

Rasgos que caracterizan a los trabajos de Diploma de culminación de estudios en la disciplina Comunicación Institucional de la Facultad de Comunicación de La Universidad de La Habana en el período 2016-2017

Features that characterize the work of Diploma of culmination of studies in the discipline Institutional Communication of the Faculty of Communication of the University of Havana in the period 2016-2017

Dra. Ana Teresa Badía Valdés^{1*}

Lic. Ulises Madrazo¹

Dra. Mónica Lugones Muro¹

¹ Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, Cuba.

* Correo electrónico: abadia@fcom.uh.cu

RESUMEN

La presente investigación identifica y analiza los rasgos que caracterizan a los trabajos de diploma de culminación de estudios en la disciplina Comunicación Institucional de la Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana durante los años 2016 y 2017. Es una tesis cualitativa de tipo descriptiva pues a partir de la selección de una serie de características teóricas, metodológicas y bibliométricas se pretende caracterizar las investigaciones escogidas en la muestra, especificando sus rasgos, propiedades y directrices. Se utilizan métodos y técnicas como: el análisis bibliográfico y documental, el análisis de contenido cualitativo y la bibliometría. Para esta investigación además se

DOSSIER MONOGRÁFICO

hace uso de la carga manual de todos los artículos del período analizado en una base de datos en Excel para el tratamiento de datos estadísticos.

Palabras clave: Comunicación Institucional; características teóricas, metodológicas y bibliométricas; trabajo de diploma.

ABSTRACT

This research identifies and analyzes the features that characterize the undergraduate thesis that belong to the Institutional Communication discipline of the Faculty of Communication of the University of Havana during the years 2016 and 2017. It is a qualitative-descriptive thesis because the aim of the research is to specify the features, properties and guidelines of the chosen diploma studies based on a series of theoretical, methodological and bibliometric characteristics. Bibliographic and documentary analysis, qualitative content analysis and bibliometrics are the main methods and techniques used. A database with all the examined articles was created in Excel in order to analyzed the quantitative statistical data.

Keywords: Institutional Communication; theoretical; methodological and bibliometric characteristics; undergraduate thesis.

Recibido: 3/09/2018

Aceptado: 26/10/2019

INTRODUCCIÓN

Esta investigación analiza lo contenido en los trabajos de diploma referentes a la disciplina de Comunicación Institucional producidos en la Facultad de Comunicación de La Universidad de La Habana en los últimos dos años, al tiempo que se une a los estudios de la Facultad de Comunicación que buscan evaluar y caracterizar la producción científica en la institución al brindar resultados que puedan ser utilizados en la creación de futuras estrategias, pesquisas y senderos investigativos. Se parte de asumir como problema de investigación: ¿Cuáles son los rasgos que caracterizan a los trabajos de Diploma de culminación de estudio en la disciplina Comunicación

DOSSIER MONOGRÁFICO

Institucional de la Facultad de Comunicación de La Universidad de La Habana en el período 2016-2017?

Objetivo general: Caracterizar los rasgos de los trabajos de Diploma de culminación de estudios en Comunicación Institucional de la Facultad de Comunicación de La Universidad de La Habana en el período 2016-2017.

Objetivos específicos:

- Sistematizar posturas teórico-conceptuales sobre la Comunicación, la investigación científica y la investigación en Comunicación Institucional.
- Identificar las etapas y contextos en los que ha evolucionado la investigación en Comunicación Institucional a nivel internacional y en Cuba.
- Caracterizar la muestra seleccionada según indicadores bibliométricos.

Los actuales desafíos de la investigación en comunicación en general, y en la comunicación institucional, en particular, demandan de la articulación de lo mejor del pensamiento docente e investigativo (Rodiles y Viel, 2016). También los nuevos tiempos exigen de su puesta en función de las necesidades socio-económicas de la nación. “Lo anterior permite que la misión, visión y planeación estratégica de las universidades se particularicen, tengan características específicas al redefinir las líneas de investigación en el pregrado y el postgrado, en dependencia del nivel de desarrollo de los territorios en los que se encuentran, de sus reservas, materias primas o fuentes productivas. (Turro, 2015).

La categoría de análisis es: Trabajos de Diploma de culminación de estudios. La Gaceta Oficial No. 040 Extraordinaria del 8 de agosto de 2007 publicó la Resolución No. 210/07, “Reglamento para el Trabajo Docente y Metodológico en la educación superior” cuyo artículo 123 sostiene que “El trabajo de diploma es el tipo de trabajo investigativo de los estudiantes que les permite adquirir un mayor dominio y actualización de los métodos científicos y técnicas característicos de la profesión. Se realiza de manera individual y, por lo general, en una de las esferas de actuación del profesional”. El artículo 149 añade que la culminación de los estudios comprueba los objetivos generales del plan de estudio y que los tipos de evaluación que pueden utilizarse son: el examen estatal y la defensa del trabajo de diploma. Esta última es reconocida en el artículo 151 como “el tipo de evaluación de la culminación de los

DOSSIER MONOGRÁFICO

estudios cuyo objetivo es comprobar el grado de dominio de los estudiantes de los objetivos generales de la carrera, mediante la solución, con independencia y creatividad, de un problema propio de la profesión, utilizando la metodología de la investigación científica” (p.25).

Por su parte, el documento “Indicaciones metodológicas para la realización de trabajos de diploma como ejercicio de culminación de estudios de la carrera Comunicación Social” (S-F) de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de La Habana, define que: “A los efectos de este ejercicio se considerará como Trabajo de Diploma a una investigación cuyas fuentes de información sean tanto documentales, léase libros, artículos, ensayos y otros documentos que permitan al estudiante realizar una sistematización de ideas en torno a un tema en particular mediante la lectura activa y el sistema de fichado bibliográfico y de contenido, como empíricas, o sea provenientes de la experiencia de sujetos que formen parte o sean capaces de valorar un fenómeno humano y/o social determinado, a la luz de conceptos y categorías propias de la disciplina académica y/o científica que lo estudia, en nuestro caso particular, la Comunicación Social” (p.4). Este estudio asume esa conceptualización. El propio texto indica que toda investigación debe caracterizarse por una coherente recopilación y articulación de datos a la luz de enfoques teórico- metodológicos que prevalezcan en el abordaje disciplinar del objeto de estudio seleccionado. Ello exige, primero, el desarrollo de una investigación guiada por su correspondiente proyecto y segundo, una necesaria reflexión, adecuada redacción y un minucioso citado de fuentes, lo cual debe aparecer referido y presentado en un documento que se denominará tesis. (Ver Anexos 1 y 2).

Como muestra se selecciona la totalidad de Tesis de Diploma de culminación de estudio de Comunicación Social alojadas en el repositorio de la Biblioteca de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana y presentadas en los años 2016 y 2017 en la disciplina de Comunicación Institucional. En el año 2016 fueron presentados un total de 46 trabajos y en el año 2017 la cifra es de 23, para un total de 69.

La investigación se considera de tipo descriptiva pues pretende caracterizar un determinado fenómeno, especificando sus propiedades, rasgos y directrices. A partir de la selección de una serie de características teóricas, metodológicas y bibliométricas se analizarán y caracterizarán los rasgos que identifican los trabajos de la muestra,

permitiendo la construcción de generalizaciones. La perspectiva metodológica es cualitativa, teniendo en cuenta que se realiza un esfuerzo por comprender e interpretar los resultados del estudio. Sin embargo, también combina elementos del enfoque cuantitativo, pues se recogen datos estadísticos descriptivos con el fin de lograr un mayor acercamiento al objeto en análisis. La perspectiva cualitativa posibilita un carácter abierto y flexible de la investigación debido a que, en dependencia de las situaciones específicas que se presentan durante el desarrollo de la investigación, se realizan los cambios pertinentes.

Se emplean métodos, tanto del nivel teórico como del nivel empírico con carácter sistémico (Álvarez-Gayou, 2005). Los primeros se usan para interpretar el objeto de la investigación a través de los elementos fundamentales y la relación estructural entre los distintos componentes. Se utilizan: el análisis histórico-lógico de la literatura y la determinación de la esencia y tendencia; la generalización teórica para la interpretación de la información obtenida; el análisis-síntesis y la inducción-deducción; el análisis bibliográfico y documental; y el análisis de contenido cualitativo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2007, p. 599). Por último, se emplea la triangulación múltiple de datos obtenidos a partir de las múltiples fuentes de información. Se usa además la bibliometría, técnica de la investigación bibliológica que analiza el tamaño, crecimiento y distribución de la bibliografía en un campo determinado. Y por otro, estudia la estructura social de los grupos que la producen y la utilizan. Se parte del entendimiento de que la función de los indicadores de actividad científica no puede limitarse a acumular datos estadísticos yuxtapuestos, sino que integrarlos para conseguir explicaciones cada vez más sólidas relacionadas con la ciencia, en general, y en sus aspectos concretos (Sancho, 1990). Se utiliza la carga manual de todos los textos del período analizado en una base de datos en Excel para el tratamiento de datos estadísticos.

LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DOSSIER MONOGRÁFICO

La investigación científica se encuentra bajo la guía del método científico. Bernal (1967) plantea que la ciencia puede ser considerada como una tradición acumulativa de conocimientos, fundamental en el mantenimiento y desarrollo de la producción. Ejerce además una de las influencias más poderosas en la conformación de las ideas y actitudes relativas a la naturaleza y el hombre a través de un método: científico. Sabino (1992) define a ese tipo de investigación como “la actividad que nos permite obtener conocimientos científicos, es decir, conocimientos que se procura sean objetivos, sistemáticos, claros, organizados y verificables. El sujeto de esta actividad suele denominarse investigador, y a cargo de él corre el esfuerzo de desarrollar las distintas tareas que es preciso realizar para lograr un nuevo conocimiento”. (p.31).

En un primer momento se ordenan y sistematizan las ideas iniciales para ir elaborando de manera organizada los conocimientos. Como fase siguiente se hace necesario la definición de un área temática lo cual implica la selección de un campo de trabajo, de la especialidad o una problemática. Seguiría luego la formulación o el planteamiento del problema, paso considerado como fundamental en el proceso indagatorio. La venidera etapa abarca la tarea de seleccionar los objetivos, generales y específicos, que constituyen fines a alcanzar de manera concreta. Después de ello se ha de construir un referente teórico para el problema en estudio lo cual significa mantener una relación dialógica con los conceptos y las teorías que se encuentran elaborados con relación al tema. La elaboración de ese marco teórico está estrechamente ligada al mismo planteamiento del problema.

Si bien el marco teórico propicia el marco conceptual y referencial para el problema, es el diseño el que tiene la misión de determinar la forma en que un problema ha de ser verificado. Por su parte, la obtención de indicadores es llamada a veces operacionalización y tiene como objetivo la búsqueda de elementos tanto concretos como empíricos que posibiliten traducir y medir en la práctica los conceptos que se han definido teóricamente; las técnicas de recolección de datos son la implementación instrumental del diseño escogido. Ambos elementos se sintetizan en la confección de determinados instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos (como, por ejemplo, cuestionarios, pautas de observación, etc.) tienen una forma y un contenido. La forma, es decir, si se trata de entrevistas, cuestionarios, pautas, etc., estará determinada por las técnicas concretas escogidas; el contenido, es

DOSSIER MONOGRÁFICO

decir qué preguntar, qué observar será el resultado de la operacionalización efectuada. Finalmente, con estos datos ya procesados adecuadamente, habrá que retomar la labor propiamente teórica para poder obtener de ellos la respuesta al problema planteado: será preciso analizar críticamente la información, proceder a sistematizarla y sintetizarla, y arribar a conclusiones globales de acuerdo a los datos disponibles.

Ninguna investigación resuelve completamente los problemas formulados. Generalmente la respuesta es sólo parcial, o hay ciertos elementos de confusión o, en el mejor de los casos, la respuesta eficaz de un problema implica la aparición de otros nuevos problemas a investigar. El ciclo se reiniciará así a partir del segundo elemento, de un modo circular e inacabable, como lo es en verdad la tarea del hombre por resolver los interrogantes del mundo que lo rodea y de su propia práctica.

La investigación científica es conceptualizable al tener en cuenta que resulta sistemática, controlada, empírica, y crítica, de proposiciones hipotéticas sobre las presumidas relaciones entre fenómenos naturales. La condición sistémico-controlada representa que debe existir una disciplina constante para realizar la investigación científica, la cual debe estar alejada de toda casualidad. Es empírica porque se sustenta en fenómenos observables de la realidad, y crítica porque persigue juzgar de la manera más objetiva posible al dejar a un lado toda preferencia personal y los juicios de valor. Desde la perspectiva de esos autores la investigación debe cumplir dos propósitos fundamentales. El primero de ellos es producir tanto conocimientos como teorías, en el caso de la investigación básica; y como segunda meta está el resolver problemas prácticos, en la investigación aplicada.

La investigación científica no intenta medir o probar en qué grado una cualidad se encuentra presente en un acontecimiento determinado, sino que descubre todas aquellas cualidades que sean posibles hallar. Entre las principales características se encuentran: tiene una perspectiva holística, esto es que considera el fenómeno como un todo. Hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología.

En todo el proceso hay que recordar el papel de la ética de modo que su irrespeto no opaque a los hallazgos científicos. “Situación generada en gran medida por investigaciones adelantadas a ultranza y con el desconocimiento de los mínimos

DOSSIER MONOGRÁFICO

derechos de los seres humanos que participaron en ellas como sujetos de estudio; en muchas ocasiones sin que estos lo supieran” (Aristizábal, 2012).

Estudios como el de Czerniewicz (2015) sostienen que en la actualidad para cualquier examen relacionado con la investigación científica tienen que tomarse en cuenta mediaciones como la tecnología y el financiamiento. Un estudio de cuatro revistas de alto impacto en Ciencias Sociales, citado por esa autora, demostró que esas publicaciones atrajeron a los autores de varios países de todo el mundo, pero sobre todo de Europa y América del Norte. Entre las causas además de los dos factores anteriormente mencionados se añaden el no tener en cuenta productos y formatos como son las monografías, los documentos de trabajo, así como los informes técnicos y políticos que en la actualidad son los principales mecanismos de comunicación científica en los sectores sociales y humanísticos. Incide también el interpretar el término “ciencia” exclusivamente asociado a las ciencias puras y aplicadas.

Para la transformación de esa realidad se hace indispensable el establecimiento de mecanismos novedosos y más integradores a través de nuevas formas de evaluación científica, así como de nuevas métricas que valoren el impacto y el valor para el uso de las investigaciones. Pudiera incidir además la consolidación de políticas de acceso abierto en todo el mundo, muy similares a las que en la actualidad se desarrollan esencialmente en países de la Unión Europea, el Reino Unido y en otras naciones del norte.

Comunicación Institucional, Organizacional y Corporativa: la polisemia de un término

En torno a la década de 1950 surge el termino de comunicación organizacional pero no es hasta 1970 que se consolida como una disciplina con la aparición de la obra *Communication within Organizations* del autor Charles Redding. A partir de ese entonces los términos comunicación institucional y comunicación corporativa han sido utilizados por diferentes autores para denominarla, pero si analizamos con detenimiento las definiciones dadas por estos autores podemos concluir que la esencia de todos los conceptos es prácticamente la misma.

Según Campos (2013), la comunicación institucional genera la imagen de una institución; es aquella que se realiza de modo organizado por una institución y dirigida a

DOSSIER MONOGRÁFICO

las personas y grupos del entorno social donde realiza su actividad. Su objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos a los que se dirige, dándose a conocer socialmente y proyectando una imagen pública adecuada a sus fines y actividades.

Por otro lado, Aguirre (2015) plantea que la Comunicación corporativa se compone de varios elementos internos y externos que sabiéndolos combinar y desarrollar forman la base de la proyección de la imagen de una empresa. La comunicación tiene que ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación, basada en una retroalimentación, constituyen la plataforma de proyección de la imagen al exterior en este caso al mercado, en una forma eficiente.

Ambas concepciones concuerdan en que la comunicación institucional y la corporativa a través de un modo organizado y estratégico se encargan de la construcción y el cuidado de la imagen. Son definiciones muy similares y se podría decir que en las dos se está hablando del mismo fenómeno.

Autores como Rodrich (2012) aseguran que “la comunicación institucional es aquella función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas (p.23). Mientras que Apolo, Murillo y García (2014) sostienen que “la comunicación corporativa es el conjunto de estrategias comunicacionales internas y externas enfocadas en el relacionamiento entre los actores y la institución, reconociendo sus contextos, tramas y escenarios para la construcción de objetivos conjuntos, aunando todos los esfuerzos para su consecución y vínculo con su entorno”. (p. 32).

Desde esos postulados se aprecia que existen diferencias entre ambos términos pues “la Comunicación Corporativa tiene categorías de investigación y planificación definidas, mientras que la Comunicación Organizacional, Institucional y Estratégica afianzan su construcción en procesos desde Comunicación Interna y Comunicación Externa” (Apolo, Báez, Pauker, y Pasquel, 2017). Esos autores finalmente concluyen en que:

De esta manera, las principales coincidencias independientemente de los procesos de planificación y postulados de autores, es que la Comunicación Organizacional, Institucional y Estratégica pone énfasis en la gestión de la comunicación interna y externa como focos de representaciones, discursos y significaciones entre los públicos y las instituciones, organizaciones y empresas. Mientras que la Comunicación

Corporativa tiene desde los abordajes identificados definidas sus categorías de análisis que responderán a su posterior planificación en relación a las estrategias, actividades y acciones centradas en la relación entre *stakeholders*, éstas son: identidad, imagen y reputación corporativa”. (p.35)

Para evitar confusiones según varios autores es mejor llegar al acuerdo terminológico de que el término comunicación organizacional incluye comunicación institucional y comunicación corporativa.

