

*Educación intercultural en clave de comunicación
institucional para una universidad plural. Caso
UCLV*

Intercultural Education in key of institutional
communication for a plural university. The case of UCLV

Ernesto Gómez Cangas, Yenny Miña Esquirol, Isaac Irán
Cabrera Ruiz

Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas

Resumen: Desde un diseño explicativo secuencial (Dexplis) se tomó como objetivo concebir la planificación de la educación intercultural (EI) desde la gestión de la comunicación institucional en la UCLV. Entre los resultados más significativos destacó la caracterización de los procesos de comunicación que a nivel institucional se relacionan con la EI, así como la propuesta de política, objetivo, estructura, funciones, responsabilidades, y procedimientos.

Palabras clave: educación intercultural, planificación estratégica de la comunicación.

Abstract: From a sequential explanatory design (Dexplis) it was aimed to conceive the planning of the intercultural education (IE) from the management of institutional communication in the UCLV. Among the most significant results was the characterization of communication processes at the institutional level related to the IE, as well as the policy proposal, objective, structure, functions, responsibilities, and procedures.

Keywords: intercultural education, strategic communication planning.

INTRODUCCIÓN

La multiculturalidad es una característica distintiva de nuestro mundo. Innumerables identidades culturales componen un mapa de diversidad, movimiento y fluidez que se renueva constantemente incluso bajo las lógicas hegemónicas de los centros mundiales de poder económico, político y cultural. Sin embargo, el legado del pensamiento etnocéntrico occidental estructura no pocas dificultades para transitar de un mundo multicultural a uno intercultural. No en vano se ha generado un campo de aproximación teórica y práctica para las ciencias de la educación ocupado en contribuir a esta aspiración desde la década del setenta del pasado siglo xx: la educación intercultural (EI).

Dos visiones fundamentales pueden simplificar la variedad de criterios sobre la definición del objeto de la EI. Desde la primera, esta se concibe como un enfoque centrado en que el alumno logre adquirir:

[...] competencias personales y sociales que le capaciten para relacionarse y actuar de manera enriquecedora en un entorno plural, multicultural y plurilingüe [...]. Se trata de una educación cívica que promueve los procesos de interacción y participación necesarios para la convivencia en paz y justicia. (Celorio y López, 2007: 145)

En el caso de la segunda, la educación se centra en el trabajo con inmigrantes, y por tanto persigue la inserción de los extranjeros a la cultura nacional, teniendo la educación bilingüe un papel fundamental, así como la atención a las familias (ídem).

Si bien el segundo enfoque es quizás el más extendido y sobre el cual más se ha trabajado, también es cierto que centra los objetivos de la educación en solo una de las partes involucradas, en este caso, la que más sufre en el proceso de adaptación. Por ello, para la investigación realizada se parte de una concepción de EI como proceso de enseñanza que tributa a la formación integral del hombre en la educación hacia el trato con «lo diferente» y el aprendizaje, contribuyendo al diálogo, la integración y convivencia armónica entre identidades culturales distintas, basada en el respeto a la diversidad y el enriquecimiento recíproco.

En el contexto nacional, la UCLV es un espacio marcado por la diversidad de culturas de origen, étnica, religiosa, de

orientación sexual, así como de tribus urbanas, entre otras. Sin embargo, se constata una atención a la interculturalidad dirigida casi exclusivamente a los estudiantes extranjeros, con lo cual no solo se desconoce la necesidad de trabajar también con los miembros de la cultura receptora, sino además, de ampliar el concepto de diversidad de identidades culturales para proyectar un trabajo educativo.

Algunos de los principales antecedentes de la EI en Cuba se ubican en investigaciones como las de Fonet-Betancourt (2004), la propuesta de Rodríguez Morel (1999), el proyecto coordinado por Gallardo López (2010) en la Universidad Central «Martha Abreu» de Las Villas (UCLV), así como las investigaciones de Cabrera Ruiz (2011) y Rodríguez González (2015), estos últimos también en la UCLV.

