

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE GUANTÁNAMO

Dariel Marín ¹, Carmen Carbonell ²

RESUMEN: *Introducción: La evaluación de la estrategia de comunicación es un proceso que se lleva a cabo de manera periódica y consiste en apreciar, recopilar y procesar información a partir de eventos realizados. La comunicación efectiva es esencial en la FEU, ya que promueve la participación y la interacción de sus miembros. Objetivo: Evaluar la estrategia de comunicación de la FEU en la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo. Método: Se realizó un estudio descriptivo y de corte transversal durante el mes de junio, 2023. El universo estuvo constituido por los 217 estudiantes de primer año de la carrera de Medicina. Se realizó un muestreo aleatorio simple, mediante el cual quedó constituido el grupo por 100 estudiantes. Se establecieron las variables: sexo, canales de información empleados, eventos estudiantiles realizados, redes sociales más empleadas y satisfacción general de los eventos divulgados. Resultados: Al recopilar la información sobre la participación en los eventos estudiantiles difundidos durante el primer semestre solo 65 individuos de la muestra habían participado en eventos estudiantiles. El canal de información más utilizado fue las redes sociales y la red social de mayor frecuencia fue WhatsApp. La estrategia de comunicación de la FEU logró un nivel satisfactorio de efectividad. Conclusiones: La estrategia actual demostró ser efectiva en muchos aspectos, existen oportunidades de mejora para la comunicación y satisfacer aún más las necesidades de los estudiantes.*

PALABRAS CLAVE: *Comunicación en salud, Medios de Comunicación, Tecnología de la Información*

ABSTRACT: *Introduction: The evaluation of the communication strategy is a process that is carried out periodically and consists of appreciating, collecting and processing information from events carried out. Effective communication is essential at FEU, as it promotes the participation and interaction of its members. Objective: To evaluate the communication strategy of the FEU at the University of Medical Sciences of Guantánamo. Method: A descriptive and cross-sectional study was conducted during the month of June, 2023. The universe consisted of 217 first-year medical students. A simple random sampling was carried out, through which the group was constituted by 100 students. The following variables were established: gender, information*

channels used, student events held, most used social networks and general satisfaction of the events disclosed. Results: When collecting information on participation in student events during the first semester, only 65 individuals in the sample had participated in student events. The most used information channel was social networks and the most frequent social network was WhatsApp. The FEU's communication strategy achieved a satisfactory level of effectiveness. Conclusions: The current strategy proved to be effective in many aspects, there are opportunities for improvement for communication and to further meet the needs of students.

KEY WORDS *Health communication, Media, Information Technology*

¹ Estudiante de la Facultad de Ciencias Médicas.
Universidad de Ciencias Médicas ORCID:
0009-0003-5629-6533

² Estudiante de la Facultad de Ciencias Médicas.
Universidad de Ciencias Médicas ORCID:
0000-0002-2977-

Recibido: 13/04/2024

Aprobado: 03 /06/2024

INTRODUCCIÓN

En el entorno actual de la Educación Superior, la comunicación efectiva se ha convertido en un factor clave para el éxito de las instituciones universitarias. La Universidad de Ciencias Médicas (UCM) de Guantánamo, garante en la formación de profesionales de la salud rodeados de un entorno donde prima las Tecnologías de la comunicación y la Información (TIC), no es una excepción.

Por caso la Federación Estudiantil Universitaria (FEU) es la organización cubana que representa a los estudiantes universitarios y

desempeña un papel fundamental en la implementación de estrategias de comunicación que fomentan la participación y compromiso de los estudiantes en las diferentes actividades convocadas.

La estrategia de comunicación es, entonces, la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado,¹ por lo que su evaluación llevaría a identificar errores y modificar la estrategia vigente.

Es fundamental que la FEU realice una autoevaluación de su estrategia no solo para medir cuántos estudiantes participan en las actividades

planificadas, sino también para evaluar la eficacia de sus mensajes promocionales y analizar de manera dinámica los procesos de comunicación en el recinto universitario. Es importante que esta evaluación permita identificar áreas de mejora sin considerar los resultados como negativos, sino como oportunidades para abordarlos desde una perspectiva estratégica y de mejora.