Preceptos de la Comunicación Organizacional

Según Marín (2013) “el interés sobre el estudio de la comunicación organizacional surge en las necesidades teóricas y prácticas de las organizaciones, encausadas a los intentos de mejorar las propias habilidades de comunicación de quienes intervienen en los procesos económicos y en la evolución que según las teorías de la organización se encuentran cada vez más enfocadas en la cultura organizacional”. (p.90-91).

El número de autores que se ha dado a la tarea de conceptualizar lo que es comunicación organizacional es amplio, cada cual desde puntos de vista y enfoques múltiples. Entre los primeros autores que brindaron su definición están Muriel y Rotta quienes la entendieron como “un sistema coordinador, cuyo objetivo es la armonización de los intereses de la organización con los de sus públicos, a fin de facilitar la consecución de sus objetivos específicos y a través de ello contribuir al bienestar social y al desarrollo nacional” (Muriel y Rota, 1980, p.31).

Van Riel (1994) entiende a la comunicación corporativa como “un instrumento de gestión por medio del cual toda forma de comunicación interna y externa conscientemente utilizada, está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la empresa depende”. (Van Riel, 1994, p.26).

A pesar de los diferentes puntos de vista lo que queda claro en todas las definiciones es la necesidad de entender la comunicación dentro de las organizaciones como un elemento que puede favorecer al logro de objetivos empresariales por lo que debe ser manejada de forma estratégica para aprovecharla de la forma más eficiente. Trelles (2002) brinda una de las concepciones más completas al definir la comunicación organizacional como:

DOSSIER MONOGRÁFICO

“Una disciplina de las ciencias sociales que se enfoca en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros y entre estos y el público externo, lo que conduce a un mejor funcionamiento de la empresa y al fortalecimiento de su identidad”. (p.25).

La comunicación en las instituciones cuenta con dos ámbitos que se relacionan entre sí pero que presentan características particulares por separado, estos son el ámbito interno y el externo.

A lo largo de la historia la comunicación externa se ha llevado la mayor parte de las miradas de los estudiosos, pero con el paso del tiempo la comunicación interna ha ido recuperando importancia en el ámbito internacional. La comunicación en el interior de las empresas garantiza la unificación del trabajo de cada una de las partes de la institución catalizando el logro de los objetivos generales.

Según Trelles (2002) la comunicación interna está integrada por:

“los procesos comunicativos que se realizan hacia lo interno de la organización en la que toman parte como actores los diferentes integrantes de su público interno. Es una de las principales actividades de la organización. Mediante esos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización, se ejecutan tareas, se realizan cambios, se orientan las conductas interpersonales, y se construyen valores de la cultura organizacional” (p. 46).

Por otra parte, la comunicación externa es aquella que está dirigida a los públicos externos que posee la organización, ahí está la diferencia con la comunicación interna. Se puede definir como:

“aquella que la organización establece con los públicos externos, es decir, se trata de la interrelación de los elementos constituyentes del entorno interno, con los que existen en el entorno externo, de manera particular, o de manera general, como la representación de un todo” (Trelles, 2002, p. 56).

Muriel y Rota ofrecen una de las visiones más completas del fenómeno cuando definen los públicos de una organización como “todos aquellos individuos o sistemas sociales

DOSSIER MONOGRÁFICO

que están vinculados en mayor o menor grado a la institución dado que la afectan, son afectados por ella, o esta afectación es mutua, en función del logro de los objetivos de ambos” (Muriel y Rota, 1980, p.50).

La segmentación de los públicos es una cuestión particular de cada organización, pero es de suma importancia pues éstos son el pilar principal que hace posible su desarrollo y crecimiento, así como su estabilidad en el tiempo. Los públicos de una organización se dividen en: públicos internos y públicos externos.

El público interno de una organización no es más que todos los trabajadores que integran la misma, desde los directivos hasta el más simple de los subordinados. Según Trelles (2014) el público interno de una organización son los actores de la comunicación interna. Son aquellos individuos que pertenecen a ella, y que se encuentran en cada uno de los niveles empresariales: directivos o dirigentes de alto nivel –ubicados en la parte superior de la organización, y caracterizados por su responsabilidad en la toma de decisiones, con diferencias en cuanto a su tipo de relación con otros niveles, en función de las características dadas de cada empresa en particular–; cuadros medios –situados como eslabón consecutivo en relación con los anteriores, por lo general encargados de dirigir los procesos que llevarán a la práctica las decisiones tomadas por el nivel más alto de la organización–; base –conformada por la gran mayoría de los integrantes de la organización, trabajadores de la producción o los servicios, que a su vez pueden subdividirse en dependencia del tipo de organización en que se inserten–.

El público externo a entender de Muriel y Rota (1980) "son aquellos individuos o sistemas sociales que forman parte del medio ambiente externo del sistema institución y que lo afectan y/o son afectados por él, en mayor o menor grado, en función del logro de los objetivos de ambos (institución y públicos)” (p.105). A partir de aquí se entiende que el público externo de una organización está compuesto por aquellas personas o instituciones que mantienen algún lazo con la misma sin pertenecer directamente a ella.

Fernández Collado (1997) plantea que los mensajes son "el estímulo que la fuente trasmite al receptor; es la idea o sentimiento que se comunica. Los mensajes se componen de símbolos que tienen un significado común para la fuente y el receptor” (p. 18).

Teorías de la investigación en comunicación organizacional.

Durante las tres primeras décadas del siglo pasado surgen las primeras teorías acerca de la comunicación a raíz del desarrollo que tuvo la investigación relacionada con la sociedad de masas. Algunos autores plantean que el surgimiento de las teorías de la comunicación social está relacionado con la sociedad funcionalista norteamericana.

Según explica Mattelart (1997) como reacción al estructural-funcionalismo, a finales de los 60 y en la década de los 70, se van afirmando gestiones que consagran otras unidades de análisis, la persona, el grupo, las relaciones intersubjetivas en la vida cotidiana. Era la época en que se reaniman los debates, presentes desde los comienzos de las ciencias del hombre y la sociedad, sobre el riesgo de codificar los hechos sociales. Chillón (1999) plantea que durante esa época el principal instigador del cualitativismo fue el periodismo.

Para concluir la idea resulta conveniente mencionar que los prototipos de la investigación de la comunicación asociados al modelo funcionalista vieron durante el siglo pasado como otras escuelas de estudio de la comunicación tomaron gran importancia al prestar más atención a los análisis de emisión y recepción de los medios de comunicación masiva como objetos analíticos de la cultura y la propia comunicación en un medio específico.

En los años ochenta la investigación sobre la comunicación experimenta una renovación conceptual y metodológica, se incorporan los movimientos sociales y las dinámicas culturales, abriendo el camino a las transformaciones de la experiencia social. Es así como comienza un cambio en la forma de relacionarse con las disciplinas sociales, desde la comunicación se trabajan procesos y dimensiones que incorporan preguntas y saberes históricos, antropológicos, estéticos; al tiempo que la historia, la sociología, la antropología y la ciencia política se hacen cargo de los medios y los modos como operan las industrias culturales.

Desde ese punto, Martín-Barbero (2002) asegura que la cultura es el lugar propio para la comprensión de las transformaciones de la experiencia social. Es el tejido de relaciones e intercambios simbólicos, desde los que se construyen y reconstruyen permanentemente las ideas sociales. La cultura no es la formación de un individuo en su

DOSSIER MONOGRÁFICO

humanidad o en su madurez espiritual, sino la formación colectiva y anónima de un grupo social en las instituciones que lo definen.

