

MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN LA
CARRERA LICENCIATURA EN GESTIÓN SOCIOCULTURAL PARA EL
DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE MATANZAS

Ms.C Miladys Moreno Sesé ¹

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

Resumen

La práctica inadecuada de la comunicación en la gestión de la extensión universitaria en la carrera Licenciatura en Gestión Sociocultural para el Desarrollo conlleva a que se evidencien rasgos de desinformación, desmotivación y falta de compromiso por parte de los estudiantes, así como la falta de conocimiento en docentes sobre la manera de integrar sus asignaturas a este proceso sustantivo y de orientar la actividad extensionista. La carrera no alcanza el reconocimiento deseado en la comunidad universitaria y sus logros quedan divulgados a nivel departamental y de facultad, generando un clima desfavorable para el funcionamiento organizacional, por lo que se hace necesario cambiar el estilo de gestión de la comunicación asumido por la carrera. Los métodos de investigación permitieron identificar las causas que afectan la gestión extensionista y de comunicación. La deficiencia comunicativa tiene su solución en la propuesta de un manual de comunicación para la gestión de extensión universitaria.

Palabras claves: *Gestión de la Comunicación; extensión universitaria; Manual de comunicación*

INTRODUCCIÓN

Para que las Instituciones de Educación Superior contribuyan al desarrollo y a la excelencia académica, deben integrar adecuadamente sus tres funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión universitaria. Preservar y desarrollar la cultura es una necesidad de la sociedad y constituye el encargo social de la universidad. Esta función básicamente se cumple a través de la extensión universitaria, considerada como elemento dinámico e integrador del vínculo Universidad–Sociedad, mediado por la comunicación social.

Resulta necesario para alcanzar el éxito de este proceso sustantivo, establecer una unidad entre la comunicación y la actividad extensionista, sin embargo, la realidad demuestra que una de las principales deficiencias que incide en su gestión consiste en el desconocimiento sobre cómo gestionar la comunicación desde el propio proceso. Tal preocupación dio lugar a la presente investigación, que centra su atención en la labor extensionista desarrollada por la carrera Licenciatura en Gestión Sociocultural para el Desarrollo de la Universidad de Matanzas, con el objetivo de proponer un manual de procedimientos que perfeccione dicha actividad.

DESARROLLO

La comunicación constituye el proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales. Permite alcanzar desde la práctica cotidiana organización, desarrollo, compromiso y entendimiento, que conduce a un crecimiento global de la vida en sociedad a través de la interacción social, reflejándose en el avance de los diferentes sectores que impulsan el progreso del país, ya sea en lo económico, político, tecnológico, educacional, empresarial o institucional, etc. Ésta, en su devenir histórico, más que una habilidad extraordinaria del hombre que lo diferencia de las demás especies, es entendida como la capacidad de transmitir pensamientos, ideas, sentimientos, costumbres, tradiciones, cultura, modo y proyectos de vida, de una persona a otra, de generación en generación, lo cual sienta las bases de una comunidad y contribuye a su desarrollo.

La historia de la comunicación ha demostrado que no debe ser vista solamente como un simple acto de comunicar. Para lograr la transformación social, es necesaria la gestión de la comunicación, la cual como conjunto de acciones y procedimientos que se utiliza para pautar o establecer las normas a la hora de comunicar de forma efectiva.

Los estudios teóricos sobre el proceso de comunicación (Humberto Eco (1998), Saladrigas (2002), Trelles (2002), West y Turner (2005), Noreña (2009), García (2012) y Luis Ramiro Beltrán (2016), comenzaron a cobrar interés a principios del siglo pasado. Éstos la consideran como elemento de vital importancia para el funcionamiento de las organizaciones, reconocida como comunicación institucional y es considerada parte orgánica de la organización, la cual como conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de la organización, o entre la

organización y su medio influye en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, con el fin de que esta cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”. (Rodríguez de Andrade citado por Fernández Collado, 1997)

Su origen se encuentra en Europa y Estados Unidos, como expresión de un determinado nivel de desarrollo de las empresas y la fuerte competencia existente en el mercado, aparejado a la necesidad de obtener reconocimiento público y generar una imagen favorable ante sus públicos. Posteriormente comienza su estudio en América Latina, con protagonismo de México y Argentina en cuanto a producción teórica y experiencia práctica.

En Cuba esta implementación es muy incipiente (mediado de los años 90), sin embargo, hoy constituye una prioridad para el mundo empresarial cubano que, en lento proceso, caracterizado por la integración de las acciones destinadas a comunicar con las actividades aisladas de diseño o relaciones públicas, permite conocer su propia imagen para administrarla y difundirla en beneficio propio.

El Sistema de Perfeccionamiento Empresarial (2007) marcó pautas en el desarrollo del proceso de la comunicación, en especial en el tema del estudio y planificación de la comunicación institucional. Se estableció como incentivo insoslayable para lograr la máxima eficacia y eficiencia en su gestión e incrementar al máximo su competitividad. Como refiriera Villafañe “Ha sido la propia realidad la que ha ido imponiendo una nueva manera de concebir la comunicación, al considerarla como integrante de los activos intangibles de empresas e instituciones, como vector de competitividad y promotor de calidad, eficiencia y participación”. (Villafañe, 2000 citado por Trelles, 2001: 5).

