

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN TIEMPOS DE COVID-19: EXPERIENCIAS DEL  
MINED  
INSTITUTIONAL COMMUNICATION IN COVID-19 TIMES: EXPERIENCES OF  
MINISTRY OF EDUCATION

AUTORES:

Dr.C. Saery Serrano Suárez<sup>1</sup>

[saery@mined.rimed.cu](mailto:saery@mined.rimed.cu)<https://orcid.org/0000-0002-5570-5521>

Dirección de Comunicación Institucional. Ministerio de Educación. Organismo Central.  
Cuba.

Lic. Ronney Cayón Beceiro<sup>2</sup>, Profesor de nivel medio superior.

[ronney99cayon@nauta.cu](mailto:ronney99cayon@nauta.cu)<https://orcid.org/0000-0002-0775-6711>

Instituto Preuniversitario “8 de octubre”, municipio Esmeralda, provincia Camagüey.  
Cuba.

*Recibido: 12 de junio de 2020*

*Aprobado: 19 de julio de 2020*

*Publicado: 7 de septiembre de 2020*

RESUMEN

El objetivo central de esta contribución es reflexionar sobre las experiencias acumuladas desde el Ministerio de Educación, en el campo de la comunicación institucional durante el

---

<sup>1</sup>Metodóloga de la Dirección de Comunicación Institucional del Órgano Central, gestiona y garantiza la generación de contenidos para el sitio institucional y las redes sociales del Ministerio de Educación, asesora la capacitación en temas de comunicación.

<sup>2</sup>Graduado de nivel medio superior. Cursa actualmente el 2do año de la Licenciatura en Educación. Profesor de Biología, con dos años de experiencia. Labora en el Instituto Preuniversitario “8 de octubre” del municipio Esmeralda, Camagüey.

enfrentamiento a la COVID-19. Se muestran las principales acciones ejecutadas y se destaca el papel que han desempeñado algunos profesores en el uso de aplicaciones de mensajería instantánea.

**PALABRAS CLAVE:** comunicación institucional, COVID-19

#### **ABSTRACT**

The central objective of this contribution is to reflect on the experiences accumulated from the Ministry of Education, in the field of institutional communication during the confrontation to COVID-19. The main actions carried out are shown and the role that some teachers have played in the use of instant messaging applications is highlighted.

**KEYWORDS:** institutional communication, COVID-19

#### **INTRODUCCIÓN**

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

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

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

Como bien destaca el artículo publicado por Díaz-Canel Bermúdez y Núñez Jover (2020), el pasado mes de junio

La pandemia del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) abarca casi a la totalidad de los países del mundo, cuyos gobiernos y sistemas de salud han demostrado capacidades de respuesta muy variables. Surge entonces inevitablemente una pregunta: ¿a qué se debe que países con economías solventes y capacidades científicas y tecnológicas no desestimables hayan

mostrado tantas dificultades para enfrentar la crisis? (Díaz-Canel, M y Núñez Jover, J, 2020 p.2)<sup>3</sup>

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

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

En el artículo se presentan experiencias relacionadas con la comunicación institucional en situaciones similares a la pandemia de la Covid-19, el plan de acción ejecutado desde el Ministerio de Educación y un ejemplo de buenas prácticas utilizando la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, en el contexto educativo.

## DESARROLLO

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

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

Su autora Toscano Charo (2020)<sup>4</sup>, explícita cómo la crisis del Ébola, en 2014, fue la primera

---

<sup>3</sup> Díaz-Canel Bermúdez Miguel y Núñez Jover, Jorge (2020). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. En: Revista Anales de la Academia de Ciencias de Cuba, 10 (2) especial Covid-19.

<sup>4</sup>Toscano, Chano (2020). ¿Cómo será la comunicación institucional tras la crisis? Disponible

que cambió el paradigma de la comunicación (no solo sanitaria) y marcó un camino diferente. Esta epidemia dejó 28.602 infectados y 11.301 muertos según la Organización Mundial de la Salud y, sin embargo, la comunicación institucional “fue mínima y con una escasez científica” y “no se utilizaron correctamente las redes sociales para ampliar información, resolver cuestiones o relajar la ansiedad social”.

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

Tal como lo demuestra el estudio *Digital 2020 Global Digital Overview*, realizado por la empresa *We are Social y Hootsuite*<sup>5</sup>, las redes sociales nunca han dejado de crecer.

En enero de 2020, Facebook contó con cerca de 2.449 millones de usuarios activos, Instagram con más de 1 000 millones y Twitter con más de 340 millones, por solo citar tres ejemplos:

---

en <https://waww.huelvainformacion.es/huelva/comunicacion-institucional> (Consultado: 16 jun.)

<sup>5</sup> Mejía Llano, Juan Carlos (2020). Estadísticas de redes sociales 2020: Usuarios de Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, Twitter, Tiktok y otros.

