disciplina, desde la planificación estratégica de la institución, hasta la gestión de cada uno de los procesos sustantivos que se desarrolla en la educación superior. Esta investigación ofrecerá un acercamiento al concepto de comunicación y su influencia en el proceso de gestión de la extensión universitaria desde las carreras.

Palabras claves: *extensión universitaria, comunicación, comunicación institucional.*

INTRODUCCIÓN

La comunicación humana es una sutil y compleja trama de procesos necesarios para la vida. Vivir es comunicarse socialmente, no se concibe el desarrollo de una sociedad sin el empleo de la comunicación como herramienta de socialización, gestión, interacción social, transmisión de ideas, sentimientos, valores, emociones, percepciones individuales o colectivas, cultura, innovación y transformación. La alienación social consiste y es consecuencia de la incomunicación social.

El verdadero sentido de las lenguas humanas sólo puede llegar a ser comprendido en el ámbito natural de su uso para permitir la conversación, la interacción comunicativa, el trato verbal cotidiano, la vida en sociedad. El individuo, según el propósito de su acto comunicativo: informar, ordenar, interrogar, sugerir, etc., necesita plantearse como sujeto hablante, varias preguntas que le permitan alcanzar con éxito sus propósitos; tales como: ¿Cuál es la finalidad y el contenido de su acción comunicativa?, ¿A quién va dirigida?, ¿Cuándo es el momento adecuado para emprenderla?, ¿Dónde debe realizarla?, entre otras.

En la actualidad el estudio y la comprensión de la comunicación son una clave para el entendimiento del hombre y las organizaciones, de ahí que al nombrarlas de manera genérica se intenta hacer una aproximación a la comprensión de todo tipo de interrelación, sin distinción de los objetivos y características de cada grupo, pues supone un análisis muy particular con una búsqueda de soluciones propias, que permitan el entendimiento en relación a las funciones, objetivos y cultura de una institución, buscando su integración a fin de obtener resultados positivos en ella.

La comunicación institucional es la disciplina que crea, coordina, planifica y supervisa los objetivos comunicacionales en correspondencia con los objetivos estratégicos de las organizaciones, y con los cuales sostiene una estrecha relación. Busca informar a los públicos, controlar o dirigir situaciones comunicacionales, consolidar la identidad y la imagen institucional y fortalecer la cultura, creando y utilizando todos los canales con los

que cuenta la institución. Lo cual significa una oportunidad de crecimiento para la entidad, visto como el desarrollo eficiente en la gestión institucional y su mayor productividad.

Los temas vinculados con la comunicación, en sus diversas manifestaciones o esferas de actuación, cobran mayor relevancia en la segunda mitad del siglo XX. No es hasta los años setenta que la comunicación organizacional, debuta entre las disciplinas de las ciencias de la comunicación dedicada de manera particular a la investigación y a la gestión de comunicación en empresas e instituciones. La experiencia cubana en esta implementación es muy incipiente, sin embargo constituye una prioridad para el mundo empresarial, la gestión del sistema de comunicación.

Diseñadores, publicistas, propagandistas, comunicadores institucionales, relacionistas públicos e investigadores de la materia, en conjunto con la Asociación Cubana de Comunicadores Sociales (ACCS), defienden en diferentes espacios la necesidad de una Dirección de comunicación (DIRCOM) en las instituciones del país, que se encargue de la gestión de los procesos comunicativos de cada entidad. A pesar de los esfuerzos aún no se ha logrado legitimar el campo de la comunicación en las instituciones cubanas, consecuente del desconocimiento de esta ciencia como herramienta de gestión institucional, el no constituir prioridad para los directivos, la insensibilidad que existe respecto a la práctica y beneficios de este proceso, el no ser valorada como vía de solución a problemas de la organización, y el mero hecho de percibirla como una condición o habilidad inherente del hombre que le posibilita relacionarse y actuar sobre la realidad y su desarrollo.

En la vida de las organizaciones continúa siendo habitual que los procesos de comunicación se desarrollen muchas veces como accesorios de las estrategias generales que definen su labor. Incluso en aquellas organizaciones donde existen dispositivos especializados en comunicación, muchas veces orientan más sus acciones hacia objetivos difusivos para públicos externos, que hacia la integración de lo comunicativo en la dirección general de procesos de la organización. Niveles ideales de desarrollo organizacional implican alta participación de los miembros en la toma de decisiones, flujos adecuados de información y

gestión que posibiliten eficiencia en el enfrentamiento de contingencias y sus soluciones y que permitan compartir de manera clara los propósitos y la finalidad de las expectativas de trabajo.