El desconocimiento e incompreensión existente en directivos, subordinados y profesionales de otras áreas del conocimiento, influyen negativamente en la optimización del funcionamiento orgánico de las instituciones y con ello, el deterioro de la imagen corporativa e insuficiente reconocimiento social. Aun cuando se han dado pasos en función de la capacitación y concientización sobre la importancia de entender, comprender y gestionar la comunicación para el desarrollo de la entidad estatal (convocatoria a eventos territoriales, nacionales e internacionales, elaboración y aplicación de planes de capacitación y superación postgraduada, publicación de artículos científicos en sitios y revistas digitalizadas, etc.), no se ha logrado legitimar el campo de la comunicación en las instituciones cubanas.

Como parte de este proceso de perfeccionamiento, en los últimos diez años, el Ministerio de Educación Superior (MES) se ha preocupado por el empleo de la comunicación en su proceso de gestión, mediante la implementación de un sistema de comunicación institucional universitario que estudie, planifique, controle y evalúe las estrategias y políticas comunicativas, que garanticen a corto o largo plazo, la conformación de una imagen integral con una tendencia hacia lo positivo, mediante la interacción y un efectivo funcionamiento de sus instituciones.

Para cumplir con estos propósitos desarrolla desde la formación de pregrado tres procesos sustantivos (docencia, investigación (pre y postgrado) y extensión universitaria (EU)), que, integrados, garantizan la calidad en la formación del profesional y con ello, mejores resultados en el proceso de interacción social. Se gestionan en función del progreso de cada territorio del país, en estrecha relación con instituciones, organismos, organizaciones políticas y de masas, centros de estudio e investigación y comunidad en general.

La EU constituye el proceso que mayor peso tiene en la vinculación de las IES con la sociedad, tanto para llevar a ésta los conocimientos que se obtienen mediante los procesos de formación e investigación, como para retroalimentar a directivos, profesores y estudiantes universitarios sobre el estado de la relación establecida entre las universidades con la realidad social.

Con el interés de incitar al conocimiento, comprensión y entendimiento de lo que se entiende por este proceso sustantivo, y demostrar cómo debe desarrollarse en función del contexto y las necesidades que imperan en la sociedad, investigadores de diferentes países han profundizado en el estudio del mismo. Entre los que hoy muestran resultados de una larga trayectoria en el tema de la EU, se encuentran Gil Ramón González González (1994-2002), Díaz Domínguez, T. (1998), Rodríguez González, F. (1999), María Elena del Huerto (2000) y Mercedes González Fernández-Larrea (2002) y Almuiñas Rivero, J.L. (2018).

Una de las universidades cubanas que en su planificación estratégica ofrece especial atención a la gestión de la EU, sobre la base de la implementación de un sistema de interacción social integrado, cohesionado, transversal e intencionado, es la Universidad de Matanzas (UM). Esta IES ha obtenido resultados relevantes en su quehacer extensionista, los cuales fueron constatados en el proceso de evaluación institucional efectuado en el mes de abril del pasado año 2017; sin embargo, dicha relevancia no se percibe en la comunidad universitaria debido a la deficiente gestión comunicativa desarrollada como mecanismo de divulgación del proceso.

Al comprenderse que la EU como proceso de interacción humana solo se logra como resultado de la actividad (en tanto persigue como objetivo la transformación de los procesos en que interviene la universidad, y en sí misma, así como de la sociedad) y la comunicación (en tanto logra la interacción social mediante el intercambio de información entre ambos actores universidad-sociedad); se entiende que la integración de ambas dimensiones extensionistas garantizan del funcionamiento de este proceso sustantivo. La deficiencia que se detecta en el algoritmo de trabajo de la EU en la UM, se relaciona con el divorcio de estas dimensiones, abordando con mayor énfasis la EU como actividad en la estrategia extensionista de la institución, no así con las de naturaleza comunicativa.

Con el tiempo, esta debilidad se ha reflejado en el funcionamiento de este proceso sustantivo en las carreras; en su afán de lograr transformaciones en la sociedad obvian el papel de la comunicación para viabilizar los mecanismos de interacción social previstos en

la planificación. Por tales motivos, no consiguen visualizar sus proyecciones, logros y acontecimientos más relevantes.

La autora, en calidad de responsable de la actividad comunicativa en la Dirección de EU (Departamento de Actividades Extracurriculares actualmente (DAE)) aplicó un conjunto de instrumentos de investigación en torno al proceso de comunicación y su empleo en la dirección y canalización de este proceso sustantivo, los cuales evidenciaron que ésta ha sido identificada como principal deficiencia en el funcionamiento de la EU en las diferentes estructuras de la UM. Para profundizar en el estudio de este planteamiento se tomó como referencia el proceso de gestión de este proceso sustantivo en la carrera universitaria Licenciatura en Gestión Sociocultural para el Desarrollo (LGSD).

Esta carrera pertenece al Departamento Estudios Socioculturales de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades (FCSH). Su selección se realizó sobre la base de la experiencia adquirida por parte de profesores y estudiantes de la carrera Licenciatura en Estudios Socioculturales, en la gestión de la actividad extensionista, así como en las orientaciones para el perfeccionamiento del plan de estudio que dio origen a la carrera LGSD. Según criterios de especialistas del DAE, el perfil del graduado y las particularidades del plan de estudios “E” provee a estos estudiantes de conocimientos y herramientas necesarios para alcanzar una adecuada formación profesional, así como para que en su trayectoria universitaria protagonicen el proceso extensionista como líderes de un movimiento cultural capaces de transformar la vida en la comunidad intra y extrauniversitaria.