Otros autores centran su interés en la transdisciplinariedad del estudio de la comunicación. García (2006) expresa que tal y como lo indica el prefijo “tras”, se refiere a lo que simultáneamente es entre las disciplinas a través de las diferentes disciplinas y más allá de toda disciplina. “Lo transdisciplinario supone un proceso de comunicación, de interacción con otros grupos, que no necesariamente son profesionales y/o especialistas en el tema. Se involucra de manera más activa, en este proceso, entre todos los actores: profesionales, campesinos, indígenas, autoridades y otros” (p.45). También puede ser entendida “como un proceso de autoformación e investigación que se oriente en la complejidad real de cada contexto, superando los límites del conocimiento disciplinario de modo que la investigación y la recreación de alternativas y soluciones sean definidas indistintamente de su conocimiento específico y metodológico” (Delgado, 2001, p.14)

Para Buen Abad (2007): “Nada hay en Comunicación que no sea al mismo tiempo herramienta. La propia construcción de una nueva conciencia del intercambio, que cambia cualitativamente el intercambio de información, da materialización a un proceso nuevo en la producción de herramientas de Comunicación. Es inaceptable la idea peregrina, que flota en muchas teorías, de una generación espontánea de la Comunicación o el lenguaje”

Entre las diversas escuelas o perspectivas teóricas existentes aparecen: la Escuela Clásica, la Escuela Humanista, la Escuela Sistémica y la Escuela Simbólica-Interpretativa. La primera tiene sus inicios dentro de la Revolución Industrial y entre sus representantes destacan Max Weber, Frederick W Taylor y Henri Fayol. La perspectiva clásica reinaba en los fundamentos de cada uno de ellos. Weber creía en una administración con normas estrictas para tener un mayor control de la ejecución de las tareas y así poder evitar con mayor facilidad los errores. Fayol planteaba tres postulados donde se hacía énfasis en la importancia del orden jerárquico para evitar la diversidad de interpretaciones de los mensajes transmitidos por la dirección. Por último, Taylor consideraba que solo las recompensas materiales eran eficientes para motivar a los trabajadores.

Esta escuela no otorgaba importancia ninguna a la retroalimentación dentro de una organización, para ellos solo era trascendente eliminar los ruidos que pudieran afectar la interpretación de los mensajes. Solamente consideraban la comunicación lineal.

La Escuela Humanista surge en contraposición a la Escuela Clásica a partir de los estudios que se realizan en Hawthorne en la década del veinte y el treinta. Entre sus investigadores más destacados están: Elton Mayo, Douglas McGregor y Chris Argyris. A diferencia de los estudios realizados hasta ese momento esta corriente destaca el elemento humano dentro de las organizaciones. Creen que para el logro de los objetivos de una institución es fundamental interesarse en las opiniones y necesidades de los trabajadores. Dentro de esta escuela se vuelven temas centrales el liderazgo, la motivación, las relaciones y comunicaciones informales, el cambio y el desarrollo de los recursos humanos.

La Escuela Sistémica introdujo un elemento que anteriormente había sido obviado por el resto de las escuelas: el entorno. Sus estudiosos E. Trist, Daniel Katz y Robert Kahn ven la organización como un sistema de interrelaciones sociales, donde tiene influencia directa el contexto en que se desarrolla.

Por último, la Escuela Simbólica-Interpretativa toma los rasgos positivos del enfoque sistémico y los enriquece viendo la comunicación como el proceso mediante el cual se construyen significados compartidos. Presta atención a la ocupación de roles y a los significados compartidos dentro de una organización. Demuestra la importancia de la cultura dentro de los procesos comunicativos en las instituciones, una variable que había pasado desapercibida en los fundamentos de las escuelas anteriores.

La investigación en Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional resulta un campo de conocimiento enfocado a estudiar el intercambio de mensajes hacia el interior, exterior y también entre los diferentes sistemas organizativos. Al tiempo es un proceso social y una práctica profesional, en la que se articulan actitudes, habilidades, técnicas y actividades. Como disciplina nació en América del Norte como área especializada del llamado *speech communication* (hablar en público) en 1950 por la Pardue University. Debido a su amplitud, métodos, teorías, ámbitos de investigación, y presupuestos filosóficos presenta múltiples perspectivas (Kröhling, 2015, p. 193).

DOSSIER MONOGRÁFICO

Antes, en 1937 había aparecido el artículo “*Speech and Human Relations*” publicado en “*The Speaker*” por Charles Redding. En aquella época la comunicación adquiría importancia debido a la necesidad de aumentar la productividad del trabajador y la efectividad y eficiencia organizacional. Estos primeros estudios estuvieron influidos por la teoría funcionalista y el predominio del modelo de información de Claude Shannon y Warren Weaver.

A comienzos de los años ochenta, la historia y el desarrollo de la comunicación organizacional en Estados Unidos, fue analizada a partir de los trabajos de Linda Putnam y Michael E. Pacanowsky quienes publicaron “*Communication and Organizations: An Interpretive Approach*”, libro que fortaleció las bases de los métodos de investigación en comunicación organizacional desde el enfoque interpretativo, toda vez que identificó tendencias o direcciones futuras de la investigación incluyendo: procesamiento de la información, perspectivas políticas de la comunicación en las organizaciones; retórica organizacional, cultura y comunicación organizacional y búsqueda de múltiples perspectivas en comunicación organizacional.

A finales de los noventa e inicios del 2000, el análisis de los procesos de comunicación en el ambiente laboral condujo a desarrollar la perspectiva crítico-interpretativa en el estudio de la Comunicación Organizacional. Se llegó a afirmar que la comunicación podía modificar y mejorar el ambiente laboral al propiciar cambios en los flujos de información y las políticas de retroalimentación.

A fines de los noventa también Gotcher y Seibert (1993), analizaron algunas de las publicaciones científicas más destacadas en el período e identificaron áreas y temas de investigación.

En 2004, Elizabeth Jones, Bernadette Watson, John Gardner, y Cindy Gallois publicaron “*Organizational Communication: Challenges for the New Century en el Journal of Communication*”, donde plantearon los desafíos para la investigación en comunicación organizacional: 1) innovar en teoría y metodología; 2) reconocer el papel de la ética; 3) moverse de micro a macro niveles; 4) examinar las nuevas estructuras organizacionales y tecnologías; 5) entender la comunicación en el cambio organizacional y 6) explorar la diversidad y la comunicación intergrupal; en su trabajo insisten en la necesidad de entender la importancia de analizar los niveles grupales, así como la comunicación interpersonal y los niveles organizacionales, incorporar una perspectiva multinivel para el análisis teórico y metodológico, comprender el impacto

del contexto y tener en cuenta la diversidad organizacional, lo que llamaron “todas las voces” de la organización.

En el 2007 salió a la luz un estudio basado en las Revistas disponibles en el **Journal Citation Report (JCR)** sobre comunicación—el JCR-, repertorio publicado por ISI que recoge información estadística de las revistas más destacadas del mundo- que evidenció una marcada tendencia en las investigaciones hacia los paradigmas o enfoques funcionalistas y una minoría enfilados hacia teorías carácter crítico.

Si bien la comunicación en las organizaciones constituye un campo de estudio que como se observa surge a mediados del siglo XX, ha logrado fundamentarse desde bases conceptuales, teóricas y metodológicas de disciplinas como la sociología, antropología, la psicología social e industrial, comportamiento organizacional y las ciencias administrativas.

Aun cuando la producción literaria en el campo se vuelve nutrida en la década de los sesentas, algunos autores coinciden en afirmar que la corriente de estudios en realidad tomó fuerza terminada la II Guerra Mundial.

Bouzon (2011) en Francia encontró que los estudios de comunicación en y de las organizaciones si bien han predominado los enfoques funcionalista e interpretativista, en los últimos diez años han aparecido un mayor número de investigaciones con perspectivas y tendencias distintas que buscan superar los paradigmas tradicionales e instrumentales presentados y comprendidos hoy como un fenómeno complejo; puesto que la comunicación es un emergente de todo proceso social y cultural y, por tanto, es una construcción social permanente que debe ser analizada desde enfoques multidimensionales.

Son varias las escuelas y corrientes de pensamiento que han influido en la conceptualización y soporte de los estudios de la comunicación organizacional, entre ellas las ciencias empresariales, la antropología, la sociología, la psicología, la comunicación y las tecnologías de información. En ese sentido, es de resaltar que en los últimos años las investigaciones en este campo han dado un giro importante al intentar profundizar en aspectos como el significado y los procesos en los que se hace presente la comunicación, su incidencia en la cultura organizacional y su papel en la construcción de una identidad (Palacios, 2015).

La investigación en Comunicación organizacional en América Latina

DOSSIER MONOGRÁFICO

En el caso de América Latina no hay un único paradigma predominante en la investigación en Comunicación Organizacional. Por ejemplo, en Brasil, aunque se contemplan diversas vertientes para el estudio de la comunicación en las organizaciones, predominan los interpretativos y críticos (Kröhling, 2015). Resalta el estudio de Valle (2016) en el que analiza la investigación en comunicación en Antioquia, Colombia, en el que evidencia que la investigación en esa región, se realiza principalmente en torno al área de la comunicación organizacional, los estudios socioculturales y la educomunicación. Entre los temas emergentes de interés investigativo está la comunicación en relación con el emprendimiento, la publicidad, el audiovisual, la tecnología y el desarrollo.

En América Latina la evolución conceptual de la comunicación organizacional ha transitado por la teoría de las organizaciones, entre dos concepciones de la Escuela Clásica a la de Relaciones Humanas y de la Sistémica.