Los Centros de Educación Superior, constituyen organizaciones complejas, que cumplen una función social significativa en la sociedad, por cuanto se dirige a la formación de profesionales competentes, al desarrollo local, asesoramiento y superación postgraduada, a partir del desarrollo de los procesos sustantivos: docencia, investigación (pre y postgrado) y extensión universitaria. Estas unidades docentes mantienen una relación estrecha con entidades, comunidades, empresas, organismos, organizaciones políticas y de masas, centros de estudio e investigación, en cumplimiento de las aspiraciones de la nueva universidad y la satisfacción de las demandas sociales, lo que exige, por parte de las academias, la gestión de un sistema de comunicación que le permita establecer con sus públicos una relación armónica, conserve una imagen favorable en su entorno y cumpla con su misión en la sociedad.

Existe escasa teoría disponible sobre la comunicación institucional universitaria, aunque se muestran ejemplos de aplicación de la misma a través de internet en instituciones extranjeras. La universidad tiene la necesidad de comunicar y transmitir su razón de ser y dar respuesta a su carácter social. A partir de la imagen pública se establece una relación entre universidad y sociedad, utilizando la comunicación como la herramienta para alcanzar tal visibilidad. Es así que se plantea la necesidad de renovar el discurso a la altura de las nuevas condiciones y exigencias que el contexto actual nos presenta.

Se enfatiza la importancia de gestionar la comunicación en la universidad de manera estratégica y profesional, describiendo las funciones y objetivos que cumple la comunicación institucional, insistiendo en que la comunicación es el mecanismo idóneo para mediar la relación entre la identidad e imagen de cualquier organización y el entorno circundante.

El aporte de la comunicación a la academia es estrechar vínculos de relación entre esta y la sociedad, y lograr la interacción de la universidad con sus docentes y estudiantes, lo cual en términos de comunicación se define como comunicación externa e interna. La misma plantea un espíritu especial que entiende a la universidad como una unidad de comunicación, que direcciona la gestión comunicacional y sus objetivos hacia el conocimiento pleno de la institución y la trasmisión de mensajes que den a conocer la función social de la institución, principales logros y acontecimientos.

Es necesario que las instituciones universitarias afiancen su razón de ser a través de una buena comunicación, considerando su visión y misión como las bases de sus acciones para dar respuesta integral a la demanda informativa de sus públicos. La necesidad de desarrollar y articular las relaciones institucionales con los públicos internos y externos, convierte a la comunicación en una herramienta indispensable para la universidad, la misma permitirá un desarrollo fluido de los procesos sustantivos que sustentan el sistema educativo, teniendo en cuenta que la misión de la universidad moderna consiste en: *Preservar, desarrollar y promover, a través de sus procesos sustantivos y en estrecho vínculo con la sociedad, la cultura de la humanidad.*(Silva, 2006)

Con la presente investigación, la autora pretende realizar un acercamiento a la comunicación y su importancia para el proceso de gestión de la extensión universitaria en las universidades.

DESARROLLO

Al preguntarnos qué es una universidad, pudiera responderse básicamente que es una institución de enseñanza superior que otorga distintos grados académicos. Sin embargo, la actualidad internacional, el desarrollo de los estudios superiores y las demandas de los territorios conllevan a ampliar esta perspectiva.

En sus orígenes, las universidades se convirtieron en instituciones que atesoraban todo el conocimiento de la sociedad. El desarrollo de las ciencias entonces, posibilitaba tal

situación. Hasta la primera mitad del pasado Siglo XX, era posible afirmar con bastante certeza que cuando una persona culminaba sus estudios universitarios estaba preparada para ejercer profesionalmente durante toda su vida. Hoy no ocurre de ese modo. Ni los conocimientos se atesoran privilegiadamente en la sociedad, ni es posible pensar en tener desempeños profesionales exitosos sin una constante actualización.

Una universidad constituye la entidad responsable de orientar el proceso de formación y superación de profesionales a la altura del Sistema económico, político y social de su país, defensores de sus principios, leyes y convicciones, promotores de su cultura, historia y tradiciones, con un sentido de pertenencia y compromiso que los conviertan en hombres capaces de revolucionar su entorno, por un territorio de igualdad y justicia social, humanismo, solidaridad e internacionalismo.

Este mundo de hoy, en el que cada día aumenta el nivel de pobreza y enfermedades, en el que cada año existe un mayor número de profesionales sin empleos, donde los impuestos y la deudas económicas entre países crecen; por un lado con un país imperialista que aboga por ser el dueño del mundo sin importar los mecanismos violentos y terroristas que utilicen, ni las influencias negativas que sufren sus habitantes; y por el otro, países y organizaciones latinoamericanas que, bajo los preceptos marxistas, martianos y bolivarianos, con la guía del pensamiento del invicto Comandante Fidel Castro Ruz (Cuba) y Hugo Rafael Chávez Frías (Venezuela) abogan por una América y un mundo mejor, se exige un hombre diferente, un profesional a la altura de estos tiempos; y las universidades constituyen el eslabón esencial para la formación y desarrollo de ese profesional.