La carrera LGSD se ocupa y preocupa por el funcionamiento de la EU como proceso y cuenta para ello con el apoyo y confianza de la dirección de la FCSH y el Consejo de la FEU, lo que demuestra la estrecha relación que existe entre el responsable de este proceso en la carrera y el decano de la facultad. Esto ha favorecido la ejecución de acciones concebidas por el colectivo de estudiantes y profesores, que han contribuido a crear una imagen positiva con relación al funcionamiento de este proceso y sobre todo ganarse la confianza de la facultad para que estudiantes y profesores de esta carrera garanticen la celebración del Festival de Artistas Aficionados (FAA) y lideren los proyectos culturales que se generan en la comunidad intra y extrauniversitaria, lo que demuestra la disposición, responsabilidad y buena actitud que manifiestan ante las tareas asignadas.

Desde su accionar extensionista ha generado proyectos encaminados a la promoción cultural como la Galería de Arte “Joel Peláez” y el Día de la carrera, pero no ha logrado involucrar en ellos al resto de la comunidad universitaria, los proyectos son desconocidos debido a la escasa divulgación de sus actividades, las cuales se ejecutan de forma aislada, independiente y sin previa planificación, pues no se utilizan los mecanismos de comunicación adecuados, dígame la estructuración y trasmisión del mensaje, canales efectivos para su trasmisión, diseño adecuado y distribución de los soportes comunicativos y retroalimentación con su público, elementos que se concretan en la gestión de la comunicación. Se considera insuficiente el número de proyectos socioculturales propios de la carrera con relación a las posibilidades que le ofrece el nuevo plan de estudio. Las

especificidades de este plan de estudio exigen de sus estudiantes el interés por alcanzar una formación integral sobre la base del aprendizaje y superación constante, mediante el aprovechamiento de todos los espacios académicos, culturales y extracurriculares que suscitan en el entorno universitario.

En intercambios generados por la autora con miembros de la comunidad universitaria en el escenario de diferentes actividades extensionistas, como presentaciones de libros, tertulias, coloquios, encuentros con trovadores artistas y deportistas reconocidos de la provincia, con especialistas en temáticas sociales que tributan a la actualización y socialización del conocimiento, en acciones comunitarias en las que la universidad se ha insertado, entre otros; prevalece el criterio de que estos espacios resultan muy provechosos para el proceso de formación de estos estudiantes, sin embargo no asisten y no se percibe ese protagonismo que se espera de ellos.

Se observa que, aunque existe un desconocimiento de cómo integrar la gestión de la comunicación a la gestión extensionista, estudiantes y profesores se han aventurado en la ejecución de iniciativas que les permite marcar la diferencia e identificarse entre la comunidad universitaria. Entre ellas se puede hacer referencia, al diseño de un imagotipo para la carrera, la confección de productos visuales como gigantografías y plegables, así como la presencia en el periódico que representa a la FEU yumurina “El Universitario”, con la publicación de sus principales acontecimientos.

Lo antes expuesto conduce a la autora a formular el problema científico de la investigación en los siguientes términos: ¿Cómo perfeccionar la gestión de la comunicación en el proceso sustantivo EU desarrollado por la carrera LGSD en la UM?

El objeto de investigación en correspondencia con el problema planteado lo constituye la gestión de la comunicación en el proceso sustantivo EU desarrollado por la carrera LGSD en la UM, en un campo de acción que enmarca el proceso sustantivo de EU desarrollado por la carrera LGSD de la UM.

Para dar respuesta a esta problemática se define como objetivo general:

- Diseñar un manual de procedimientos que contribuya al perfeccionamiento de la gestión de la comunicación en el proceso sustantivo EU desarrollado por la carrera LGSD de la UM.

Como guías de esta investigación fueron elaboradas las preguntas científicas con sus correspondientes tareas de investigación.

El paradigma científico asumido en la investigación es el paradigma sociocrítico, basado en un estudio de tipo descriptiva, ya que su objetivo fundamental se centra en la interpretación y explicación de cómo se manifiesta la EU en la carrera LGSD, profundizando en el análisis de la actividad extensionista desde la comunicación. Además, se llega a una caracterización y descripción del estado actual de la gestión de la comunicación en el

proceso extensionista a partir de criterios de estudiantes, profesores y especialistas en la materia, los cuales fueron fundamentales para la elaboración de la propuesta. La investigación requirió del empleo de métodos cuantitativos para otorgarle mayor rigor científico al proceso, tales como el análisis porcentual.

Durante el desarrollo de la investigación se empleó el método dialéctico-materialista como método rector, caracterizado por el enfoque en sistema, necesario para comprender la gestión de la comunicación y el proceso de EU presentes en la concepción integral de todas las partes de la investigación, incluyendo su ordenamiento lógico, a partir de su diseño, los fundamentos teórico-metodológicos, el diagnóstico, la elaboración del resultado científico y su validación. En los niveles particulares de desarrollo del proceso investigativo, se aplicaron los siguientes métodos de los niveles teórico: histórico-lógico, analítico-sintético, inductivo-deductivo y la modelación.