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

En la UCLV tiene lugar una serie de proyectos atendidos por las diferentes cátedras, centros y departamentos que se ocupan de temas relacionados con la diversidad de identidades culturales en el campus universitario. Entre ellos destaca el Centro de Bienestar Universitario (CBU), que coordina el Proyecto de Acompañamiento para Estudiantes Extranjeros, y la Cátedra de Género.

Ningún antecedente identificado ha abordado la EI en su relación con la gestión de la comunicación en organizaciones a pesar de los nexos teóricos entre ambos procesos. Para tributar a la EI el uso de la comunicación es esencial. La EI demanda de una orientación y guía, requiere ser gestionada para el logro de metas concretas a través de acciones previamente planificadas. La comunicación como vía para el fomento de la EI y

específicamente la gestión de comunicación permite la integración de los procesos comunicativos en función de esta temática, eliminando la aleatoriedad de actividades y la improvisación. La planificación de la comunicación es el proceso primero y decisivo sobre el cual se sustenta el ciclo completo de gestión.

Atendiendo a lo anterior, los propósitos que se persiguen son:

1. Concebir la EI desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la UCLV.
2. Caracterizar la EI desde la comunicación institucional interna en la UCLV.
3. Diseñar la propuesta de inclusión de la EI en las bases de la planificación de la comunicación institucional (objetivos, políticas, responsabilidades y procedimientos de comunicación) en la UCLV.

METODOLOGÍA

La investigación se sustenta en el enfoque mixto de investigación que se apoya en un diseño explicativo secuencial (Dexplis). Esta cuenta con dos etapas, en la primera se obtienen y analizan datos cuantitativos, que dan paso a una segunda donde se recogen y evalúan datos cualitativos (Hernández-Sampieri & Baptista, 2014).

La estrategia de selección de la muestra estuvo concebida por una muestra aleatoria de 403 estudiantes para un margen de error de 0,05. Además se trabajó con cinco informantes clave, y una muestra diversa o de máxima variación compuesta por nueve miembros.

A las muestras mencionadas le fueron aplicadas las técnicas siguientes respectivamente: encuesta, entrevista en profundidad, y grupo de discusión. Además fueron utilizadas, la investigación bibliográfico-documental, el análisis de documentos oficiales y la observación.

Para el procesamiento de los datos e información recogida en la encuesta fue necesario la utilización del procesador de datos SPSS, versión 19 en inglés, utilizando estadígrafos descriptivos de frecuencia.

Se empleó la triangulación, que responde a la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección de datos. El grupo

[140]

Islas, núm. 189; UCLV, enero-abril de 2018.
<http://islas.uclv.edu.cu>

de discusión permitió otorgarle un carácter participativo a la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización de la EI desde la comunicación institucional interna

En el proceso de investigación se pudo constatar la predominancia de un concepto de EI enfocado al fenómeno de la extranjería y la existencia de un paradigma asimilacionista en el sistema de atención a temas relacionados con el estudiante extranjero. Ello determina el modo en que la EI se articula con los procesos de comunicación institucional en la UCLV.

Desde los documentos rectores, tanto del MES como de la UCLV, se aprecia una ausencia de atención explícita a la temática. No obstante, los principios de la educación superior cubana, sus valores y objetivos, no son excluyentes con la EI, y por el contrario, son susceptibles de incorporar explícitamente la perspectiva intercultural enriqueciéndose sin subvertir su esencia.

Congruente con lo anterior, en la UCLV el fenómeno de la extranjería es el tema social relacionado con la EI más abordado institucionalmente y el único que posee estructuras formales de atención.

Los mensajes que predominan son los de tareas, con fines principalmente informativos. La frecuencia y abundancia de los mensajes es baja mostrando la carencia de informaciones relacionadas con las diversas identidades culturales que habitan en el ámbito universitario. Las redes que se destacan son las formales en el caso de los estudiantes extranjeros, mientras que en el resto predominan las informales surgidas de forma espontánea como medios para compartir y conocer sobre otras culturas.

Específicamente en el caso de la atención a estudiantes extranjeros se aprecian los flujos verticales descendentes, predominan los canales directos y los espacios de retroalimentación con decisores. En el caso del resto de los estudiantes hacen uso de canales mediatizados aunque también predominan los canales directos; sin embargo, carecen de espacios que permitan la retroalimentación o estos no son adecuadamente utilizados.

