

## **RETOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN TIEMPOS DE COVID-19. ALTERNATIVAS IMPLEMENTADAS DESDE LA EDUCACIÓN**

Autor(a): Saery Serrano Suárez

Grado Científico: Doctor en Ciencias Pedagógicas

Centro de Trabajo: Ministerio de Educación, Organismo Central

Cargo que desempeña: metodóloga de la Dirección de Comunicación Institucional

País: Cuba

Correo electrónico: [saery@mined.rimed.cu](mailto:saery@mined.rimed.cu)

CI: 74011624110

Temática general del Congreso a la que tributa: Políticas públicas en ciencia, tecnología, innovación, en las tecnologías de la información y las comunicaciones, a favor de la educación, el deporte y la cultura para el desarrollo sostenible. Papel de las universidades.

### **RESUMEN**

El objetivo central de esta contribución es reflexionar sobre las experiencias acumuladas desde la educación, en el campo de la comunicación institucional durante el enfrentamiento a la COVID-19. Se muestran las principales acciones ejecutadas desde el sitio web institucional del Ministerio de Educación y las redes sociales, destacando el papel que han desempeñado algunos profesores en el uso de aplicaciones de mensajería instantánea. De igual manera se describen los avances alcanzados en la modalidad de educación a distancia, como una de las variantes de preparación metodológica adoptadas desde la Dirección de Comunicación Institucional del Órgano Central para la preparación de los asesores provinciales. Tomando en cuenta que la crisis de la COVID-19 es mundial, el artículo comienza por identificar experiencias anteriores en el campo de la comunicación.

**PALABRAS CLAVE:** Comunicación institucional, sitio web institucional, redes sociales, educación a distancia.

## INTRODUCCIÓN

Las redes sociales más usadas en todo el mundo -Facebook y Twitter- cumplieron este 2020, 16 y 14 años de sus lanzamientos. El surgimiento de ambas cambió las maneras en que se desarrolla la comunicación y se difunden las noticias alrededor del mundo.

En Cuba, los medios digitales no se encuentran al margen de este fenómeno. Sus prácticas comunicativas también han sufrido modificaciones a raíz de la fuerza y la influencia que han ejercido las redes sociales, lo cual se acentúa en medio de la guerra mediática que pretende destruir la obra revolucionaria en nuestro país.

Una variante muy utilizada, son las falsas noticias, utilizadas para mantener al público entretenido con asuntos banales, creando evasión y conformismo e incapacidad para identificar la enorme brecha entre los países ricos y los más pobres.

Como bien destaca el artículo publicado por Díaz-Canel Bermúdez y Núñez Jover (2020), el pasado mes de junio “La pandemia del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) abarca casi a la totalidad de los países del mundo, cuyos gobiernos y sistemas de salud han demostrado capacidades de respuesta muy variables. Surge entonces inevitablemente una pregunta: ¿a qué se debe que países con economías solventes y capacidades científicas y tecnológicas no desestimables hayan mostrado tantas dificultades para enfrentar la crisis?”<sup>1</sup>

Este mismo análisis podría realizarse en el campo educativo, donde también en tiempos de crisis las desigualdades tienden a ampliarse y se ponen de relieve las diferencias en cuanto al acceso a la electricidad, Internet, a los dispositivos y a las maneras para realizar los procesos de comunicación con los diferentes públicos.

La actualidad e importancia de este estudio reside entonces en el interés que ocupa a todos los profesionales y entidades que se sirven de sitios web y redes sociales para sus prácticas comunicativas. La investigación pretende ser útil y servir de apoyo a las instituciones, para desenvolverse en este ambiente tan competitivo.

En el artículo se presentan experiencias relacionadas con la comunicación institucional en situaciones similares a la pandemia de la Covid-19, el plan de acción ejecutado desde el Ministerio de Educación y ejemplos de buenas prácticas utilizando la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, en el contexto educativo. También se describen los avances alcanzados en la modalidad de educación a distancia, como una de las variantes de

preparación metodológica adoptadas desde la Dirección de Comunicación Institucional del Órgano Central para la preparación de los asesores provinciales en temáticas relacionadas con el buen uso de las redes sociales.

## DESARROLLO

¿CÓMO HAN OCURRIDO, A NIVEL MUNDIAL Y EN CUBA ESTOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN UTILIZANDO LAS REDES SOCIALES? ¿EXISTEN EXPERIENCIAS ANTERIORES?

Un artículo publicado en España, el pasado 3 de mayo, refiere el papel determinante que las redes sociales están desempeñando como herramientas de comunicación para las instituciones, frente a momentos de crisis.