En Cuba las universidades se subordinan al Ministerio de Educación Superior, organismo estatal encargado de aplicar la política educacional en el nivel de la enseñanza superior y orientarla metodológicamente. Cada una de ellas respondiendo a la misión de preservar, desarrollar y promover, a través de sus procesos sustantivos y en estrecho vínculo con la sociedad, la cultura de la humanidad.

¿Qué espera Cuba de sus universidades? ¿Qué necesita una provincia y un municipio de su universidad?

Cuba necesita hoy profesionales preparados, éticos, comprometidos, revolucionarios y capaces de preocuparse y ocuparse por su entorno a partir de las necesidades de la comunidad, actuando como protagonistas del proceso, como agentes de cambio que piensan estratégicamente por un desarrollo económico y social sostenible. Y las instituciones responsables de formarlos son las universidades.

Cada centro de educación superior cubano debe aspirar a alcanzar categoría de excelencia, con estándares elevados en formación de pregrado, posgrado, investigación, visibilidad, introducción de resultados e impactos. Eso solamente se logra con la consagración, preparación y entrega de los docentes que están frente a las aulas, a las organizaciones políticas y de masa, al consejo de la FEU que los representa y a la efectividad de las estrategias formativas y educativas concebidas. De igual manera cuando en el Proceso Docente Educativo el educador es capaz con su labor instructiva, pero sobre todo educativa, de formar valores que comprometan a los estudiantes con la sociedad y el contexto histórico en que viven.

La universidad cubana aspira a brindarle al territorio un profesional íntegro, profesionalmente competente, con preparación científica para aceptar los retos de la sociedad moderna y con un amplio desarrollo humanístico para vivir en sociedad y servirla con sencillez y modestia, con los valores como pilar fundamental de su formación.

El proceso de formación de este profesional se garantiza a partir de un modelo de amplio perfil que se sustenta en dos ideas rectoras principales: La unidad entre la educación y la instrucción y una segunda, la vinculación del estudio con el trabajo. La primera de ella centra su atención en la formación de valores. Constituye la idea rectora principal del proceso de formación del profesional en el sistema de educación superior. Su propósito fundamental no es solo centrar la enseñanza en los aspectos cognitivos, sino organizarla de

modo que ellos se integren dialécticamente a los aspectos significativos, afectivos, conscientes y de compromiso social.

Persigue como objetivo fundamental transformar la personalidad del estudiante, para alcanzar con ello niveles cualitativamente superior en su desempeño profesional integral; logrando que los egresados asuman cabalmente los retos de la época actual y participen activamente en el desarrollo económico y social del país.

La segunda, concretada en la integración entre la universidad y la sociedad, expresada en la posibilidad de que los estudiantes universitarios cubanos, en todas las carreras, desarrollen habilidades y competencias profesionales en diferentes entidades laborales, productivas y de servicios. El vínculo del estudio con el trabajo expresa la necesidad de formarlos en contacto directo con la profesión, a través de un vínculo laboral estable durante toda la carrera, basado en un modelo de formación desarrollado desde el trabajo.

La formación, la investigación y la extensión universitaria constituyen procesos sustantivos de la universidad que, indisolublemente ligados entre sí, aseguran el cumplimiento de la misión de la educación superior actual. En la formación existe un proceso evidente de preservación de la cultura y promoción del conocimiento, esto se logra a través del proceso de instrucción. Unido a ello, el precepto de que sin investigación no hay formación real posible, pues cada graduado universitario debe estar al tanto de la situación política, económica y social de su territorio, conocer sus antecedentes históricos y proyecciones para poder incidir positivamente con su modo de actuación profesional. De igual modo, la verdadera formación supone además, que el profesional sea un promotor de la cultura de su profesión, ya sea mediante las prácticas laborales, proyectos comunitarios o investigativos. La extensión universitaria es también consustancial al proceso de formación desarrollado en las universidades, sin lo cual no es posible lograr el objetivo principal de los estudios superiores.

Aun cuando se reconocen los tres procesos sustantivos esenciales para el proceso de formación profesional en los estudios superiores, en la práctica no se logra su orquestación como está contemplado, debido a que aún no se comprende sustancialmente este joven proceso conocido como extensión universitaria.

¿Qué se entiende por Extensión Universitaria? Consiste en un sistema de interacciones de la universidad y la sociedad, mediante la actividad y la comunicación, que se realizan dentro y fuera del centro de Educación Superior, con el propósito de promover la cultura en la comunidad universitaria y extrauniversitaria, para contribuir a su desarrollo cultural.