Del nivel empírico resultó necesaria la aplicación de la observación participante para valorar el comportamiento de la gestión de la comunicación en el proceso sustantivo EU desarrollado por la carrera, la entrevista individual en profundidad aplicada a profesores para conocer los criterios en cuanto al dominio del tema de investigación, a las ventajas que le atribuyen a la comunicación como herramienta para el perfeccionamiento de la EU, y la forma en que estos se integran a la orientación, planificación y control de este proceso sustantivo. La encuesta (cuestionario), se aplicó a los estudiantes con el objetivo de obtener información amplia y abierta desde una la visión del estudiantado. Además, para conocer su perspectiva, el conocimiento que poseen sobre la EU como proceso sustantivo y las acciones de comunicación que realizan como parte de dicho proceso. El análisis de documentos permitió la búsqueda de información relacionada con el proceder estratégico de la EU de la carrera, dígame: estrategias extensionistas, actas de reuniones de departamento, carrera y colectivos de año, informes evaluativos, entre otros.

La triangulación posibilitó una mayor fiabilidad de los resultados y un acercamiento mayor al objeto de estudio y el análisis porcentual como procedimiento dentro del método matemático, fue empleado para determinar los resultados derivados de los métodos empíricos aplicados.

Para la obtención de un diagnóstico sobre el estado actual de la extensión universitaria en la carrera LGSD, lo más cercano posible a la realidad, se consideró que la población y la muestra seleccionada coincidan, las cuales representan al 100% de los matriculados en la carrera LGSD, un total de 39 estudiantes, agrupados en dos colectivos, 23 y 16 estudiantes de primero y segundo año, respectivamente; así como 13 profesores del Departamento Estudios Socioculturales.

El entrecruzamiento de las técnicas permitió identificar los elementos coincidentes en los resultados de las mismas. Las deficiencias más comunes resultaron las siguientes:

- ▶ Poco dominio del término extensión universitaria y de su gestión

- ▶ Desmotivación y apatía de los estudiantes con relación a las actividades extensionistas
- ▶ Limitado número de participantes en las mismas
- ▶ No existe protagonismo, ni participación activa y espontánea por parte de estudiantes y profesores en el proceso de extensión universitaria
- ▶ Desconocimiento de los estudiantes y comunidad universitaria del perfil profesional y campo de acción de esta especialidad.
- ▶ No se potencia la relación con los medios de comunicación del territorio
- ▶ Los canales utilizados para la divulgación de las actividades no son los más efectivos y carecen de creatividad.
- ▶ Productos comunicativos poco atractivos
- ▶ Desconocimiento sobre cómo implementar la comunicación en el proceso de extensión universitaria

Como respuesta al problema científico de la presente investigación se realiza la propuesta de un manual de comunicación que contribuya al perfeccionamiento de la gestión del proceso sustantivo haciendo énfasis en la actividad comunicativa. El mismo ofrece nuevos mecanismos para la práctica extensionista de esta carrera, debido a que establece normativas y procedimientos que orientan el proceso de una forma diferente a como lo han experimentado hasta este momento.

Desde el punto de vista teórico-científico, este documento tiene la peculiaridad de lograr una integración entre lo que ya está establecido metodológicamente en materia de EU con diferentes aspectos de la comunicación, de forma tal que logra la coherencia, comprensión y transformación sinérgica del proceso de gestión de la comunicación que se asume durante el proceder estratégico extensionista; resultado científico, que hasta el momento no cuenta con ningún antecedente.

En las ciencias de la comunicación una herramienta para la gestión y orientación de los procesos comunicativos en una organización lo constituye el manual de gestión de la comunicación, el cual se toma como referencia para la presente investigación. En los referentes teóricos relacionados no existe una definición ni una metodología para su elaboración. En ese sentido, se consultan algunos conceptos ofrecidos por diferentes autores para lograr como resultado un manual de comunicación que contribuya al perfeccionamiento de la EU.

Para Enrique B. Franklin (1999) los manuales administrativos son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”. (Citado por Martín Torres, 2014)

De igual manera Martín refiere que “los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos.” (Martín Torres, 2014)

Según Villafañe el Manual de Gestión es “una declaración expresa de la política comunicativa de una organización”, y lo define como el “instrumento para gestionar profesionalmente la comunicación (...). Citado por (Guerra, 2017).

En resumen, el objetivo de un manual es suministrar los lineamientos, reglas o normas y procedimientos, de cómo utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada, con un lenguaje claro, conciso y asequible para que cualquier tipo de usuario pueda entender sin dificultad lo pautado en el documento, utilizando palabras sin tanto tecnicismo, más bien con un vocabulario acorde a cada profesional.

Atendiendo a los conceptos antes expuestos y a la variada clasificación de manuales que existe, la autora asume que un manual de procedimientos para la gestión de la comunicación en la EU constituye la solución al problema científico planteado en esta investigación, al considerarse éste, expresión analítica de los procedimientos a través de los cuales se canaliza la actividad comunicativa en la labor extensionista. Es una guía que indica cómo hacer las cosas al personal que atiende este proceso sustantivo desde la carrera y una herramienta de trabajo muy valiosa para fortalecer el funcionamiento del proceso. El mismo recoge las principales orientaciones metodológicas a seguir: definiendo objetivos, políticas e indicaciones esenciales de la comunicación para lograr una gestión exitosa del proceso.

La propuesta de manual que se presenta en este informe de investigación, se estructura con una introducción y dos capítulos. El primer capítulo ofrece un acercamiento a la carrera y al funcionamiento del proceso sustantivo, en tanto el segundo, expone indicaciones sobre los elementos esenciales para la lograr una adecuada gestión de la comunicación en la EU. Resulta necesario aclarar que este manual de procedimientos es aplicable a cualquier carrera universitaria, pero debe ser adaptado a las particularidades de cada una. La propuesta del manual de procedimientos que se presenta sugiere un estilo de comunicación que supera el asumido hasta el momento, sienta las bases para fortalecer la EU y con ello el vínculo de la carrera con la sociedad.