Su autora Toscano Charo (2020)<sup>2</sup>, explícita cómo la crisis del Ébola, en 2014, fue la primera que cambió el paradigma de la comunicación (no solo sanitaria) y marcó un camino diferente. Está epidemia dejó 28.602 infectados y 11.301 muertos según la Organización Mundial de la Salud y, sin embargo, la comunicación institucional “fue mínima y con una escasez científica” y “no se utilizaron correctamente las redes sociales para ampliar información, resolver cuestiones o relajar la ansiedad social”.

De igual manera, pone de manifiesto que si el episodio del Ébola señaló un camino, la Covid-19 ha marcado un antes y un después en la gestión y la comunicación. Como se ha podido apreciar, seis años después del Ébola, el tratamiento comunicativo dado a la pandemia actual no tiene precedentes, ni por la dimensión de la enfermedad ni por el mundo hiperconectado en el que se desarrolla.

Tal como lo demuestra el estudio *Digital 2020 Global Digital Overview*, realizado por la empresa *We are Social y Hootsuite*, las redes sociales a nivel mundial nunca han dejado de crecer. Los datos presentados en la Tabla 1 constituyen apenas tres ejemplos, información que también se puede ampliar en las Figuras 1 y 2.

Tabla 1. Usuarios activos en redes sociales

	enero 2020 <sup>3</sup>	julio 2020 <sup>4</sup>
Facebook	2.449 millones	2.603 millones
Instagram	1 000 millones	1.082 millones
Twitter	340 millones	326 millones

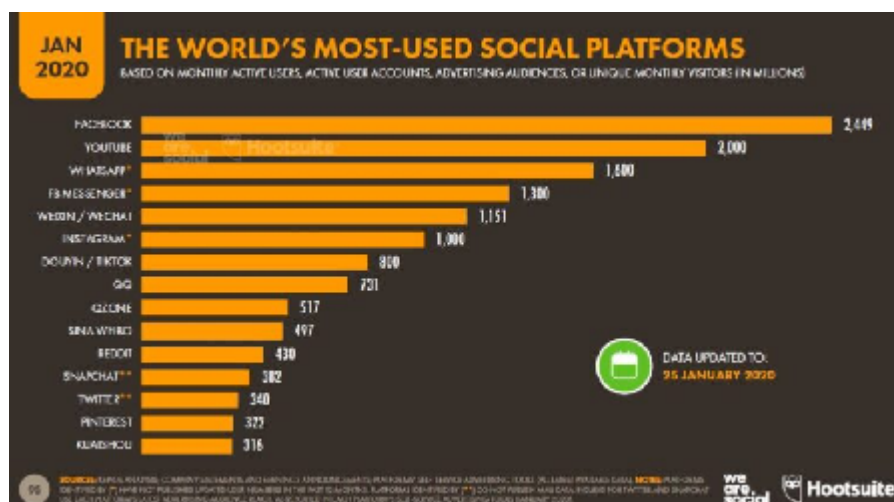


Figura 1. Plataformas sociales más utilizadas en el mundo (enero 2020)

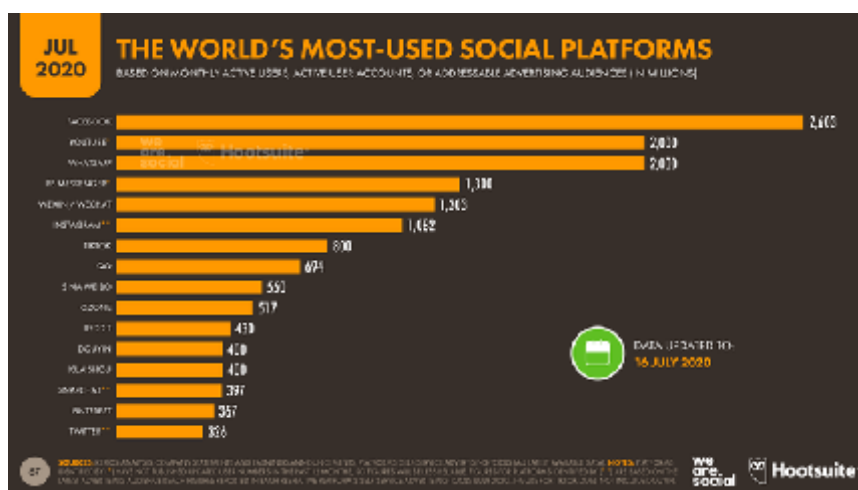


Figura 2. Plataformas sociales más utilizadas en el mundo (julio 2020)

Según este informe<sup>5</sup>, en enero del 2020 en nuestro país, ya estaban conectados a Internet 7.1 millones de cubanos, lo que representa el 63% de la población, de ellos el 51% corresponde a conexiones de telefonía móvil, mientras que el 68% eran usuarios activos en las redes sociales (Figura 3). Esta información no existe actualizada, según el propio sitio en Internet<sup>6</sup>, debido a la limitación de datos disponibles, sin embargo estas estadísticas por sí solas demuestran que para Cuba el salto ha sido grande.