Es una manifestación de la relación dialéctica entre la universidad y la sociedad, un vínculo cuyo fin es la promoción de la cultura. Es el proceso en el que se establece la relación entre la cultura y la elevación del nivel cultural de la sociedad en general a través de la función extensionista. Al hacer referencia al término promoción sociocultural sugiere un sistema de acciones que integradas de forma coherente impulsan el desarrollo de cada subsistema del ciclo reproductivo de la cultura (creación, conservación, difusión y disfrute) para alcanzar niveles superiores en el desarrollo cultural. (Sistema de cultura del país)

En el ámbito universitario, la promoción cultural, se asume como metodología de la extensión universitaria. Mediante la gestión de la extensión cada estudiante universitario debe ser formado como promotor de la cultura de la profesión, de manera que una vez graduado, de la misma forma que sabe investigar, pueda contribuir a la transformación de la sociedad empleando el diálogo de saberes, el intercambio, la relación bidireccional; elementos esenciales para promover la cultura.

Mediante su aplicación el conocimiento no se transfiere, se construye con los conocimientos que se posee, su fin no es solo la solución de problemas, también se propone la superación del individuo como sujeto y objeto del desarrollo. Además de capacitar para un trabajo determinado, también educa, promueve actitudes positivas y enseña a tomar decisiones para la solución de problemas.

La extensión universitaria constituye uno de los procesos sustantivos que desarrolla cada estudiante universitario en su formación profesional, donde ponen en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante la docencia y la habilidad investigativa en función de la solución de problemas del territorio, mediante la inserción en proyectos investigativos o comunitarios, con un enfoque transformador de la sociedad. Es un proceso

tan amplio que permite abarcar varias esferas de la vida, fluyendo desde la formación de valores, sentimientos y convicciones hasta la promoción misma de la cultura general, local y profesional; donde el estudiante no solo profundiza en los conocimientos adquiridos y aplica métodos investigativos, sino que contribuye activamente a la solución de problemas y a la transformación de la sociedad. Para ello la estrategia extensionista de cada carrera debe estar en correspondencia con el perfil y modo de actuación del profesional así como del plan de estudio.

Cada carrera tiene su propia identidad y cultura organizacional, y tanto los docentes como profesionales en formación deben nutrirse de ellas, para convertirse en los promotores de la profesión a los que aspira la educación superior actual; pues no se concibe a un egresado de una carrera universitaria que no conozca el modo de actuación de su profesión y sus elementos identitarios.

Se entiende por cultura organizacional un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

Por otro lado, y en estrecha relación con ella, la identidad de una organización es la percepción que tiene sobre ella misma, en base a su historia, creencias, filosofía, valores éticos y culturales, trabajadores y dirigentes, aspectos visuales. Representa la esencia de la institución, lo que ella es y la hace diferente a las demás, con una personalidad, un concepto o un estilo definido y propio.

Estos son elementos que deben estar correctamente definidos a la hora de gestionar el proceso de gestión de la extensión universitaria en cada carrera, porque aun cuando responden a una misma universidad, cada una tiene sus particularidades, costumbres, intereses y estilos de liderazgo que las hace únicas e irrepetibles. Por tanto, la gestión extensionista debe partir por un diagnóstico de identidad, cultura organizacional y comunicación social para poder definir después acertadamente las estrategias.

Un ejemplo fehaciente de lo planteado anteriormente, se concreta en una investigación que tiene lugar en la casa de altos estudios de Matanzas, a raíz de la poca visibilidad alcanzada por la actual carrera universitaria Gestión Sociocultural para el Desarrollo, en la comunidad universitaria. Cuestionamientos como “qué cosa es eso”, “ese nombre no me dice nada”, “eso es un invento”, “no le encuentro sentido a esa carrera”, “ni los mismos estudiantes que lo estudian saben lo que es”, surgieron en la población con el inicio de la carrera Estudios Socioculturales; y no eran tan errados los criterios cuando algunas de las respuestas del estudiantado eran: “debo avanzar los años de estudios para poder responderte la pregunta”, “no estoy seguro de dónde puedo trabajar”, “creo que el que se prepara en esta carrera puede trabajar en museos y organizaciones de la rama de la cultura”, entre otras no muy diferentes. Eso demuestra que con la docencia y la investigación no se lograba la promoción de la cultura de la profesión y sus valores identitarios, y con tal situación, cómo fomentar un sentido de pertenencia y compromiso con su profesión.

En la gestión de la extensión universitaria estaba la respuesta, y desde la Dirección de Extensión Universitaria de la universidad de Matanzas se orientó metodológicamente cómo debía funcionar, sólo que esta no debe ser vista de forma estática y su estrategia debe adecuarse a las principales necesidades, problemáticas y cultura organizacional de cada facultad y carrera, lo cual constituye una debilidad aún. Hasta tanto la estrategia no se convierta en una herramienta de trabajo más allá de un documento formal con el cual se debe contar, no se podrá evidenciar su importancia y sus resultados. Y Estudios Socioculturales nació con el principal problema de ser incomprendida como ciencia hasta

por sus propios discípulos. Aun cuando ya han transcurrido alrededor de 15 años desde sus inicios en la provincia, la labor comunicativa de sus valores identitarios es insuficiente.