Por otro lado los medios utilizados para definir la estrategia de promoción y publicidad determinan un rol fundamental en la asistencia a los eventos. Los medios sociales son los de mayor alcance, interactividad, rapidez y flexibilidad convirtiéndose en los primordiales para los universitarios, sin embargo son los de mayor costo, obteniendo pautas y mayor cobertura los tradicionales. En cambio el 80% de las organizaciones estudiantiles actuales ignoran el uso de medios tradicionales al considerarlos arcaicos.²

Córdoba-Gómez³ plantea que el ámbito universitario de las ciencias de la salud no existe una adecuada preparación en áreas específicas que evalúen la opinión de los estudiantes en cuanto la comunicación orgánica por lo que ocasiona que muchas veces no se

le dé la importancia necesaria a este tema y se asuma solo como un carácter regulador y de control.

Por ello, en el presente estudio se propuso evaluar la efectividad de la estrategia de comunicación de la Federación Estudiantil Universitaria en la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo y de corte transversal durante el mes de agosto del 2023 con el objetivo de evaluar la efectividad de la estrategia de comunicación en la UCM Guantánamo. El universo estuvo constituido por los 217 estudiantes de primer año de la carrera de Medicina en la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo. Se realizó un muestreo aleatorio simple, mediante el cual quedó constituido el grupo por 100 estudiantes.

Los criterios establecidos para la selección de los estudiantes fueron que debían ser de nuevo ingreso debido a que se deseaba tener una perspectiva nueva y sin prejuicios sobre la estrategia de comunicación implementada y la voluntariedad de participar en el estudio; como criterio de exclusión estudiantes

reincorporados, quienes estuvieran repitiendo algún año y cambios de carrera.

Se establecieron las siguientes variables: sexo, canales de información empleados, eventos estudiantiles realizados, redes sociales más empleadas y satisfacción general de los eventos divulgados

Para el sexo, se consideró el sexo masculino y femenino; para los canales de información empleados, se establecieron las redes sociales, pizarras informativas, carteles y radio base, mientras que para los eventos estudiantiles realizados, se consideraron según esferas como deportivos, culturales, científicos, académicos, políticos. En cuanto a las redes sociales más empleadas, se constituyó con las redes que predominan su uso por parte de los estudiantes, entre las que se incluyeron Facebook, Instagram, Telegram y Whatsapp, mientras que para la satisfacción general de los eventos divulgados, se evaluó según el nivel de satisfacción con respecto a los eventos divulgados por el Grupo de Comunicación de la FEU en la Universidad de Ciencias Médicas como

Muy satisfecho, Satisfecho, Neutral, Insatisfecho y Muy insatisfecho.

Para recopilar las recomendaciones para mejorar la estrategia de comunicación, se diseñó un cuestionario estructurado por 10 ítems elaborado por especialistas de la Unión de Periodistas de Cuba (UPEC) y estudiantes de segundo año de la carrera de Periodismo en la Universidad de Oriente que abarcaba diferentes aspectos sobre la difusión de las actividades en la universidad. La encuesta se realizó a través de un grupo de Telegram donde se publicaron las preguntas de la encuesta, lo que permitió una recopilación eficiente de los datos. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de los participantes para fomentar respuestas sinceras y honestas.

Para el procesamiento de la información se creó una hoja de cálculo en Excel del Software WPS Office 2016 versión 10.2.0.5871, esta constituyó la fuente de los datos primarios y los resultados se presentaron a través de tablas en números y porcentajes. Se respetaron los principios éticos según la declaración de Helsinki para la investigación científica.

RESULTADOS

El estudio se realizó en 100 estudiantes que cursan el primer año de Medicina en la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo con edades comprendidas entre 18 y 22 años. Las féminas eran 74 y los otros 26 pertenecían al sexo masculino.

Al recopilar la información sobre la participación en los eventos estudiantiles difundidos por el grupo de corresponsales durante el primer semestre solo 65 individuos de la muestra (65%) habían participado en eventos estudiantiles. En los eventos deportivos participaron 33 estudiantes, representado el 33% del total donde 15 pertenecen al sexo femenino y 18 al sexo masculino. En el caso de los culturales participaron 34 estudiantes representando el 34%, donde 6 pertenecen al sexo masculino y 28 al femenino; ambos eventos anteriormente mencionados resultaron ser los de menor participación en ambos sexos.