Figura 3. Datos estadísticos en Cuba (enero 2020)

Los meses que ya llevamos de enfrentamiento frontal a la Covid-19, y el inicio del proceso de recuperación en Cuba, ha significado un reto para los medios de comunicación.

Como bien expresa Alonso Falcón (2020) en un artículo publicado en Cubadebate “Ante el distanciamiento físico, los correos electrónicos, mensajería por WhatsApp o Messenger, las videollamadas y los contactos telefónicos han salvado la noticia, el reportaje o la entrevista necesaria. La Covid-19 acaparó en los momentos más álgidos el 70% y más de los contenidos de la prensa escrita (impresa y digital) (...) Las redes sociales fueron espacio también donde los medios volcaron sus contenidos en el espacio digital, haciendo mayor uso de las imágenes, infografías y videos (...) El gran reto ha sido brindar información veraz, transparente, inmediata a la opinión pública nacional e internacional, que ayudara a comprender el peligro sanitario que vivimos y a la vez, no hacer creer las alarmas, que afianzara las certezas y aportes de la ciencia y contribuyera a desmentir falsedades, que aportara análisis a la información oficial, que utilizara adecuadamente los datos y transmitiera sensaciones de un hecho inédito para el mundo, que fuera siempre ética”.<sup>7</sup>

#### PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DESDE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN HASTA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS: ACTUALIZACIÓN DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL Y REDES SOCIALES

Desde el 23 de marzo de 2020, momento en que se suspendieron las actividades docentes en las instituciones educacionales, excepto en los círculos infantiles y se garantizó la continuidad del curso escolar mediante las actividades docentes televisivas, se estableció un plan de acción con el propósito fundamental de brindar información a la familia, estudiantes y

trabajadores del sector.

Este plan tuvo entre sus principales acciones las que se relacionan a continuación:

1. Monitoreo desde las fuentes oficiales de información, para garantizar la generación de contenido relacionado con la pandemia.
2. Definición de voceros oficiales para informar a los diferentes públicos sobre las medidas adoptadas por el Ministerio de Educación.
3. Generación de contenido para propiciar no solo la formación, sino también la información y el entretenimiento, dándose prioridad a:
  - Conferencias de prensa del Ministerio de Salud Pública.
  - Trabajo de los integrantes del Contingente “Henry Reeve” y los colaboradores de la salud cubana en diversas partes del mundo.
  - Conciertos On Line del Ministerio de Cultura.
  - Mesas Redondas, principalmente las del sector.
  - Programas Hacemos Cuba.
  - Actividades docentes televisivas.
  - Propuesta de ejercicios o ejemplos para solucionar los seminarios integradores.
4. Inicio y desarrollo de otros canales de comunicación (Telegram).
5. Trabajo conjunto con los medios de comunicación que atienden el sector, estableciendo prioridades por etapas.
6. Identificación de las líneas de mensajes a comunicar desde el Órgano Central hasta las direcciones provinciales y municipales de Educación e instituciones educativas.
7. Monitoreo de las conversaciones y comentarios en las redes sociales, propiciando las respuestas a las preguntas o dirigiendo a los usuarios hacia los sitios que constituyen fuentes oficiales de información.
8. Elaboración de infografías y otros recursos gráficos, adecuados a cada tipo de red.
9. Establecimiento de un espacio en el sitio institucional del Ministerio de Educación, antes de la realización de las Mesas Redondas donde interviene la Ministra, para que

la población escriba sus dudas y planteamientos, que son respondidos en la propia emisión televisiva o en el sitio institucional.

10. Rediseño de las acciones de comunicación a partir de las medidas implementadas por el gobierno y el Ministerio de Salud Pública, en el tránsito de las provincias y municipios por las diferentes fases de la etapa Postcovid-19.