La carrera de Licenciatura en Gestión Sociocultural para el Desarrollo es un programa de formación de pregrado dirigido a formar un profesional comprometido socialmente, capaz de utilizar, con enfoque interdisciplinar, los recursos de las ciencias sociales y las experiencias del trabajo cultural, para propiciar la potenciación de iniciativas o proyectos que favorezcan la producción de cambios en la realidad sociocultural y que contribuyan a la elevación de la calidad de vida y el protagonismo de la población en dicha transformación.

Las esferas de actuación del egresado son diversas, en correspondencia con la diversidad de los procesos culturales atendidos, destacándose entre ellas el desarrollo sociocultural de las comunidades, la investigación y transformación sociocultural, promoción, animación y gestión de la cultura, extensión cultural, formación docente y asesorías a procesos e instituciones socioculturales y comunitarias. De ahí que un egresado de la carrera pueda ubicarse en instituciones culturales, instituciones educativas del sistema nacional de enseñanza y del subsistema de la enseñanza artística, Órganos del Poder Popular y Consejos populares, Organismos de la Administración Central del Estado y colectivos laborales complejos donde se requiera un profesional de nivel superior para atender los aspectos y acciones socioculturales vinculadas a la actividad principal que tales organismos y colectivos realizan, organizaciones sociales, políticas y de masas e instituciones armadas.

Un egresado de la carrera Gestión Sociocultural para el desarrollo deberá evidenciar una actuación consecuente con el siguiente sistema de valores que lo identifican como profesional: poseer un pensamiento dialéctico materialista y una apreciación estética con criterios humanistas, progresistas y emancipatorios, potenciar el patriotismo, humanismo, la dignidad, solidaridad, tolerancia, responsabilidad, honestidad, así como ser cultos comunicativos y laboriosos.

A partir de estos elementos característicos de la carrera universitaria, así como de los antecedentes históricos y la experiencia alcanzada en el territorio yumurino, se definen

atributos que la identifican de otras carreras y la hacen única entre otras universidades, estos se convertirán en ganchos promocionales para salir de la invisibilidad.

¿Qué atributos identifican a la carrera universitaria Gestión Sociocultural para el Desarrollo de la Universidad de Matanzas? Está adscripta a un departamento docente que cuenta con un claustro competente que posee vasta experiencia académica, que recientemente enfrentó un proceso de acreditación con resultados favorables, la dirección de la carrera ha establecido un estrecho lazo con artistas e instituciones culturales reconocidas del territorio, ha generado espacios culturales que enriquecen el proceso de formación de los estudiantes, el plan de estudio garantiza la inserción del estudiantado en la solución de problemas del territorio mediante la participación directa en proyectos de investigación y comunitarios, la galería de arte Yoel Peláez se convirtió en una potencialidad no solo para el departamento sino para la facultad de Ciencias Sociales y Humanidades, esta carrera estimula y desarrolla la creatividad y permite incursionar en otras ciencias mediante el vínculo estudio-trabajo. Disposición permanente del claustro y los estudiantes para responder a las tareas de la Revolución. Destacada participación de los profesores y estudiantes en la solución de los problemas del territorio, mediante la actividad investigativa. Elevada satisfacción de los egresados con su proceso de formación profesional. Alta satisfacción de los empleadores con los egresados de Estudios Socioculturales. Sistemático trabajo de interacción social y dentro de la propia comunidad universitaria por parte del claustro y los estudiantes a partir de los cuatro proyectos socioculturales existentes.

Tener definidos los elementos identitarios y atributos promocionales no es suficiente para posicionarse en la comunidad universitaria, la participación en este proceso de los propios estudiantes de la carrera es vital, pero son los primeros que deben estar convencidos, comprometidos, implicados y enamorados de su profesión para que puedan promocionarla con el corazón, con argumentos precisos y el andamiaje que garantice la efectividad de esta tarea comunicativa. Esto permitirá el posicionamiento de la cultura e identidad de la carrera universitaria en su entorno. Para ello se debe conocer las aspiraciones, sentimientos,

pensamientos e intereses de los implicados en este proceso, de manera que el proceso de planificación y gestión estén en correspondencia con la situación real.

Una herramienta que puede fortalecer el proceso de gestión de la extensión universitaria y orientar la promoción de la cultura de la profesión, sus potencialidades y resultados, es precisamente la comunicación social.

La comunicación es vista como la capacidad que tiene el ser humano de transmitir pensamientos, ideas, sentimientos, costumbres, tradiciones, cultura, modo y proyectos de vida, ya sea a una persona o a un grupo determinado, en un ambiente más formal o de mayor nivel de confianza, en un espacio más o menos íntimo, con asuntos que resulten de interés para los involucrados en ese proceso, resulta una habilidad extraordinaria del hombre que lo diferencia de las demás especies. Esto lo hace especial, poseedor de un don que le ofrece mayor desarrollo, mejor organización, compromiso y entendimiento social, el avance económico, político, institucional, tecnológico, educacional, en fin, un crecimiento global de la vida en sociedad.