Las principales barreras identificadas son las distorsiones perceptivas y culturales y las barreras humanas y psicológicas, también son apreciables las físicas.

Propuesta de inclusión de la EI en las bases de la planificación de la comunicación institucional en la UCLV

La EI puede quedar comprendida en las bases de la planificación de la comunicación institucional como a continuación se presenta.

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

Objetivos de Comunicación: 1. Tributar a la EI a través de los componentes del proceso comunicativo institucional en el fomento de la periodicidad de los mensajes relacionados con las diferentes identidades culturales de la UCLV, así como las redes formales institucionales, los espacios de retroalimentación, los flujos ascendentes y descendentes y tanto los canales directos como los indirectos. 2. Planificar e implementar estrategias, campañas, planes y acciones de comunicación potenciadores de la EI que se inserten a la Estrategia de Comunicación Institucional.

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

Entre sus funciones se encontrarán:

1. Gestionar el cumplimiento de los objetivos y políticas de comunicación de la institución que se refieran a la EI.
2. Mantener relaciones de cooperación y trabajo en equipo con las diferentes cátedras, áreas y departamentos que trabajen

[142]

Islas, núm. 189; UCLV, enero-abril de 2018.
<http://islas.uclv.edu.cu>

con el tema de la diversidad cultural en el ámbito universitario.

3. Implementar estrategias, planes de acciones, programas y campañas en relación con temáticas que fomenten la EI en la UCLV.
4. Lograr que esté disponible la cantidad mínima de los recursos necesarios para desarrollar las acciones de comunicación que se planifiquen en la institución y tributen a la EI.

Por su parte, les estarán conferidas las siguientes facultades:

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

Procedimientos: estos se sustentan en el trabajo de medios impresos (periódico, manuales, folletos, reglamentos), medios digitales (intranet, correo electrónico), medios visuales (carteles, vallas) y prácticas interpersonales (reuniones mensuales, reuniones semanales, conversación cara-a-cara).

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

En la UCLV se necesita un cambio de concepción institucional acerca de la EI, que permita asumirla como comprensión crítica de la realidad y el respeto, la estima, la comunicación, la solidaridad y la cooperación entre las diferentes identidades culturales, no centrada en la atención del estudiante extranjero.

Se debe potenciar la formación integral a través de los valores compartidos institucionales reflejando de una manera más explícita la búsqueda de la interculturalidad. Lo mismo se puede decir de los objetivos institucionales que ponderan fines académicos.

En la UCLV la concepción de estructuras formales que atiendan todo lo referente a las diferentes identidades culturales en el ámbito universitario es fundamental para realizar acciones de manera organizada y permanente eliminando la aleatoriedad.

Los mensajes deben contar con una frecuencia y abundancia planificada, teniendo en cuenta no solamente fechas o jornadas sino la necesidad de conocimiento de los estudiantes. Deben potenciarse los mensajes humanos para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales e intergrupales.

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

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

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

[144]

Islas, núm. 189; UCLV, enero-abril de 2018.
<http://islas.uclv.edu.cu>

actividades y la información detallada acerca de las disímiles identidades que integran la universidad.

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

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

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

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

Para el fomento de la EI se hace necesaria la realización de una planificación operativa de la comunicación institucional donde se elaboren planes, programas, estrategias y campañas que contribuyan a la interculturalidad a través de acciones organizadas

y controladas, donde la dirección cuente con una implicación importante para el alcance de los objetivos propuestos.

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

CONCLUSIONES

La EI desde la planificación estratégica de la comunicación institucional en la UCLV se concibe como una propuesta necesaria que debe incorporarse al proceso de gestión de la comunicación en la institución.

El fenómeno de la diversidad de identidades culturales está siendo concebido en la UCLV desde la perspectiva de la atención al estudiante extranjero con un paradigma fundamentalmente asimilacionista, a partir del cual los componentes que integran el proceso comunicativo institucional están en función de la atención a los estudiantes extranjeros, descuidando el fenómeno de la diversidad de identidades culturales que integran la UCLV.