La disciplina de Comunicación Institucional

En la disciplina estudiada dentro del Plan de estudios D –escenario en que se inserta esta investigación- se cuenta con las siguientes asignaturas básicas: Comunicación Organizacional, Relaciones Públicas, Comunicación Visual, Propaganda, Publicidad, Creación de Campañas; tres propias: Identidad e Imagen Corporativas, Cultura Organizacional y Dirección y Gestión de Comunicación; y ocho optativas: Diagnóstico y Diseño de Comunicación Organizacional, Auditoria e Imagen Corporativa, Responsabilidad Social Corporativa, Taller de Redacción de Mensajes Promocionales, Taller de Campaña Publicitarias y Propagandísticas, Ceremonial y Protocolo, Organización de Eventos, Aplicación de las TICs a la Comunicación Institucional y Negociación y Comunicación. También en la propuesta curricular está contemplado que el estudiante debe cursar diez asignaturas optativas o electivas.

Con un total de 448 horas, la disciplina se desarrolla en todos los años de la carrera, en los cuales se incluyen conferencias, seminarios, clase práctica y talleres.

Como objetivo general la disciplina se plantea que los estudiantes sean capaces de:

Asumir un ejercicio profesional ético y riguroso sobre la base de su concepción marxista del mundo y los principios ideológicos y valores que sustentan nuestro proyecto social.

Como objetivos específicos:

DOSSIER MONOGRÁFICO

- Dominar los principios, objetivos y componentes del proceso comunicativos y las características inherentes a sus diversas formas de expresión sobre la base de la integración del análisis crítico de las tendencias teóricas contemporáneas y el conocimiento de la praxis
- Gestionar la comunicación en sus diversos niveles y ámbitos en instituciones, empresas y organizaciones, en función del mejoramiento de las entidades y el desarrollo del país, lo que implica: conceptualizar, implementar, controlar, y evaluar políticas, estrategias y productos comunicativos, y en particular, aquellas relativas a la propaganda revolucionaria.
- Dominar los principio teóricos y metodológicos para el diseño e implementación de campañas y productos comunicativos con fines de propaganda revolucionaria
- Aplicar de manera sistemática en su ejercicio profesional los conocimientos de las TICs, así como los de dirección y gestión.

En el **sistema de conocimientos** se declara:

Concepto de **Comunicación Organizacional**. Surgimiento y desarrollo. Importancia. Tendencias y figuras más representativas. Principios y conceptos fundamentales. Los procesos comunicativos en organizaciones. Objetivos y funciones de la comunicación en organizaciones. Diagnósticos y diseños de estrategias de comunicación organizacional. Enfoque sinérgico. Dirección de comunicación y Gestión de comunicación. Importancia en Cuba hoy. Ética y deontología de la Comunicación Institucional.

RESULTADOS

De los 69 trabajos analizados 46 se realizaron en el año 2016 y 23 en el 2017. Si analizamos estos números se aprecia un decrecimiento en las cifras que puede interpretarse teniendo en cuenta la disminución en la matrícula general.

La tutoría representa una estrategia esencial para la contribución a la calidad del proceso formativo dentro de las nuevas visiones de la educación superior propuestas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 1998). El tutor es quien, de forma consciente, ayuda durante determinados momentos y trayectos al estudiante, propicia asesoría y compañía. Desde esta

DOSSIER MONOGRÁFICO

perspectiva, el tutor ofrece contribuciones al estudiante a través del modelado o la demostración, la supervisión, la participación guiada, la retroalimentación, las explicaciones, las analogías y la conducción dialógica. (Ortega, 2011).

Si analizamos cómo se comporta esa subdimensión en los trabajos seleccionados podemos concluir en que la mayoría usan tutoría simple, y en menor medida, tutoría múltiple. En el caso de esta última se encuentran 15 trabajos, 9 en el 2016 y 6 en el 2017.

De los 46 trabajos producidos en 2016 solo 11 cuentan con cotutores. En ese mismo año son 12 los trabajos que poseen consultantes. En los dos años en las tesis que tienen consultantes predomina la tutoría simple.

La temática de la importancia de la tutoría centra debates hoy en el mundo académico y fue abordada recientemente en el Seminario Internacional: “Nuevos modelos de aprendizaje para un mundo que cambia. Las Redes de Tutoría: una repuesta integral posible para un problema estructural” (2018). En el marco del mismo se insistió acerca de la importancia de la consolidación de las llamadas redes de tutoría. En la investigación hoy se apuesta por superar la segmentación, en medio del anhelo de impulsar las innovaciones educativas, las cuales deben romper las estructuras clásicas para garantizar aprendizajes significativos.

Galán (2009) define que se hace necesario que la idea o tema de interés para la investigación, se condense o sintetice en una frase que exprese la esencia de la idea o tema, que es la que se le denomina título del estudio o proyecto de investigación.

Es oportuno afirmar que el título no se debe confundir nunca con el tema que es de carácter más general. La determinación del tema de investigación constituye la parte inicial y la más importante de toda investigación. Hay que conceder la mayor atención a esa fase del proceso investigador, incluso en ocasiones es enriquecedor consultar a uno o varios expertos en la temática para conocer la oportunidad y viabilidad del tema elegido, así como la idoneidad del enfoque y/o del planteamiento inicial con el que se encauza la investigación. Puede añadirse que desde el inicio se debe incluso elaborar un título provisional, el cual una vez concluido el diseño debe ser revisado para que exprese lo que se ha incluido en la investigación.

Los títulos de los trabajos de diploma pertenecientes a la muestra seleccionada poseen una característica favorable y es que, aunque en un primer momento muchos reflejan la interpretación del autor y frases con cierto grado de abstracción, dentro del mismo título

DOSSIER MONOGRÁFICO

hay un segundo momento donde se aborda el tema a partir del lenguaje científico beneficiando su correcta interpretación. En un 65 % de lo analizado se utilizan títulos que superan las 15 palabras, número aconsejado por los expertos para que sea el idóneo. En relación con el concepto de líneas de investigación existen distintas miradas (Agudelo, 2004). En tanto subsistemas estratégicos organizativos, son conceptualizadas además como guía para la acción o como los resultados a posteriori de un comportamiento decisorio real. En torno a las líneas de investigación se suelen conformar grupos de investigadores y co-investigadores que apoyados mutuamente desarrollan tanto inquietudes como necesidades e intereses en la búsqueda de alternativas y soluciones efectivas.

En el ámbito investigativo, la estructuración de investigaciones en torno a líneas de investigación representa una conjunción de esfuerzos de manera ordenada y sistemática de carácter institucional y académico en la cual participan directivos, docentes y estudiantes con el fin de abordar en forma cooperativa e interdisciplinaria un área de conocimiento.

De la muestra analizada, solo 5 tesis no declaran la línea de investigación y pertenecen al año 2016. En ese propio año entre los trabajos estudiados la línea de investigación que predomina es *Comunicación e información en las organizaciones* que está presente en 20 de las 46 tesis que se tienen en ese año. *Sistemas y políticas de información y comunicación*, y *Lenguaje y discursos de la información y la comunicación*, son las otras líneas de investigación que más predominan al estar presentes en 5 trabajos de diploma cada una. En 2 trabajos cada una están *Estudios Socio-Históricos de la comunicación y la información* y *Estudios teóricos de la comunicación y la información*.

En el año 2017 la línea de investigación que más predomina nuevamente es *Comunicación e información en las organizaciones* esta vez con una mayor significación pues de los 23 trabajos 20 responden a la misma. Luego tenemos *Lenguaje y discursos de la información y la comunicación* presente en dos trabajos.

El predominio de la línea de investigación *Comunicación e información en las organizaciones* durante los dos años en análisis es mayoritario.

Las líneas de investigación y los proyectos ayudan a organizar y encaminar las investigaciones dentro de la Facultad, por lo que sería de gran importancia buscar la vía de dirigir estudios hacia aquellas líneas en las cuales escasean los trabajos de diploma.

DOSSIER MONOGRÁFICO

Es importante esclarecer que la *perspectiva* resulta un factor indispensable dentro del apartado metodológico de los trabajos en análisis, todos los autores de las tesis clasifican sus investigaciones con una perspectiva metodológica según lo que quieran lograr con sus estudios y de la forma en que van a trabajar.

Al realizar el análisis, en el total de los trabajos, la perspectiva cualitativa predomina ampliamente sobre la mixta y la cuantitativa que solamente es utilizada por uno de los autores. En total son 46 tesis que trabajan con una perspectiva cualitativa, 22 que emplean la perspectiva mixta y un trabajo posee una perspectiva cuantitativa. Sin embargo, al mirar los números solamente en el 2016 se encuentra mucho mayor equilibrio entre la utilización de la perspectiva cualitativa y la mixta, ya que la primera cuenta con presencia en 26 trabajos y la segunda en 19, en este año se produjo además el trabajo que posee corte cuantitativo. En el 2017, se produce el desbalance en cuanto a la utilización de perspectivas cualitativas y mixtas, pues de los 23 trabajos en ese año, 20 poseen corte cualitativo y solo 3 declaran la perspectiva mixta.