## LA EDUCACIÓN A DISTANCIA COMO UNA VARIANTE DE PREPARACIÓN METODOLÓGICA UTILIZADA Y EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS UTILIZANDO EL SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP

Como se conoce “la educación a distancia surgió como una necesidad de superación de las sociedades modernas frente al creciente interés de expandir la educación, en especial en aquellos grupos humanos que no pueden asistir de manera presencial a los centros educativos”<sup>8</sup>. Esta modalidad resultó la opción adoptada desde la Dirección de Comunicación Institucional del Ministerio de Educación para la superación de los asesores provinciales, desde el mes de marzo hasta la actualidad. Específicamente, resultaron como elementos mediadores principales el correo electrónico, los servicios de mensajería WhatsApp y Telegram y la utilización de presentaciones electrónicas. Con el paso gradual a la “nueva normalidad” se introdujo la variante de videoconferencias. Siendo así, la autopreparación y el estudio independiente ha constituido la principal forma de trabajo metodológico ejercida.

Las nuevas dinámicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, iniciadas a partir de las medidas adoptadas por el Ministerio de Educación, para enfrentar la Covid-19, motivaron al profesor de Biología Ronney Cayón Beceiro a aprovechar las bondades del servicio de mensajería instantánea WhatsApp, con fines educativos. Siendo así, el 21 de marzo, creó el grupo **Más Biología**<sup>9</sup>, con el objetivo inicial de debatir acerca de las actividades docentes televisivas, aclarar dudas y las dificultades que se pudieran presentar en los estudios independientes.

El grupo, originalmente creado con estudiantes de décimo grado del Instituto Preuniversitario “8 de octubre” del municipio camagüeyano de Esmeralda, estuvo conformado por estudiantes de Artemisa, La Habana, Villa Clara, Ciego de Ávila, Las Tunas, Holguín, Granma y varios municipios de Camagüey. Con el tiempo y el aumento de participantes se generaron otras actividades entre las que estuvieron: orientación de trabajos investigativos, realización de

encuentros de conocimientos entre localidades, recordatorio de la parrilla televisiva y divulgación de las actividades docentes televisivas que no pudieron visualizar.

Según Cayón Beceiro, uno de los logros fundamentales que se obtuvieron es que los muchachos que en el contexto escolar demostraban timidez, por esta vía, se mostraron más participativos y se integraron a los debates. Además, según pudo comprobarse desde la red social Facebook la experiencia acumulada le permitió -al reiniciarse el pasado 2 de noviembre en la mayoría de las provincias el curso escolar 2020-2021- mantener este grupo con estudiantes de octavo grado y abrir uno nuevo con décimo<sup>10</sup>.

Pero este no ha sido el único ejemplo, otros maestros cubanos<sup>11</sup> e incluso estudiantes de la Licenciatura en Educación Especial de la Universidad Pedagógica “Enrique José Varona”<sup>12</sup>, utilizaron este servicio para apoyar a sus discípulos y a la familia en el aprendizaje y educación de los más pequeños.

Según Janny Ruano Casimiro, el objetivo ha sido “orientar y permitir que se compartan criterios, de esa forma aportamos nuestro granito como maestras en esta etapa compleja. En cuanto a los temas, se observan coincidencias en muchas inquietudes relacionadas con la alimentación, el bienestar emocional, la salud física, el desarrollo del lenguaje y el control de las rabietas y la ansiedad, tópicos que obligan a las coordinadoras del grupo a una constante preparación para satisfacer las interrogantes”.

Así mismo, Becerra Companioni, profesora de la Universidad Pedagógica “Enrique José Varona” quien también forma parte de este grupo, expresa “que este ha sido un recurso válido en un momento de crisis que le ha permitido crecerse como pedagoga y que gracias a esta aplicación han influido en el desarrollo síquico emocional de varios niños y niñas” (...) También expone que “además de aprovechar las potencialidades de las tecnologías, la Covid-19 ha sido un acicate para concientizar cuán importante es la familia como institución máxima responsable de la educación de niños y niñas”.

De todo lo descrito, resultan las valoraciones siguientes:

- La generación de contenido relacionado con las actividades docentes televisivas, propuestas de ejercicios y ejemplos vinculados con los seminarios integradores y las intervenciones de la Ministra en la Mesa Redonda propiciaron un incremento significativo de usuarios en las páginas, perfiles y canales del Ministerio de Educación en las redes sociales. También resultaron de gran alcance las publicaciones realizadas



por los directivos del Órgano Central y las conferencias de prensa del Minsap, pues sirvieron como fuente primaria de información.