Con la implementación de este manual se evidenciarán resultados a corto y a largo plazo, pero para ello se hace necesario el estudio exhaustivo del mismo y sobre todo aplicar las normas que establece con la mayor responsabilidad, adecuación y respeto posible.

En un inicio se percibirán muestras de resistencia a la implementación de este manual en el claustro de profesores y estudiantes, será interpretado como un proceso más que llegó para más trabajo y menos congratulaciones, por eso se deben crear las condiciones para su lanzamiento. Esta presentación debe dirigirse fundamentalmente a definirlo como la herramienta de gestión que les ayudará a perfeccionar el quehacer extensionista y que los proveerá de mayores resultados.

En su evaluación los expertos coinciden en que es una propuesta novedosa y tienen criterios positivos sobre la misma, por las herramientas metodológicas que ofrece al profesor que atiende la EU en la carrera LGSD para que perfeccione su mecanismo de gestión, partiendo de la coordinación de la comunicación. Consideran factible el cumplimiento de las orientaciones ofrecidas en el manual, pertinentes y necesarias para transformar la realidad de la EU desarrollada desde la base.

Las reflexiones o sugerencias de los expertos se centraron en que el manual de procedimientos que se propone posee muy alta objetividad, accesibilidad y posibilidades de aplicación práctica. Expresan que las categorías, conceptos, principios y requerimientos, constituyen los fundamentos teóricos esenciales y se corresponden con el objetivo propuesto. Consideran adecuada la coherencia y lógica en cada uno de los momentos y pasos a seguir, que permiten el establecimiento de los niveles de relación entre ellos.

La determinación del criterio de los expertos, en cuanto a la temática investigada, posibilitó que 8 de los 10 indicadores (80%) recibieran la categoría de muy adecuada, que es el máximo nivel, uno de ellos de bastante adecuada (10%) relacionado con los fundamentos y orientaciones de las actividades, y fue calificado de adecuado el indicador sobre la actualidad de la literatura empleada (10%)

El 100% de los encuestados considera que el manual de procedimientos es un instrumento de preparación para los profesores que atienden la EU en las universidades, permitiéndoles una articulación de una teoría diferente con la práctica extensionista, lo que favorece resultados positivos en el proceso sustantivo y una mejor gestión de la actividad comunicativa. Refieren que la propuesta está a tono con las nuevas modificaciones en el proceder de la EU desde la carrera LGSD y que el manual ofrece nuevas formas de estímulo a estudiantes y profesores por participar en las acciones extensionistas, además de propiciar un espacio para que estos manifiesten sus cualidades expositivas y formen parte del proceso.

La totalidad de los expertos recomendaron poner en práctica el manual de procedimientos propuesto y extenderlo a otras especialidades con las adecuaciones necesarias según las particularidades de cada carrera y facultad.

De modo general los datos obtenidos avalan la pertinencia de la propuesta y le otorgan una categoría general de muy adecuada, en tanto se adecua a las transformaciones implementadas en la Educación Superior y posibilita a los profesores responsables de la actividad extensionista una mejor gestión de la comunicación en la dirección y orientación de este proceso sustantivo. Constituye una herramienta metodológica que favorece a comportamientos responsables, vivencias positivas y al perfeccionamiento de la EU.

CONCLUSIONES

La gestión de la comunicación en la EU se sustenta sobre la base de fundamentos teórico-metodológicos en cuanto a aspectos relacionados con el proceso sustantivo EU, a partir de conceptualizaciones en los que se destacan autores nacionales como Mercedes González y Gil R González expresadas en el PNEU, así como desde la experiencia práctica de especialistas que desarrollan la extensión en sus universidades, como son el Dr. C. Carlos Chacón Zaldívar y el Ms.C Jesús López Martínez. En este sentido, igual relevancia se le confiere a lo sugerido en materia de comunicación, donde los criterios de Irene Trelles, Hilda Saladrigas y Paulo Freire fueron decisores para la elaboración de un manual de procedimientos para la gestión de la comunicación en la EU.

Los resultados obtenidos permiten llegar a una serie de criterios concluyentes sobre el estado actual de la gestión de la comunicación en la EU desarrollada por la carrera LGSD; identificándose a la gestión de la comunicación como principal deficiencia, debido al desconocimiento que existe de cómo implementar la comunicación en la dirección y orientación del proceso sustantivo. Se suman a ellas otras deficiencias colaterales como: desinformación en la comunidad sobre las actividades, acciones y proyectos socioculturales que desarrolla la carrera, el desconocimiento que existe sobre el perfil del profesional y campo de actuación, el empleo de medios de comunicación poco efectivos para la transmisión de los mensajes, la deficiente labor divulgativa en cuanto a acontecimientos y logros alcanzados, y la poca creatividad de los soportes comunicativos que se diseñan para desarrollarla.

Sobre la base de los resultados obtenidos en el diagnóstico se diseñó un manual de procedimientos que ofrece las vías e indicaciones para que el profesor que atiende la EU en la carrera LGSD pueda desarrollar la gestión de la comunicación en la EU. Es una herramienta elaborada a partir de la integración de los componentes de la comunicación con la metodología de la EU en función de perfeccionar el proceso extensionista, de ahí la novedad de la propuesta.