En el Gráfico 1, se realizó una evaluación sobre los canales de información más utilizados por los estudiantes para conocer sobre la realización de actividades en el centro tanto escolares como extraescolares

donde las redes sociales representan el 89% del total de medios empleados, cifra significativa que denota que son las más empleadas en el centro; sin embargo las radio bases constituyen una ínfima representación como medio informativo.

Las redes sociales al ser el canal de información más empleado presentan una gran variedad empleada por los estudiantes entre ellas están WhatsApp, Telegram, Instagram y Facebook; WhatsApp fue la red social usada con más frecuencia por los estudiantes que participaron en la investigación, seguido de Facebook. Instagram y Telegram no están entre las redes sociales usadas con mayor frecuencia para obtener informaciones de la organización

Se evaluó el nivel de satisfacción en general de los eventos divulgados donde se estableció que el 33% de los estudiantes que conocieron sobre las actividades estaban con el nivel Satisfecho, seguido por la categoría Muy satisfecho que presenta un 28% y solamente el 9% estuvo muy insatisfecho con respecto a las actividades.



Gráfico 1: Canales de información utilizados con mayor frecuencia
Fuente: Elaboración propia.



Gráfico 2. Satisfacción en general de los eventos divulgados.
Fuente: Elaboración propia.

Áreas de mejora identificadas	Descripción de recomendaciones	Prioridad de recomendación
Comunicación de eventos	Mejorar la difusión y promoción de eventos científicos a través de las redes sociales y pizarras informativas	Media
Accesibilidad a información académica	Implementar un sistema de gestión de información académica en línea (aula virtual) para facilitar el acceso a los estudiantes	Alta
Claridad de los mensajes en eventos académicos y políticos	Utilizar recursos multimedia, visuales y carteles para transmitir de manera clara la información sobre estos eventos	Baja

Tabla 1. Recomendaciones para mejorar la estrategia de comunicación.

Fuente: Elaboración propia.

En correlación con el Gráfico 2 la mayoría de los participantes manifestaron estar satisfechos con la estrategia de comunicación de la FEU, destacando su utilidad para mantenerse informados sobre eventos, actividades y oportunidades estudiantiles. Sin embargo, en la Tabla 1 muestra que se identificaron áreas de mejora en cuanto a la frecuencia de actualización de la información y la personalización de los mensajes.

DISCUSIÓN

La participación en eventos por estudiantes de la carrera de medicina constituye menester al conformar el currículum durante el pregrado, además

de contribuir a la formación integral de los futuros galenos.

La utilización de diferentes canales de información juega un papel esencial en la recepción de información de las actividades divulgadas. Las redes sociales representan un fenómeno que sigue creciendo desde hace años, y han conseguido cambiar la manera de comunicarse entre usuarios generando nuevos espacios y canales que reclaman nuevas fórmulas de comunicación planteó Calvo en 2009 ⁴; coincidiendo con la investigación realizada en la que a pesar de existir diversos canales de difusión empleados por el Grupo de Corresponsales de la FEU las redes sociales son empleadas por casi la totalidad de los estudiantes

de la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo.

Aunque Facebook nació como medio de comunicación entre estudiantes de una misma universidad americana, su evolución y crecimiento ha sido tal que hoy en día es la principal red social por excelencia⁴; sin embargo, en el estudio realizado Facebook pasa a un segundo plano a la hora de informar a los estudiantes debido a que WhatsApp es actualmente la red social más usada por los jóvenes como forma de envío de informaciones y comunicación; los autores consideran que también es ocasionado por radicar en WhatsApp el mayor contenido que se divulga de las actividades a realizar respecto a otras redes sociales.

Entre las distintas redes sociales que existen actualmente, entre los universitarios son las más populares Facebook e Instagram, los estudiantes de escogidos prefieren primeramente WhatsApp semejante a lo expresado por Reyes Flores donde la mayor cantidad de participantes usan esta red⁵ y como segunda alternativa el Facebook, Instagram no está incluida en las redes de difusión de eventos y actividades en

la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo.