Cuando se habla de comunicación, se percibe la apatía, incompreensión y desconocimiento expresados por directivos, subordinados y profesionales de diferentes áreas del conocimiento en general, acerca de la necesidad de una práctica adecuada de la gestión de la comunicación en las instituciones, además niegan la importancia que representa para el desarrollo de los procesos que regulan el funcionamiento de familias, grupos, instituciones, organismos, en fin, no la reconocen como herramienta que garantice el éxito y progreso en los diferentes sectores de la sociedad.

La investigación sobre comunicación ha resultado una de las zonas más prolíficas de la producción científica en Latinoamérica, donde investigadores de esta región se han dedicado a pensar y profundizar en el entramado que une a la comunicación con la cultura, la identidad y el cambio social. En la década del veinte del siglo XX, la comunicación era vista como un proceso simple, lineal, en el que solo existían emisores, receptores y mensajes que parecían flotar en el vacío. Los medios de comunicación eran instituciones

todopoderosas que fácilmente podían inocular sus puntos de vista a receptores pasivos y vulnerables. Poco a poco esa visión fue complejizándose y se fueron incorporando al análisis otros factores de orden psicológico y sociológico que condicionaban el proceso comunicativo. Pero aún resultaba insuficiente la manera en que se gestionaba la comunicación en la sociedad. No fue hasta la década de los setenta que se comenzaron a dar las primeras impresiones acerca de la comunicación aplicada a la organización.

Dada la marcada incidencia que tiene la gestión de la comunicación en el adecuado funcionamiento de las organizaciones, el cumplimiento de sus objetivos de forma exitosa, en el clima laboral imperante en la masa de trabajadores, que conlleva a un mejor desempeño profesional, a la satisfacción de los públicos institucionales y obtención de resultados favorables para la identidad, imagen y cultura organizacional, hoy constituye una exigencia y necesidad para la sociedad, la implementación en cada organización básica, del sistema de comunicación adaptado a la realidad institucional.

La universidad, como actor fundamental en la construcción del conocimiento y espacio de la democratización y socialización del saber, necesita de la comunicación, teniendo en cuenta que el conocimiento creado, la investigación, el saber acumulado, deben ser comunicados, esa es la forma de recomponer las relaciones y los vínculos entre sociedad-universidad. Fomentar la capacidad de comunicación implica la toma de conciencia de que es necesario restablecer la credibilidad de los actores sociales en la institución universitaria. Esto será posible cuando la sociedad sienta que forma parte de la búsqueda de conocimiento que la universidad promulga desde las ciencias, la investigación, los docentes y estudiantes.

Gestionar la comunicación en la universidad se convierte en una necesidad, partiendo de que muchas producen más de lo que comunican (por falta de estructuras propias de comunicación), es preciso imaginar alternativas de comunicación institucional e interinstitucional que permitan extender el diapason comunicativo con los logros

alcanzados por estas instituciones desde diferentes ámbitos, y que se desconoce por tal motivo.

No nos podemos quedar aferrados a la publicación de una revista con referencia, ni tampoco a la espera de que nos abran las puertas de los medios. Ellos no representan la única vía para llegar a la sociedad, se necesita de una adecuada política de comunicación hacia el interior de la entidad y hacia la sociedad en general, con la imbricación de sus públicos. Un modelo de comunicación ideal para definir esta relación lo constituye el modelo de comunicación como acción participativa, un enfoque que parte de la experiencia de la comunicación y Educación Popular con un amplio desarrollo en América Latina, donde *la comunicación se ve como un proceso de intercambio, de diálogo equilibrado entre las personas.* (Torres, 2002)

A partir de estas ideas se plantea la necesidad de una adecuada gestión de la comunicación en las universidades, que posibilite no solo el éxito de los procesos sustantivos que tienen lugar, sino la eficiencia y eficacia de los procesos comunicativos que desarrolla cada casa de altos estudios desde los ámbitos interno y externo, que garantice la promoción de los principales acontecimientos, logros y beneficios que aportan a la provincia estos centros. De igual manera se insertan en esta estrategia comunicacional las particularidades comunicológicas de cada facultad y carrera, con su estilo propio de comunicar.

Aplicar la comunicación en la gestión de los procesos sustantivos desde cada carrera creará un ambiente favorable para la relación profesor-estudiante y viceversa, establecerá mecanismos para mantener al público informado en todo cuanto acontece en la carrera en cuestión, perfeccionará su trabajo dado que prestará atención a todo aquello que parece insignificante y que puede ser determinante para alcanzar el éxito. Un sistema de comunicación bien estructurado, determina lo oportuno, confiable y veraz de una información dada, utiliza las vías idóneas para informar, estimular, orientar, regular, controlar y retroalimentarse, fomentará el sentido de pertenencia del estudiante y su carrera, dotará al estudiantado, trabajadores de servicio, claustro docente y públicos externos de

toda la información que necesitan; es decir, constituirá una herramienta de planificación y gestión que facilitará su funcionamiento.