La validación del manual de procedimientos para la gestión de la comunicación en la EU realizada por criterio de expertos demostró la efectividad y factibilidad de aplicación del mismo para el perfeccionamiento de la gestión de la comunicación en la EU desarrollada por la carrera LGSD.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abatedaga, N (2008) Planificación en Comunicación Para la Educación Superior. Consultado en: <https://books.google.com.cu/books?isbn=9875911119>
2. Almuiñas, J, L(2015) “Apuntes de las clases en la asignatura Planificación y dirección estratégica en la Educación Superior” Tesis de Maestría. Escuela Latinoamericana de Medicina.
3. Ander- Egg, E (1989). La animación y los animadores. Madrid: Narcea.
4. Antonio de Marco, R, y Fanfa Sarmiento, D. (2018) “Responsabilidad social universitaria, la perspectiva de los colaboradores en una universidad comunitaria brasileña”. Revista Tendencias Pedagógicas” No. 31. p. 290-308.
5. Anyaegbunam, C, Mefalopulos, P, y Moetsaobi, T.(2016) “Manual diagnóstico participativo de comunicación rural. Comenzando con la gente”. Segunda edición. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. Roma.
6. Ávila, R. (2008) Metodología de la Investigación. Cómo elaborar la tesis y/o investigación. Estudios y Ediciones R.A, Lima,
7. Batista, A y otros. (2017) “Gestión integrada de procesos sustantivos en una universidad innovadora: debe ser de la EU”. Revista “Congreso Universidad”. Vol.6. No.2,
8. Batista T N. (2013) La racionalidad comunicativa y la formación profesional. En: Ética y Sociedad. La Habana: Editorial “Félix Varela”; p. 94.
9. Banny– Johnson. (1971) Dinámica de grupo en la educación. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
10. Bartoli, A. (1992) “Comunicación y organización”. Ed. Paidós. Barcelona.
11. Barroso, M (2018) “¿Cómo rentabilizar su proyección externa?, “Ideas empresariales”. Estudios y Ediciones R.A, Lima.
12. Beltrán B, F. (2016) Desarrollo de la competencia comunicativa. Citado em <http://www.Universidadabierta.edu.mex/>
13. Benavides, J, y otros. (2017) “Dirección de comunicación empresarial e institucional”. España. Editorial Gestión 2000-2001. p 226
14. Bedit, B. (2016). Gestión de comunicación promocional hacia clientes en restaurantes del Palacio de Convenciones. Unpublished. Universidad de La Habana, La Habana.

15. Betto Frei. (2014) “El papel del educador en la formación política de los educandos”. Ponencia inédita de IX Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad La Habana
16. Bogdan, R y Taylor, Steven J,(1975) “Introduction to Qualitative Research Methods. Wiley Interscience Publicatio. John Wiley. New York.
17. Brito Mayea, Y. Brito Águila, Y. y Ferreiro Hernández, Y. (2013) “Plan de comunicación para fortalecer el proceso de Extensión Universitaria, en la Universidad de Sancti Spíritus. Monografías. Publicada en Google Académico.
18. Calvo Sánchez, L. (2017) “Los juegos cooperativos y el acceso a la información desde la EU” Revista Ciencias de la Información. Vol. 8 No. 1 enero-junio 2017.
19. Castagno, M y Sol Díaz, M. (2017) “La extensión universitaria como construcción de lo común: una mirada psicosocial de la intervención comunitaria en la localidad de la Serranita, Córdoba, Argentina”. Revista Conexao UEPG. Vol.13. No. 1, enero-abril 2017
20. Chacín, B; González, M; Torres, Y. (2010) “Crítica a la generación del conocimiento en la EU: Aproximación a un protocolo de investigación innovativa” Laurus, Vol. 13, Núm. 24, mayo-agosto, 2010, pp. 215-240, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela
21. Colectivo de Autores. (2015). Introducción a la gestión Sociocultural para el Desarrollo. Editorial Félix Varela. La Habana.
22. Colectivo de Autores. (2018) Un manual para los ciudadanos del Ágora universidad a distancia. Consultado en: <https://books.google.com.cu/books?isbn=956838801>
23. Comunicación y Diseño en el contexto universitario. (2005) Consultado en :www.perspectivaeducacional.cl/index.php/peducacional/article/view/45/24
24. Corporate, Les Cahiers de la Communication, número 1, (2016) “Les bases théoriques de la foctionCommunication des entreprises”
25. Cortina, L. (2008). Diagnóstico de Comunicación Interna en el Nivel Central de la Compañía Cubana de Aviación S. A y propuesta del Plan de Comunicación Interna para el período julio 2008 / julio 2009.Unpublished Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.
26. Costa, J. (2015) Imagen Corporativa del Siglo XIX. Ediciones La Crujía. Tucumán, Argentina.
27. _____ (1999) La comunicación en acción, informe sobre la nueva cultura de gestión. Barcelona, Editorial Paidós, Ibérica, S.A.