- Se demuestra la importancia de fortalecer nuevas prácticas utilizando las redes sociales y los servicios de mensajería instantánea en función del proceso de enseñanza-aprendizaje y como una vía alternativa para la preparación de la familia.
- La autopreparación se consolidó como la fundamental forma de trabajo metodológico ejercida en esta etapa a partir de la utilización de la educación a distancia como la principal vía de superación.
- Se ha generado una importante actividad científica, principalmente en aquellos profesores, que han escrito o escriben sus experiencias pedagógicas, muchas de las cuales se hicieron públicas a través de la información brindada por los medios de comunicación.

## CONCLUSIONES

La experiencia de enfrentamiento a la COVID-19, confirma las oportunidades que para la Comunicación Institucional ofrece el trabajo conjunto con otros organismos y estructuras de dirección.

Se corrobora, una vez más la necesidad de la informatización de la sociedad cubana y específicamente de las instituciones educativas, como una vía de apoyo para el proceso de enseñanza-aprendizaje y para garantizar la comunicación con los diferentes públicos, la familia y los docentes, principalmente en los momentos donde la comunicación interpersonal se hace más compleja.

La experiencia acumulada, por profesores y metodólogos de las diferentes estructuras (nacional y provincial), en el uso de la informática y las telecomunicaciones, indican que la colaboración con las comisiones de asignaturas resulta fundamental para poder introducir estas prácticas con más sistematicidad y generalizar las experiencias positivas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- <sup>1</sup> Díaz-Canel Bermúdez Miguel y Núñez Jover, Jorge (2020). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. En: Revista Anales de la Academia de Ciencias de Cuba, 10 (2) especial Covid-19.
- <sup>2</sup> Toscano, Chano (2020). ¿Cómo será la comunicación institucional tras la crisis? Disponible en <https://waww.huelvainformacion.es/huelva/comunicacion-institucional> (Consultado: 16 jun.)
- <sup>3</sup> Mejía Llano, Juan Carlos (2020). Estadísticas de redes sociales 2020: Usuarios de Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, Twitter, Tiktok y otros.
- <sup>4</sup> Chiorboli Daniela (2020). Digital 2020: Más allá de la mitad de la población mundial utiliza las redes sociales.
- <sup>5</sup> Alonso Falcón, Randy (2020). Cuba posee penetración de Internet en su población superior a la media mundial, declara informe Global. Disponible en <http://www.granma.cu/cuba/2020-02-06/cuba-posee-penetracion-de-internet-en-su-poblacion-superior-a-la-de-la-media-mundial-declara-informe-global-digital-2020-06-02-2020-11-02-49> (Consultado: 16 jun.)
- <sup>6</sup> Digital 2020 Cuba (2020). Disponible en <https://datareportal.com/reports/digital-2020-cuba> (Consultado: 15 nov.)
- <sup>7</sup> Alonso Falcón, Randy (2020). El mundo digital y los medios de comunicación en tiempos de pandemia: Cuba y Cubadebate en medio de ese océano (Parte Final). En periódico digital Cubadebate, disponible en <http://www.cubadebate.cu/especiales/2020/07/09/el-mundo-digital-y-lo-medios-de-comunicacion-en-tiempos-de-pandemia-cuba-y-cubadebate-en-medio-de-ese-oceano-parte-final/> (Consultado: 10 jul.)
- <sup>8</sup> EcuRed (2020). Cuba: Educación a Distancia, disponible en [https://www.ecured.cu/Educaci%C3%B3n\\_a\\_Distancia](https://www.ecured.cu/Educaci%C3%B3n_a_Distancia) (Consultado: 14 nov.)
- <sup>9</sup> Ministerio de Educación (2020). Cuba: Profesor camagüeyano utiliza las nuevas tecnologías para mantener contacto con sus estudiantes. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/8nM5rauYQVA>
- <sup>10</sup> Más Biología. (9 de noviembre 2020). Para apoyar el proceso docente educativo, fue creado nuevamente otro grupo en WhatsApp llamado Más Biología 10mo con apenas 40 estudiantes por el profe Ronney Cayón Beceiro, del IPR “8 de octubre”, ya que mediante esta vía se adquiere un. [Publicación en Facebook] Recuperado de [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=658761218133400&id=100019985843091](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=658761218133400&id=100019985843091)
- <sup>11</sup> Ministerio de Educación (2020). Cuba: Alumnos desde casa. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/0HnzecCszVM>
- <sup>12</sup> Ministerio de Educación (2020). Educar en casa: Alternativas a un clic. Disponible en <https://www.mined.gob.cu/educar-en-casa-alternativas-a-un-clic/> (Consultado: 4 jul.)