En el estudio existió una prevalencia del sexo femenino con respecto al masculino, así como una prevalencia del empleo de las redes sociales principalmente WhatsApp lo que coincide con Verdecia et al.⁶ En su estudio cuando refirió que las féminas predominan en el estudio y la mayoría de los estudiantes usa WhatsApp.

Los resultados de la encuesta indican que la estrategia de comunicación de la FEU ha logrado un nivel satisfactorio de efectividad en términos generales. Al evaluarse el nivel de satisfacción en general de los eventos divulgados donde se estableció que el 9% estuvo muy insatisfecho con respecto a las actividades representa uno de los resultados positivos en esta investigación al ser relativamente bajas estas cifras, sin embargo, en correlación con estas respuestas se identificaron áreas de mejora en cuanto a la frecuencia de actualización de la información y la personalización de los mensajes.

CONCLUSIONES

La encuesta realizada ha proporcionado información valiosa sobre la evaluación de la estrategia de comunicación de la FEU en la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo. Si bien la estrategia actual ha demostrado ser efectiva en muchos aspectos, existen oportunidades de mejora para optimizar la comunicación y satisfacer aún más las necesidades de los estudiantes. Para ello se recomienda a la FEU considerar las siguientes acciones:

- 1, Segmentar la comunicación: Adaptar los mensajes a las particularidades de cada evento enfocándose en sus intereses y necesidades específicas.
2. Ampliar los canales digitales: Fortalecer la presencia en redes sociales y considerar el uso de aplicaciones móviles para una comunicación más directa y ágil.
3. Ampliar la comunicación por los medios tradicionales: Incrementar la divulgación de actividades en los carteles y pizza tras informativas.
4. Fomentar la participación activa: Incentivar la retroalimentación y la participación de los estudiantes en la

toma de decisiones a través de encuestas, foros o grupos de discusión.

Al implementar estas mejoras, la FEU fortalecerá su relación con los estudiantes y promoverá una mayor participación en eventos y actividades estudiantiles

REFERENCIAS

1. Conde García RE, Bello Blanco JC, Pérez García N, Conde García RE, Bello Blanco JC, Pérez García N. Evaluación de la estrategia de comunicación integral de mercadotecnia en el Centro Nacional de Electromagnetismo Aplicado. Retos de la Dirección [Internet]. 2019 Dec 1 [citado 2024 Feb 18];13 (2):42–58. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200042
2. Medios de comunicación que no pueden faltar para lograr la asistencia esperada a tu evento. Peewah [Internet]. 2016 [citado 2023 Aug 27]. Disponible: <https://peewah.co/medios-de-comunicacion-que-no-pueden-faltar-para-lograr-la-asistencia-esperada-a-tu-evento/>
- 3 Córdoba Gómez FJ. La evaluación de los estudiantes: una discusión abierta. RIEOEI [Internet]. 10 de septiembre de 2006 [citado 18 de febrero de 2024];39(7). Disponible en: [//rieoei.org/RIE/article/view/2537](http://rieoei.org/RIE/article/view/2537)

4. Muñoz MC, Llamas CR. Networking: Uso práctico de las redes sociales. Madrid: ESIC Editorial; 2009.

5. Reyes-Flores C. Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en estudiantes de Ciencias Médicas. Revista Estudiantil HolCien [Internet]. 2023 [citado 13 Abr 2024]; 4 (2) Disponible en: <https://revholcien.sld.cu/index.php/holcien/article/view/278>

6. Verdecia-Rodríguez H, Durán-Falcón Z, Rodríguez-Sotomayor Y. Uso de las tecnologías de la información por

estudiantes de medicina en la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo. Gaceta Médica Estudiantil [Internet]. 2023 [citado 3 Sep 2023]; 4 (2) Disponible en: <https://revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/300>

CORRESPONDENCIA

Dariel Marín González. Dirección: Facultad de Ciencias Médicas. Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo. Teléfono: +53 52997937. Dirección de correo electrónico: darielmaringonzalez@gmail.com