28. Couceiro, A. (2000) “La ciencia en función del trabajo comunitario” Editorial de Ciencias Sociales. La Habana
29. Díaz, R (2007) Presentación sobre Políticas Públicas de Comunicación en Salud. Manual de Comunicación Social para programas de la salud de los adolescentes. Consultado en: <https://books.google.com.cu/books?isbn=055707729X>.
30. _____ (2016) Las necesidades de información y comunicación de las organizaciones ... Consultado en :<https://books.google.com.cu/books?isbn=9688001570>.
31. Edmond, M y Picard, D (2013) “La interacción social. Cultura, instituciones y comunicaciones”. Madrid. Editorial Paidós. p.25
32. Fernández, C (1997) “La comunicación en las organizaciones. Ed. Trillas. México.
33. Fernández A, M. (2002) Comunicación Educativa. 2da ed. La Habana: Pueblo y Educación. p. 49.
34. Freire, Paulo. (2001) ¿Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural. Buenos Aires: Siglo XX.
35. García Falcón, J. (1987) “Formulación de estrategias en las empresas” las Palmas, Edit. CIES, p. 49
36. García, M (2010) - Creación de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) www.upct.es/~euitc/documentos/manual_guias_para_web.pdf
37. Geraldi, M; Visciarelli, A; Marios, S. (2016) “University extensión: a social compromiso between the academic community and society”. Consultado en: <http://hdl.handle.net/10915/57143/Michalijos>,
38. Gillet, Jean C (2015). El tiempo libre y la animación sociocultural. Conferencia sobre Desarrollo cultural, Montevideo, 15-16 mayo
39. González, M. (2002). “Un modelo de gestión de la EU para la Universidad de Pinar del Río”. Tesis en opción al grado científico Doctor en Ciencias de la Educación. Pinar del Río.
40. _____ (2006). Formulación teórico-metodológica de la promoción cultural de la investigación para la integración de los procesos universitarios extensión e investigación [tesis doctoral]. La Habana: Centro de Referencia para la Educación de Avanzada, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

41. González, Gil R. (1996) “Un modelo de EU para la Educación Superior Cubana. Su aplicación en la cultura física y el deporte”. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana.
42. González, F. (1995) Comunicación, Personalidad y desarrollo, La Habana, Edit. Pueblo y Educación.
43. Guillén, S. (2017) “La EU en el Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio. Una visión de aproximación a los colectivos sociales”. Revista de Investigación Educativa “Didáctica”. No. 2/ 2017.
44. Hernández Sampieri, R, Pilar Batista L, Fernández, C. (2005) Metodología de la investigación. Editorial Pablo de la Torriente. La Habana.
45. Hymes, Dell (2016). “Hacia etnografías de la comunicación” en: Antología de estudios de etnolingüística y sociolingüística. México: UNAM.
46. Horruitiner Silva, P (2002). “La universidad cubana: el modelo de formación”
47. Klapper, J. (2018) “Efectos de las Comunicaciones de masas. Madrid. Edit. Aguilar, p.10
48. Krohling, M (1987) “Planejamento de Relacoes Públicas na Comunicacao Integrada, S Dummus Editorial, Sao Paulo.
49. Las nuevas tecnologías como herramientas que facilitan la comunicación en la educación. (2013) Consultado en: www.seeci.net/cuiciid2013/pdfs/unido%20mesa%202%20docencia.pdf
50. Limonta, R. (2015) Taller sobre sistema de atención a la población.
51. _____.(2013) “Nuevas Tendencias de la Comunicación institucional”.
52. Linares, C; Rivero, Y; Moras, P.(2008) Participación y consumo cultural en Cuba. La Habana: Instituto Cubano de Investigación Cultural Juan Marinello.
53. López Medina, M.(2000) “La gestión en el contexto del trabajo cultural” curso sobre el tema en el Centro Nacional de Superación para la Cultura. Ciudad de la Habana.
54. Losada Vázquez, A. (2018) “La comunicación institucional en la gestión de cambio, el modelo universitario”. España. Editorial Publicaciones Univ. Pontificia de Salamanca.
55. Lucas Marín, A (1997) “La Comunicación de las empresas y en las organizaciones. Ed. Colección Bosch Comunicación, Barcelona.

56. Marín, A. L. (1997). La comunicación en las empresas y en las organizaciones. Barcelona: Casa Editorial Bosch
57. Martín, F (2014) “Comunicación en empresas e instituciones. Ed Universidad de Salamanca.
58. Martín. M (2014): La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiP y Mes (1ra.parte). Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, México. Disponible en <http://www.milenio.com> (Consultado 19/12/2017)
59. Martinell Sempere, A (2015). Los agentes culturales ante los nuevos retos de la gestión cultural. Revista Pensar Iberoamérica No. 20. Consultado en la WWW: <http://www.rieoei.org/rie20.htm>.
60. Memorias del encuentro “Cuba. Cultura e identidad nacional”. Ciudad de La Habana, Cuba 23 y 24 de junio de 1995. Ediciones Unión.
61. Colectivo de autores.(1993)Métodos y Técnicas psicológicas de orientación individual. Folleto Instituto Superior Pedagógico para la Educación Técnica y Profesional. La Habana,
62. Manual de Seguridad para Instituciones de Educación Superior.(2003) Consultado en:[www.anuiesrco.org.mx/.../manual-seguridad-instituciones-educacion-superior-anuies....](http://www.anuiesrco.org.mx/.../manual-seguridad-instituciones-educacion-superior-anuies...)
63. MES (2004). Programa Nacional de EU. La Habana: Editado por el Ministerio de Educación Superior.
64. Milton Singer, (2010) “Cultura. Concepto”, en enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Tomo 3. Aguilar, Madrid, p. 308
65. Moreira, M (2018) Manual de comunicación. Consultado en: www.edupedia.es/recursos/.../Introduccion%20a%20la%20Tecnologia%20educativa
66. Muriel, María Luisa y Rotta, Gilda. (1980) Comunicación Institucional: enfoque social de las relaciones Públicas. Editora Andina. Ecuador
67. Pérez, A y Díaz, C. (1999). “Lo que todo empresario cubano debe conocer. Los caminos al perfeccionamiento. Ed. Ciencias Sociales, la Habana.
68. Pérez, B;Hany, R (2009) Desarrollo de una Jornada como parte de la Estrategia de Extensión Universitaria de la carrera de Comunicación Social de la Universidad de Pinar del Río. Impacto en el proceso de formación de los estudiantes. Ponencia presentada en XIII Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. La Habana. Cuba.