En esta subdimensión existe una diferencia con lo que en este apartado se declara a nivel internacional donde se sostiene que en comunicación ha predominado tres perspectivas: post-positiva, interpretativa y crítica (Myers, 2014). De esta manera, la perspectiva post-positivista, que nació de la tradición de las ciencias naturales; emplea el razonamiento deductivo, la medición y los métodos cuantitativos. Ve la realidad desde la perspectiva causa-efecto.

El *tipo de investigación* se encuentra declarado en todos los trabajos. En general la investigación que más se realizó fue la de tipo *descriptiva*, 39 del total de trabajos. Muy de cerca le siguen los estudios *aplicados*, *empíricos* y *para la producción comunicativa*, que cuentan con 37, 33 y 32 investigaciones respectivamente. Muy alejadas de las punteras están las tesis de tipo *exploratorio* y las *correlacionales*, pues del primer tipo hay 6 trabajos y del segundo 4. Por último, y con una presencia casi nula están las investigaciones de tipo *históricas*, *comunicológicas* y *documentales*. Las primeras cuentan con 2 trabajos y las otras dos ostentan un trabajo cada una.

En el año 2016 al igual que en sentido general imperan las investigaciones *descriptivas* que son 25 de los 46 trabajos totales que se tienen ese año. Luego tenemos los estudios *aplicados*, *empíricos* y *para la producción comunicativa* que poseen una cantidad de investigaciones muy igualadas ya que los primeros son 21 trabajos y 20 y 16 los segundos y los terceros. De los trabajos de tipo exploratorio y correlacionales el 90% se

DOSSIER MONOGRÁFICO

realizó en este año, De los 6 trabajos exploratorios que tiene la muestra, en total 5 se realizaron en 2016 y con respecto a los correlacionales los 4 trabajos pertenecen a este año también. Lo mismo sucede con las investigaciones históricas, comunicológicas y documentales, pues todos los trabajos que tenemos de estos tipos fueron realizados en el 2016.

En el 2017 se produce una ruptura con el comportamiento del indicador *tipo de investigación* en sentido general, pues los estudios que predominan son los aplicados que son 17 y muy igualados están los de tipo para la producción comunicativa que son 16. Luego siguen los descriptivos y los empíricos con 14 y 12 trabajos respectivamente. Por último, existe solamente un trabajo de tipo exploratorio, pues como habíamos mencionado anteriormente uno de los fenómenos que llama la atención es la ausencia de estudios históricos, correlacionales, comunicológicos y documentales, que en sentido general en los dos años estudiados no abundan.

Es importante la puesta en práctica de estrategias por parte de la Facultad para fomentar investigaciones de tipo fundamentada, teórica, documental y causal que no tienen presencia en el total de trabajos que se analizan en esta investigación.

Como forma en que se realiza algo, el método ordena y permite el siguiendo de ciertos principios, mientras que la técnica hace referencia a las herramientas que se utilizan para hacer llegar el conocimiento. Calduch (2017) aprecia al método como el conjunto de tareas o procedimientos, así como de técnicas que deben emplearse, de una manera coordinada para poder desarrollar en su totalidad el proceso investigativo. De esta definición se deduce que el método, aunque incluye los métodos científicos, no queda reducido a ellos. Por el contrario, incluye tareas como la selección del tema o la difusión de los resultados que, en sentido estricto no constituyen parte de los métodos científicos. Además, hay que tener en cuenta que el método de investigación está directamente condicionado por el tipo de investigación que se realiza, lo que supone que los métodos científicos sólo resultan relevantes para las investigaciones científicas y académicas. Cada tipo de problemas requiere un conjunto de métodos o técnicas especiales"

Los métodos y técnicas más utilizados en el total de trabajos analizados son: entrevista (65), revisión bibliográfica-documental (62), observación (50), cuestionario (34), análisis de contenido cualitativo (19), grupos de discusión (6), método histórico-lógico (4), método etnográfico (3), grupo focal (3), método de sistematización (2), método inducción-deducción (2), técnicas participativas (1), técnicas de presentación y

DOSSIER MONOGRÁFICO

participación (1), método análisis-síntesis (1), método abstracción-generalización (1) y método analítico-sintético (1). En los 69 informes en cuestión están bien declarados los métodos y las técnicas utilizadas para realizar la investigación.

En el 2016 la entrevista (44), la revisión bibliográfica-documental (40) y la observación (32) son las técnicas más utilizadas con gran diferencia sobre el resto de técnicas y métodos. El cuestionario (20) y el análisis de contenido cualitativo (14) son las siguientes en el orden de utilización. Por último, con una presencia más pobre están los grupos de discusión (5), método etnográfico (3), método histórico-lógico (1), técnicas participativas (1), técnicas de presentación y animación (1), grupo focal (1). El método de sistematización, el método análisis-síntesis, el método abstracción-generalización, el método inducción-deducción y el método analítico-sintético no tienen presencia en los informes de este año.

En el 2017 la revisión bibliográfica-documental (22), la entrevista (21) y la observación (18) son las técnicas más utilizadas por los autores de los trabajos. Luego con representación en 14 tesis se encuentra el cuestionario y con una presencia mucho menor están: análisis de contenido cualitativo (5), método histórico-lógico (3), grupo focal (2), método de sistematización (2), método inducción-deducción (2), grupos de discusión (1), método análisis-síntesis (1), método abstracción-generalización (1) y método analítico-sintético (1).

Es válido destacar que no existe uniformidad a la hora de nombrar diferentes técnicas, por ejemplo, la revisión bibliográfica-documental aparece en algunos informes como revisión sistemática, revisión documental o análisis bibliográfico.

Por último, habría que señalar que en los informes se aprecia confusión entre lo que es un método y lo que es una técnica de investigación, pues en varias investigaciones vemos cómo son nombradas indistintamente. Por ejemplo, el análisis de contenido cualitativo es tratado por algunos autores como un método y por otros como una técnica.

Esta confusión entre métodos y técnicas de investigación suele provocar según Calduch (op.cit) dos tipos de errores muy frecuentes:

a). Condicionar las investigaciones a las técnicas más avanzadas o sofisticadas, con independencia de su idoneidad para el modelo teórico adoptado para la investigación que se desea realizar.

DOSSIER MONOGRÁFICO

b). Dificultar el empleo de las técnicas más adecuadas a cada una de las fases del proceso general de la investigación. Por ej. la utilización de las técnicas de simulación, con las estadísticas y ambas con la técnica narrativa histórica.

Puesto que el método de investigación es el que conjuga la totalidad de tareas que se llevan a cabo en el desarrollo de la investigación, incluido el empleo de uno o varios métodos científicos, en las investigaciones científicas y académicas, conviene especificar de forma expresa, aunque sucinta, los sucesivos pasos que se han dado en el proceso de investigación, así como los obstáculos o dificultades que se han encontrado y la forma en que se han resuelto.

En total son 15 los informes que no tienen declarado el diseño de investigación en su apartado metodológico. De ellos 5 corresponden al año 2016 y 10 al año 2017, cifra mucho más alarmante pues el total de trabajos que pertenecen al 2017 es solamente de 23 por lo que aproximadamente el 43% de los trabajos de este año no tienen declarado su diseño de investigación.

Dentro de la muestra seleccionada el tipo de diseño que predomina es el de caso único que está presente en 30 trabajos. No es nada extraño ya que este tipo de diseño responde a la perspectiva cualitativa y como ya habíamos analizado esta perspectiva predomina ampliamente entre los informes que se investigan en este estudio. El otro tipo de diseño que más trabajos ostenta es el no experimental (19) y luego le siguen el transeccional (12) y los estudios globales (9). Con un menor número de trabajos están los estudios inclusivos (7), los casos múltiples (5) y las investigaciones experimentales (1).

En el 2016 los diseños de investigaciones más utilizados son: caso único (26), no experimental (16), transeccional (11), estudios globales (8), estudios inclusivos (5), casos múltiples (3) y experimental (1).

En el 2017 el caso único (4) vuelve a ser el más utilizado, luego le siguen el no experimental (3), los casos múltiples (2), los estudios inclusivos (2) y por últimos el transeccional (1).

El resumen y las palabras claves resultan fundamentales en los informes de la muestra. Las palabras claves están ausentes solamente en una de las tesis analizadas en 2016; mientras que el resumen es un elemento presente en cada uno de los trabajos. Hay que resaltar además que ambos también se encuentran en inglés y esto resulta muy funcional a la hora de hacer una búsqueda general o de alguna temática en particular.