Las acciones extensionista deben estar reflejadas en la organización de la carrera, desde la clase y las estrategias formativas de cada colectivo de año, hasta en la planificación estratégica del departamento docente, las cuales deben ser aprobadas y evaluadas sistemáticamente por la estructura rectora de este proceso.

No es menos cierto que la extensión es una función que debe ser organizada y planificada con una intencionalidad, según las particularidades de las carreras y del perfil del profesional, pero hay un elemento importante que sin él no se puede articular esa planificación. Para el proceso de promoción cultural y gestión de todo lo que conlleva a la efectividad, eficacia y calidad de las acciones extensionistas se hace necesaria la planificación eficaz de la comunicación. Determinar los mensajes a transmitir, los canales a utilizar, el lenguaje, los soportes comunicacionales y lo oportuno de la información, son algunas de las cuestiones que esta perspectiva garantizará en el desarrollo de la extensión.

Conociendo que la ciencia de la comunicación social no es dominada y comprendida por todos los profesionales, y que en las carreras no se logra siempre la estabilidad y permanencia del personal responsable de la extensión universitaria, se propone un documento desde la perspectiva comunicacional dirigido a orientar metodológicamente a quienes atienden esta función. Un Manual de Comunicación para la gestión de la extensión puede ser la solución.

Este Manual constituirá documento normativo que explique, demuestre y oriente el procedimiento más efectivo para la gestión de la extensión. El mismo contará con una sección de acercamiento a la carrera que definirá el perfil del profesional, caracterizará la carrera y tendrá identificadas las disciplinas y asignaturas que tributarán a la extensión, las instituciones y organismos involucrados en las prácticas laborales y el banco de problemas del territorio lo más actualizado posible. Una segunda sección incluirá toda la metodología comunicacional que defina y oriente los mensajes y canales a transmitir según el público,

los mecanismos de retroalimentación, los flujos y redes de información según la prioridad del mensaje, las acciones de relaciones públicas en función del fortalecimiento de la relación universidad-sociedad, la promoción de las acciones extensionistas a desarrollar, así como la relación con los medios.

Tendrá un carácter flexible y atemporal. Podrá incluir además un plan de medios y alternativas comunicacionales con carácter contingencial según prioridades y acontecimientos que surjan en el trayecto del semestre o curso. Es aplicable a cualquier carrera universitaria lo que adaptado a sus particularidades. La finalidad de su propuesta lo convierte en una herramienta de trabajo para todo el profesional que asuma la responsabilidad de la gestión de la extensión universitaria en cualquier carrera. La garantía de efectividad de este Manual de Comunicación en función de gestión de la extensión, radica en la correcta planificación de sus funciones y la aplicación de sus acciones acorde a lo establecido en el documento. El proceso de evaluación y retroalimentación son muy importante ya que constituyen medidores de la calidad del material y decisores de transformaciones para su perfeccionamiento, por tanto también debe estar incluidos en el documento.

CONCLUSIONES

La sistematización y determinación de los presupuestos teóricos relacionados con la comunicación y su relación con el proceso de gestión de la extensión universitaria en las carreras permitieron a la autora arribar a la siguiente conclusión:

El Manual de Comunicación para la gestión de la extensión universitaria en las universidades, visto como una herramienta de trabajo que viabiliza la planificación y gestión de este proceso sustantivo desde las carreras, puede convertirse en un material de consulta y estrategia esencial para el funcionamiento y posicionamiento de nuestras carreras en la comunidad universitaria y sociedad en general. Utilizar de forma intencional la comunicación, definir la pertinencia de nuestra carrera en la solución de un problema

determinado y preparar a los estudiantes para enfrentarlo, es la clave para convertirlo en un instrumento útil.