69. Pérez García, A (2012) “De identidades y organizaciones”. Revista Prisma No. 10, p.12
70. Pérez Martínez VT. (2010) Conocimientos sobre el proceso de *EU*. Consultado en: http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864...sci_arttext
71. Philip K. Bock “Introducción a la moderna antropología cultural”. Fondo de Cultura Económica, México, 1977, pág.31
72. Piedra, M., Saladrigas, H., [et...al]. (2002). Manual de Relaciones Públicas. La Habana: Félix Varela.
73. Ramos, A. (2017) Tesis en opción al título Máster en Ciencias de la Comunicación. “Propuesta de Manual de gestión de la comunicación interna para la Universidad de Matanzas”. La Habana.
74. Ramos, C. (1991). “La comunicación, un punto de vista organizacional”. México. Editorial Trillas.
75. Rogers M. y Agarwala, Rekha(1976) “Communication in Organizations. The Free Press. A division of Mac Millan Publishing Co., Inc. New York.
76. Roméu A. (2003) Teoría y práctica del análisis del discurso. Su aplicación en la enseñanza. La Habana: Pueblo y Educación. p. 14-45.
77. Roque, R y de la Sierra, R (1987). “La promoción cultural: algunas consideraciones básicas”. Temas No.13, 66-67.
78. Saladrigas, H. (2001) Introducción a la Teoría de la Investigación en Comunicación. Selección de lecturas. Universidad de La Habana.
79. Schein, H.(2001) “La cultura empresarial y el liderazgo”. Fotocopia Trelles Rodríguez Irene, Comunicación institucional, selección de lecturas. Editorial Félix Varela. Ciudad de La Habana, Capítulo V.
80. Serrano, M. (1982) 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”. p. 37-52.
81. Sistema de...Manual de Dinámicas de Grupo para el Aprendizaje. (2015) Consultado en: eva.universidad.edu.uy/mod/resource/view.php?id=314108.
82. Silvio, J. (2014) Comunicación en la transformación y el desarrollo de la Educación Superior. Consultado en: tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/La_virtualizacion_univ.pdf.

83. Tacoronte, A., Contreras, H. (s.f). (2008) Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional: caso Banco de Ciudad de la Juventud (Venezuela) / consultado en: <http://www.Gestiopolis.com>.
84. Torres, M y Trápaga, O (2012): «Una aproximación teórica al concepto de Responsabilidad Social Universitaria», Memorias de responsabilidad social de las universidades, Trabajos Gráficos de la Universidad de Belgrano, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pp. 175-189.
85. Torroella, G., (2005) Aprender a vivir y a convivir, Edit. ciencias sociales, Ciudad Habana.
86. Trelles, I.(2000) Comunicación institucional. La importancia de su aplicación en Cuba. Revista Espacio número 3. La Habana. p. 25-28
87. _____ (2001). Comunicación y cultura, entramados de interrelaciones. Espacio: Revista de la Asociación Cubana de Publicitarios y Propagandistas (5), 38-40.
88. _____ (2002). Bases Teórico- Metodologías para una propuesta de Modelo de Gestión de Comunicación en las Organizaciones. Unpublished Tesis de Doctorado, Universidad de La Habana, La Habana.
89. _____ (2003). Comunicación institucional ¿ciencia, disciplina o herramienta? Espacio: Revista de la Asociación Cubana de Publicitarios y Propagandistas, (9), 25-27.
90. _____(2004)Comunicación institucional. (Selección de lecturas). Editorial Félix Varela, La Habana
91. _____ (2005). Gestión de la Comunicación Institucional: reflexiones en torno a un concepto y una praxis. Espacio: Revista de la Asociación Cubana de Publicitarios y Propagandistas, (10), 29-31.
92. Úcar, X (2006). Animacio sociocultural i teatre: avalacio de la intervencio sociocultural ambtecniques i elementsteatral. Barcelona: Universidad de Barcelona.
93. Ulloa, F; Almuiñas, J.L. (2018) “La EU orientada a la promoción de la cultura artística: un reto de las instituciones de educación superior de América latina”. Revista Cubana de Educación Superior. No.1, pp19-36.
94. Universidad Autónoma de Colombia. (2011) Dirección de extensión y proyección social. Consultado en: <http://www.fuac.edu.co/?mod=259>

95. VAN DT. (2000) 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; p. 19-66.
96. Villafañe, J. Bustamante, E. y Prado, E. (1987) “Fabricar noticias, las rutinas productivas en radio y televisión, Mitre, p. 59
97. Villafañe, J.(1993) Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas. Ediciones Pirámide S.A., Madrid.
98. Wolf, M. (2002). La investigación en la comunicación de masas. La Habana: Pablo de la Torriente Brau.
99. Zabala, L. (2007) “Pertinencia y EU en el contexto de la nueva universidad cubana”. Revista Pedagogía Universitaria. Vol. XII. No. 1.
100. Zaldívar V., M. y Espinosa R. (2006) El Taller artístico: dinamizador de los procesos culturales en carreras de ciencias técnicas. (Material electrónico).