DOSSIER MONOGRÁFICO

Dentro de las palabras claves expuestas en los informes es destacable un grupo de palabras que repiten en un número elevado de trabajos. Estas son: gestión de la comunicación (27), comunicación interna (20), Estrategia de comunicación (15) y comunicación organizacional (14). Es congruente que estas sean las palabras claves que más se repitan en el total de trabajos si analizamos que la finalidad de gran parte de esos estudios es la elaboración de estrategias y manuales de comunicación. Teniendo en cuenta el análisis de la frecuencia de las palabras claves en la muestra resultó relevante su similitud y coincidencia. No puede obviarse que el análisis de palabras clave de un conjunto de registros, que permite la identificación del área de conocimiento predominante, en relación con el resto de las representadas. Además, permite hacer una adecuación terminológica científica referida a la relación con otros términos diferentes, o que formen parte de ellas. Con analizar el comportamiento y relaciones dadas entre las palabras clave de una agrupación documental, se puede visualizar la Ciencia en sus múltiples dimensiones temáticas.

El estudio de la comunicación organizacional puede ubicarse en el campo universal de las ciencias sociales alrededor de hace tres décadas. Esta disciplina- o conjunto de conocimientos sistematizados sobre una materia- se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, entre éstos y el público externo y así fortalecer y mejorar la identidad y desempeño de las entidades.

La mayoría de los textos analizados se enmarcan dentro de la teoría crítica.

Los autores más referenciados son Trelles (op,cit), Villafañe (op.cit), Fernández Collado (1998), Nosnik (1992) y Muriel y Rota (op.cit). Se encuentra, además, un amplio número de marcos teóricos que además de coincidir con el objetivo general y los específicos del trabajo, privilegian conceptos referidos a la Comunicación Organizacional y su contextualización.

CONCLUSIONES

DOSSIER MONOGRÁFICO

Partiendo del objetivo fundamental de esta investigación y luego de realizar un profundo análisis de cada una de las características teóricas, metodológicas y bibliométricas que se seleccionaron para realizar la caracterización de los trabajos de diploma de culminación de estudios en Comunicación Institucional de la Facultad de Comunicación de La Universidad de La Habana en el período 2016-2017 se concluye que:

La producción de trabajos varía de un año a otro, doblando los informes de 2016 la cantidad de trabajos existentes en 2017.

Si nos referimos a los tutores, cotutores y consultantes quedó evidenciado que existe un predominio de la tutoría simple sobre la múltiple, que la presencia de cotutores es exclusiva de las tesis que poseen tutoría simple y que los consultantes tienen mayor presencia también en los trabajos que cuentan con este tipo de tutoría.

En un primer momento muchos de los títulos reflejan la interpretación del autor y frases con cierto grado de abstracción, pero dentro del mismo título hay un segundo momento donde se aborda el tema de la investigación a partir del lenguaje científico beneficiando su correcta interpretación.

El resumen es un elemento presente en la totalidad de las investigaciones en cuestión y las palabras claves solamente una estudiante no las declara en su informe. Además, hay que resaltar que ambos indicadores están disponibles también en inglés. Las palabras claves que más repiten son los términos: gestión de la comunicación, comunicación interna y estrategia de comunicación.

El predominio de la línea de investigación *Comunicación e información en las organizaciones* durante los dos años en análisis es abrumador pues está presente en 40 informes lo que representa casi el 60% del total mientras que las próximas líneas de investigación más utilizadas son *Sistemas y políticas de información y comunicación* y *Lenguaje y discursos de la información y la comunicación* con presencia en 7 y 6 trabajos respectivamente.

En los 69 informes que se estudian están bien declarados los métodos y las técnicas utilizadas para realizar la investigación. Los métodos y técnicas más utilizados son: entrevista (65), revisión bibliográfica-documental (62), observación (50), cuestionario (34), análisis de contenido cualitativo (19), grupos de discusión (6), método histórico-

DOSSIER MONOGRÁFICO

lógico (4), método etnográfico (3), grupo focal (3), método de sistematización (2), método inducción-deducción (2), técnicas participativas (1), técnicas de presentación y participación (1), método análisis-síntesis (1), método abstracción-generalización (1) y método analítico-sintético (1).

Todos los trabajos de diploma que se analizaron están clasificados a partir de una perspectiva metodológica. La perspectiva más utilizada es la cualitativa pues 46 trabajos responden a ella. En el 2016 existe una utilización mucho mayor de la perspectiva mixta con respecto al 2017 ya que en el primer año hay 19 trabajos con esta perspectiva y en el segundo solo 3. La perspectiva cuantitativa tiene una presencia casi nula en el total de investigaciones puesto que solo existe un trabajo que la declara.

En general la investigación que más se realizó fue la de tipo *descriptiva*, 39 del total de trabajos. Muy de cerca le siguen los estudios *aplicados*, *empíricos* y *para la producción comunicativa*, que cuentan con 37, 33 y 32 investigaciones respectivamente.

El tipo de diseño más utilizado es el de caso único (30), el no experimental (19) y el transeccional (12).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, N. (2004). Las líneas de investigación y la formación de investigadores: una mirada desde la administración y sus procesos formativos. *Revista ieRed: Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa*, 1 (1). Recuperado de: <http://revista.iered.org>
- Aguirre, G. (2015). *Diferencia entre Comunicación Corporativa, Institucional y Organizacional*.
- Álvarez-Gayou, L. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 521-539. doi: 10.4185/RLCS-2017-1177. Recuperado de: <http://www.revistalatinacs.org/072paper/1177/27es.html>

DOSSIER MONOGRÁFICO

- Aristizábal Franco, L. E. (2012). El porqué de la ética en la investigación científica. *Investigaciones Andina*, 14 (24), pp. 369-371. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-81462012000100001&lng=en&tlng=es
- Bernal, J.D. (1967). *The Social Function of Science*. (2ª ed). Cambridge, MA: MIT Press.
- Bouzon, A. (2011). Las investigaciones en comunicación de las organizaciones: orígenes y fundamentos. *Organicom*, 8(14), pp. 13-28.
- Buen Abad, F. (2007). *Filosofía de la Comunicación*. Caracas: El perro y la rana. Caracas.
- Calduch Cervera, R. (2017). Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales. *Curso de doctorado Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Campos, F. (2013). *Diferencia entre comunicación organizacional, comunicación institucional y comunicación corporativa*. Recuperado de: http://fannysaraicampos.blogspot.com/2013/05/fannysarai-campos-miramontes-saranny26_28.html
- Czerniewicz, L. (2015). *This map of the world's scientific research is disturbingly unequal*. Associate professor, University of Cape Town en Quartz.
- Delgado, F. (2001). *Simbiosis interzonal en las estrategias de autodesarrollo sostenible en ecosistemas de montaña: el caso del ayllu Mujlli*. España: Universidad de Córdoba.
- Fernández Collado, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Galán Amador, M. (2009). *Definición del tema y el título de investigación*. Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/06/definicion-del-tema-y-el-titulo-de.html>
- García, M. (2006). Un Nuevo Desafío en la Investigación: Enfoque Transdisciplinario en Comunicación y Desarrollo. *Revista Razón y Palabra*, (49). Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n49/mgarcia.html>

DOSSIER MONOGRÁFICO

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª edición). México: McGraw-Hill Interamericana.

<http://gacomunicacion.blogspot.com/2015/07/diferencia-entre-comunicacion.html>

Marín, A. L. (2013). *Sociología de las organizaciones: influencia de las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid: Fragua.

Martín-Barbero, J. (2002). *Oficio de cartógrafo*. Buenos Aires: Norma.

Mattelart, A y Mattelart, M. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. Madrid: Paidós ibérica.

Muriel, M. L. y Rota, G. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque social de relaciones públicas*. Quito: Editora Andina.

Ortega, N. (2011). Un modelo de tutoría universitaria para el aprendizaje de materiales instruccionales. *Revista Educ.*, 14 (1). Recuperado de: https://www.academia.edu/3757728/Un_modelo_de_tutor%C3%ADa_universitaria_para_el_aprendizaje_de_materiales_instruccionales

Palacios, J. A. (2015). *Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional*. Recuperado de: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11115/3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución No. 210/07. *Reglamento para el Trabajo Docente y Metodológico en la educación superior*". Recuperado de: <http://files.sld.cu/cimeq/files/2009/07/mes-res-210-2007.pdf>

Rodiles Casamayor, A. y Viel Fajardo, M. (2015). Comunicación Universitaria. Pautas para su gestión desde el contexto de la Educación Superior cubana. *Razón y Palabra*, (92). Recuperado de: <http://www.razonypalabra.org.mx>

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Sancho, R. (1990). Indicadores bibliométricos utilizados en la evaluación de la ciencia y la tecnología. Revisión bibliográfica. *Rev. Esp. Doc. Cient.*, 13 (3-4).