Se propone la inclusión de la EI en las bases de la planificación estratégica de la comunicación institucional a través de:

- la articulación de una política que resalte el enfoque humanista de los procesos educativos,
- una serie de objetivos comunicacionales que materialicen la política en metas a alcanzar,
- la determinación de las responsabilidades de los procesos comunicativos relacionados a la temática de la EI,
- la descripción de uso de los medios de comunicación existentes mediante el establecimiento de los procedimientos.

[146]

Islas, núm. 189; UCLV, enero-abril de 2018.
<http://islas.uclv.edu.cu>

Entre los retos fundamentales para la continuidad de la investigación está realizar un proceso de Gestión de Comunicación en la UCLV que incluya la elaboración de su respectivo Manual de Gestión de la Comunicación, y que considere los resultados de la presente investigación en su concepción e implementación.

REFERENCIAS

- AGUADO, T. O. (1991). *La educación intercultural: concepto, paradigmas, realizaciones*. Recuperado de www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ActoresyEscenarios/EdFormal/eintercultural.pdf.
- ALONSO, M., & SALADRIGAS, H. (2002). *Para investigar en comunicación. Guía didáctica*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- BARTOLI, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- CABRERA, I. R. (2011). *Educación intercultural del estudiante universitario: modelo desde la labor educativa del año académico*. Tesis Doctoral en Ciencias Pedagógicas, Facultad de Ciencias de la Información y la Educación.
- CABRERA, I., & GALLARDO, T. (2007). «La interculturalidad como fuente de atención a la diversidad». En *Comunidades: complejidad y perspectiva multidisciplinaria de su praxis*. Santa Clara: Editorial Feijóo.
- CELORIO, G. & LÓPEZ, A. M. (2007). *Diccionario de Educación para el Desarrollo*. Bilbao: Editorial Heoga.
- GOLHABER, G. (2000). *Comunicación Organizacional*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- MARTÍNEZ, Y. (2009). *Hablemos de Comunicación. Una aproximación a las dimensiones esenciales de la comunicación institucional*. La Habana: Ediciones Logos.
- MÉNDEZ, J. (2009). *Educación intercultural: pedagogía para contextos que demandan justicia cultural. Diálogo educativo con el proyecto de transformación intercultural de la filosofía*. Tesis Doctoral, Facultad de Posgrado, El Salvador.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (2017). *Planificación Estratégica 2017-2021*. La Habana: Editorial Félix Varela.

- _____ (2015). *Objetivos de trabajo de la organización para el año 2016*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- _____ (2017). *Objetivos de trabajo del Ministerio de Educación Superior para el año 2017*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- MURIEL, M. & ROTA, G. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque de relaciones humanas*. (Primera ed.). Quito, Ecuador: Editora Andina.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA. (2006). *Directrices de la UNESCO para la Educación Intercultural*. Recuperado en unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878s.pdf
- PECH, C., S. (2008). *Manual de Comunicación Intercultural. Una introducción a sus conceptos, teorías y aplicaciones*. Recuperado de https://books.google.com/book/.../Manual_de_Comunicación_Intercultural
- PRIETO, D. (1990). *Diagnóstico de la comunicación*, CIESPAL, Quito.
- RODRÍGUEZ, D. R.G. (2015). *Estereotipos en las relaciones interculturales: una mirada desde estudiantes cubanos de la Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas*. Trabajo de Diploma, Facultad de Psicología, Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas.
- RODRÍGUEZ MOREL, J. L. (1999). «La educación para la comprensión multi e intercultural: un reto cubano hacia el tercer milenio». En *Educación universitaria* (2).
- SALÓ, N. (2000). *La comunicación en las organizaciones*. Barcelona: FUERP.
- TORQUATO, F. G. (1986). *Comunicación Empresarial*. Sao Paulo: Editorial Summus.
- TRELLES, I. (2000). «Comunicación Organizacional: la importancia de su aplicación en Cuba». *Espacio*, 3.
- WALSH, C. (2005). *La interculturalidad en la Educación*. Ministerio de Educación de Perú.

Recepción: 6 de octubre de 2017
Aprobación: 21 de noviembre de 2017

[148]

Islas, núm. 189; UCLV, enero-abril de 2018.
<http://islas.uclv.edu.cu>