BIBLIOGRAFÍA

- Batista T N. La racionalidad comunicativa y la formación profesional. En: *Ética y Sociedad*. La Habana: Editorial “Félix Varela”; 2003 p. 94.
- BELTRÁN BF. Desarrollo de la competencia comunicativa. Citado 2004 oct 27 en <http://www.Universidadabierta.edu.mex/> 2001.
- eva.universidad.edu.uy/mod/resource/view.php?id=314108. *Educación*. El Sistema de ...*Manual de Dinámicas de Grupo para el Aprendizaje ... Superior*, participantes del proyecto Sistema de Información Científica y Tecnológica en ... características de las interacciones y de la *comunicación* del grupo.
- FERNÁNDEZ G AM. Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa. En: Fernández G AM. *Comunicación Educativa*. 2da ed. La Habana: Pueblo y Educación; 2002. p. 49.
- <https://books.google.com.cu/books?isbn=055707729X>. Rodolfo Díaz Castañeda – 2007 Presentación sobre Políticas Públicas de *Comunicación* en Salud. ... Políticas de *Educación Superior*: Categorías para su análisis. En Courard, H (comp.) ...*Manual de Comunicación Social para programas de la salud de los adolescentes*.
- <https://books.google.com.cu/books?isbn=9688001570>. 1982 - Universities and colleges. Las necesidades de información y *comunicación* han crecido de ma- ... de las organizaciones ha ido evolucionando rápidamente, de sistemas *manuales*, ...
- <https://books.google.com.cu/books?isbn=9875911119> [Nidia Abatedaga](#) - 2008 - Education. ... EN *COMUNICACIÓN* Planificación en *Comunicación Para la Educación (Superior)* Por Lic. ... teórica y metodológicamente dos áreas epistemológicas como lo son la *Comunicación* y la Educación con al ...*Manuales* didácticos CIESPAL.

- <https://books.google.com.cu/books?isbn=956838801X>. Un *manual para los* ciudadanos del Ágora UNIVERSIDAD A DISTANCIA ... a la *educación superior* procedentes de escuelas o establecimientos escolares, sino ... de enseñanza y aprendizaje se caracterizaba por la pobreza de *comunicación* ...
- HYMES, DELL. “Hacia etnografías de la comunicación” en: Antología de estudios de etnolingüística y sociolingüística. México: UNAM, 1974.
- Horruitiner Silva, Pedro. “La universidad cubana: el modelo de formación”
- Limonta Borrero, Rider. Taller sobre sistema de atención a la población. 2010
- Memorias del encuentro “Cuba. Cultura e identidad nacional”. Ciudad de La Habana, Cuba 23 y 24 de junio de 1995. Ediciones Unión.
- ROMÉU A. Teoría y práctica del análisis del discurso. Su aplicación en la enseñanza. La Habana: Pueblo y Educación; 2003. p. 14-45.
- Schein, Edgar H: “La cultura empresarial y el liderazgo”. Fotocopia Trelles Rodríguez Irene, Comunicación Organizacional, selección de lecturas. Editorial Félix Varela. Ciudad de La Habana, 2001. Capítulo V.
- SERRANO M M. La interacción comunicativa entre los seres vivos. En: García J. Teoría de la comunicación, epistemología y análisis de la referencia. 2da ed. La Habana: Edit “Pablo de la Torriente”; 1982. p. 37-52.
- Sitio del Gobierno de la República de Cuba
- Sitio Oficial del MES
- tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/La_virtualizacion_univ.pdf. de J Silvio - Citado por 244 - Artículos relacionados. comunicarlo tengan amplia significación para la *educación superior*. ... *comunicación* en la transformación y el desarrollo de la *educación superior*.
- VAN DT. El discurso como interacción en la sociedad. En: El discurso como proceso de interacción social. Estudios sobre el discurso II. (Compilador Van Dijk). Barcelona: Gedisa; 2000. p. 19-66.

- www.anuiesrco.org.mx/.../manual-seguridad-instituciones-educacion-superior-anuies... El *Manual de Seguridad para Instituciones de Educación Superior* se enriqueció cony de *comunicación* que la misma comunidad genere *para* proyectar-
- www.perspectivaeducacional.cl/index.php/peducacional/article/view/45/24 de T Moreno Olivos - 2011 - Citado por 32 - Artículos relacionados. 21 jun. 2011 - *Comunicación y Diseño. ... universitario, competencias en educación superior. ... se abrevian en los objetivos educativos para cada etapa de ...*
- www.seeci.net/cuiciid2013/pdfs/unido%20mesa%202%20docencia.pdf *para* mejorar la educación que intentan proporcionar a sus hijos. ... Las nuevas tecnologías como herramientas que facilitan la *comunicación* en la educación. AHEDO*Manual dedentro de las asignaturas en educación superior. De ahí ...*
- www.edupedia.es/recursos/.../Introduccion%20a%20la%20Tecnologia%20educativa.p... de MA Moreira - 2009 - Citado por 277 - Artículos relacionados contexto de la *educación superior*. La web 2.0 ... Este *manual* ha sido concebido *para* su difusión y ... este tema con la propuesta de una serie de retos *para la educación* en la ... llamadas nuevas tecnologías de la *comunicación* e información.
- www.upct.es/~euic/documentos/manual_guias_para_web.pdf de A García Martín - 2010 - Artículos relacionados La creación de un Espacio Europeo de *Educación Superior* (EEES) supone la necesidad de ...*Para* el profesorado, la elaboración de la guía docente supone un auténtico *comunicación*, el reparto equilibrado de tareas y la cohesión. 3.