DOSSIER MONOGRÁFICO

- Trelles Rodríguez, I. (2002). *Bases teórico-metodológicas para una propuesta de modelo de gestión de comunicación en organizaciones*. (Tesis de Doctorado). Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, Cuba.
- Trelles Rodríguez, I. (2014). *Comunicación Organizacional: ¿ciencia, disciplina o herramienta?* La Habana: Ediciones Logos.
- Turro Breff, A. (2015). La educación universitaria en Guantánamo: retos y perspectivas. *Conferencia inaugural del III Seminario Científico Internacional*. Guantánamo: Universidad de Guantánamo.
- UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior. *Conferencia mundial sobre la educación superior*. Recuperado de: <http://www.crue.org/dfunesco.htm>
- Valle, M. (2016). *La investigación en Comunicación Organizacional en Antioquia-Colombia*. Recuperado de: <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/luc/article/view/741>
- Van Riel, C. (1994). *Comunicación Corporativa*. Madrid: PRENTICE-HALL.

Anexos

Anexo 1. Dimensiones de la categoría de análisis.

- 1- Características teóricas, metodológicas y bibliométricas de la muestra:
 - 1.1. Año de realizada la investigación
 - 1.2. Tutor
 - 1.3. Cotutor
 - 1.4. Consultante
 - 1.5. Títulos
 - 1.6. Resumen
 - 1.7. Co- ocurrencia de palabras claves
 - 1.8. Líneas de investigación y proyecto asociado
 - 1.9. Teorías usadas
 - 1.10. Métodos y técnicas

DOSSIER MONOGRÁFICO

1.11. Perspectivas metodológicas:

1.11.1 Cuantitativa.

1.11.2. Cualitativa.

1.11.3. Mixta.

1.12. Tipo de investigación:

1.12.1 Fundamentada.

1.12.2. Teórica.

1.12.3. Histórica.

1.12.4. Aplicada.

1.12.5. Documentales.

1.12.6. Empírica.

1.12.7. Exploratoria.

1.12.8. Descriptiva.

1.12.9. Correlacional.

1.12.10. Causal.

1.12.11. Comunicológica.

1.12.12. Para la producción comunicativa.

1.12.13. Mixta.

1.13. Tipo de diseño según la perspectiva metodológica

1.13.1. Cuantitativo:

1.13.1.1. Experimental.

1.13.1.2. No experimental.

1.13.1.3. Transeccional.

1.13.1.4. Longitudinal.

1.13.2 Cualitativo:

1.13.2.1 Caso único.

1.13.2.2 Casos múltiples.

1.13.2.3 Estudios globales.

1.13.2.3 Estudios inclusivos.

Anexo 2. Otras definiciones conceptuales:

Tutor: Se denominará tutor a la persona directamente responsabilizada con la formación científica del estudiante y con el desarrollo de su trabajo de tesis.

DOSSIER MONOGRÁFICO

Cotutor: Es un profesional con grado científico que, por las características del tema desarrollado por el estudiante, es designado para participar en la dirección de su trabajo de investigación en los aspectos que el tutor determine.

Consultante: Es el profesional con grado científico que no necesariamente pertenece al Departamento o institución que auspicia la tesis.

Resumen: Es el resultado de un proceso de abstracción en el que se sintetizan y realzan los aspectos esenciales del contenido de la tesis. El resumen y el título son las partes que se incluyen en los sistemas de información, bases bibliográficas y en los buscadores de Internet.

Co-ocurrencia de palabras claves: Uso de grupos de palabras que aparecen simultáneamente en varios documentos.

Líneas de investigación y proyecto asociado: Las líneas de Investigación son enfoques interdisciplinarios que permiten englobar procesos, prácticas y perspectivas de análisis y definición disciplinaria con énfasis en los aportes de experimentalidad simbólica y creatividad expansiva e inclusiva del Campo de la Comunicación en sus más amplias acepciones y potencialidades. Sus alcances y desarrollos materiales de las prácticas y saberes involucrados son transversales a los Proyectos. Estos últimos son procedimientos científicos destinados a recabar información y formular hipótesis sobre un determinado fenómeno social o científico. (Ver anexo 1)

Teorías: Una teoría representa un sistema lógico establecido a partir de observaciones, axiomas y postulados. Tiene como fin afirmar bajo qué condiciones se llevarán a cabo ciertos supuestos. En tal sentido, se emplea como punto de referencia una explicación del medio idóneo para que las predicciones puedan ser desarrolladas.

Métodos y técnicas: Los métodos son el conjunto de instrumentos y medios por medio de los cuales se efectúa el método. La diferencia entre método y técnica es que el método representa el conjunto de pasos y etapas a seguir en una investigación, mientras que técnica es el conjunto de instrumentos con los cuales se efectúa el método.

Temas: El tema debe versar sobre las líneas de investigación que tiene aprobada la Facultad de Comunicación, particularmente el Departamento de Comunicación Social para el trabajo científico- investigativo.

DOSSIER MONOGRÁFICO

Perspectivas metodológicas: Se dividen en:

- Cuantitativa: Es aquella cuyo máximo interés radica en buscar tendencias de respuestas en los hechos, medir comportamientos, probar y pronósticos deductivos. Sigue un esquema de pensamiento deductivista.
- Cualitativa: Es aquella cuyo máximo interés es la explicación e interpretación de los hechos, así como el grado de subjetividad que existe en sus protagonistas. Generalmente sigue un esquema de pensamiento con base en la inducción.
- Mixta: Hace énfasis en las fortalezas de la perspectiva cualitativa y la cuantitativa para lograr una visión más completa del fenómeno en investigación. La complementación de ambas perspectivas potencia el análisis de cada uno de los indicadores que se proponen.

Tipo de investigación: Se divide en:

- Fundamentada: Permite argumentar esquemas, modelos, modos de hacer, estudiar, interpretar y explicar el proceso o fenómeno que nos ocupa y con ello proponer o construir teorías.
- Teórica: Es aquella que fundamenta el cumplimiento de leyes o regularidades que caracterizan el comportamiento científico. Sistematiza el conocimiento acumulado a partir de modelos teóricos y categorías particulares. Emplea el análisis y la síntesis dentro del contexto del pensamiento abstracto.
- Histórica: Establece cronológicamente el devenir de los sucesos. Los relacionan de manera lógica y dialéctica con el contexto socioeconómico, político, cultural y científico. Se destaca por las interrelaciones e interconexiones.
- Aplicada: El propósito y el resultado se dirige a la resolución de problemas concretos y a la toma de decisiones.
- Documentales: Incluye solo la consulta a fuentes bibliográficas con el fin de sistematizar información, caracterizar comportamientos teórico- conceptuales o referir elementos históricos.

DOSSIER MONOGRÁFICO

- **Empírica:** Abarca el contacto con los sujetos sociales para conocer sus experiencias, vivencias, opiniones y valoraciones relacionadas con el objeto de estudio. Se divide en:
- **Exploratoria:** Cuando se obtiene información preliminar acerca de un fenómeno poco conocido con vistas a definir mejor el problema de investigación y fundamentar hipótesis ulteriores.
- **Descriptiva:** Su propósito es caracterizar un determinado fenómeno, especificar sus propiedades, rasgos o tendencias.
- **Correlacional:** Establece el grado de relación existente entre dos conceptos, premisas o variables y miden dicha relación.
- **Causal:** Establece el grado de relación existente entre dos o más premisas o variables para efectuar predicciones acerca del comportamiento de determinados fenómenos. Deben intentar la explicación del porqué de dicha relación, o sea, su causa.
- **Comunicológica:** Estudia los procesos comunicacionales desde una perspectiva teórica o teórico aplicada, o sea, diagnóstico y evaluación de campañas, estrategias, acciones y mensajes comunicativos.
- **Para la producción comunicativa:** Se dirige a obtener, con el mayor rigor posible, la información destinada a elaborar productos comunicativos. Entre los ejemplos pueden citarse: elaboración de trabajos periodísticos, libros, estrategias, campañas de publicidad o relaciones públicas y promoción de ventas o integrales, entre otros.
- **Mixta:** Combinación de las anteriores.

Tipo de diseño según la perspectiva metodológica: Se dividen en:

➤ **Cuantitativo:**

- **Experimental:** Se construye la situación y se trabaja intencionalmente con la variable independiente. Luego se observa el efecto de ello sobre la variable dependiente.
- **No experimental:** Se lleva a cabo sin manipular deliberadamente variables.

DOSSIER MONOGRÁFICO

- Transeccional: Analiza el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado. También puede estudiar la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo.
- Longitudinal: Se estudia cómo evolucionan, cambian una o más dimensiones o variables, y las relaciones entre ellas en el transcurso del tiempo.
- Cualitativo:
 - Caso único: El análisis se centra en un único caso (carácter crítico, extremo o revelador).
 - Casos múltiples: Se estudian varios casos a la vez.
 - Estudios globales: Se analiza la realidad como una totalidad única, de manera holística.
 - Estudios inclusivos: Se analiza la realidad como una serie de sub-unidades que exigen un tratamiento diferenciado.