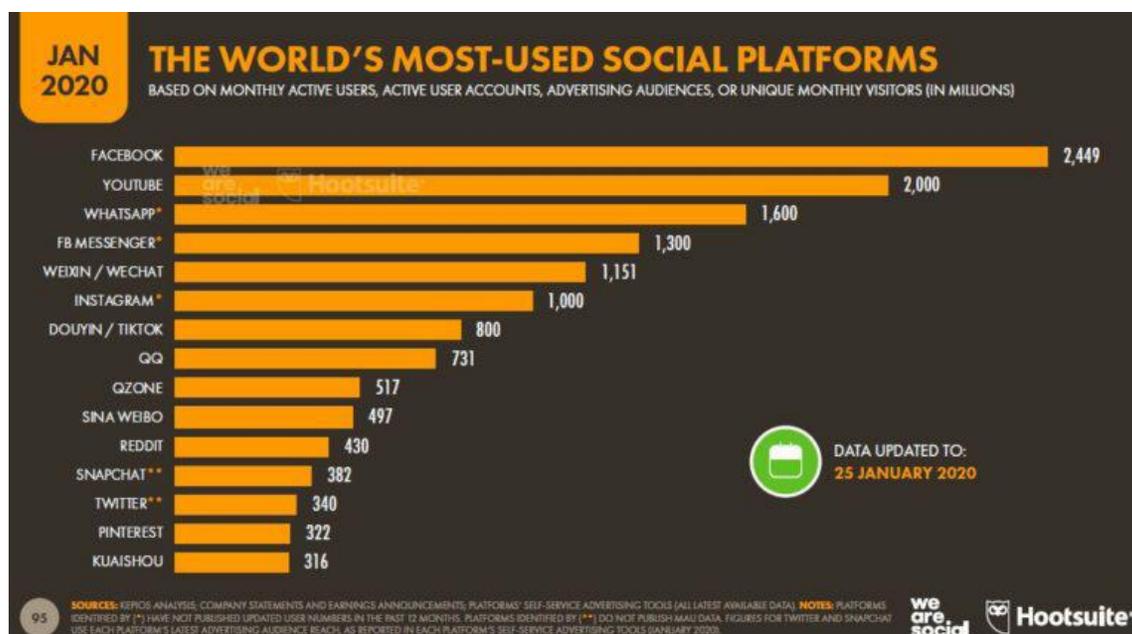


Figura 1. Plataformas sociales más utilizadas en el mundo

Según este informe<sup>6</sup>, en nuestro país ya están conectados a Internet 7.1 millones de cubanos, el 63% de la población del país, de ellos el 51% corresponde a conexiones de telefonía móvil, mientras que el 68% son usuarios activos en las redes sociales.

<sup>6</sup> Alonso Falcón, Randy (2020). Cuba posee penetración de Internet en su población superior a la media mundial, declara informe Global. Disponible en <http://www.granma.cu/cuba/2020-02-06/cuba-posee-penetracion-de-internet-en-su-poblacion-superior-a-la-de-la-media-mundial-declara-informe-global-digital-2020-06-02-2020-11-02-49> (Consultado: 16 jun.)



Figura 2. Datos estadísticos en Cuba

Para Cuba el salto ha sido grande, según un artículo recién publicado en Cubadebate, los cuatro meses que ya llevamos de enfrentamiento frontal a la Covid-19, y el inicio del proceso de recuperación en Cuba, ha significado un reto para los medios de comunicación.

Como bien expresa su autor Alonso Falcón (2020)

Ante el distanciamiento físico, los correos electrónicos, mensajería por WhatsApp o Messenger, las videollamadas y los contactos telefónicos han salvado la noticia, el reportaje o la entrevista necesaria.

La Covid-19 acaparó en los momentos más álgidos el 70% y más de los contenidos de la prensa escrita (impresa y digital) (...) Las redes sociales fueron espacio también donde los medios volcaron sus contenidos en el espacio digital, haciendo mayor uso de las imágenes, infografías y videos (...) El gran reto ha sido brindar información veraz, transparente, inmediata a la opinión pública nacional e internacional, que ayudara a comprender el peligro sanitario que vivimos y a la vez, no hacer creer las alarmas, que afianzara las certezas y aportes de la ciencia y contribuyera a desmentir falsedades, que aportara análisis a la información oficial,

que utilizara adecuadamente los datos y transmitiera sensaciones de un hecho inédito para el mundo, que fuera siempre ética.<sup>7</sup>

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

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

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

1. Monitoreo desde las fuentes oficiales de información, para garantizar la generación de contenido relacionado con la pandemia.
2. Definición de voceros oficiales para informar a los diferentes públicos sobre las medidas adoptadas por el Ministerio de Educación.
3. Generación de contenido para propiciar no solo la formación, sino también la información y el entretenimiento, dándose prioridad a:
  - Conferencias de prensa del Ministerio de Salud Pública.
  - Trabajo de los integrantes del Contingente “Henry Reeve” y los colaboradores de la salud cubana en diversas partes del mundo.
  - Conciertos On Line del Ministerio de Cultura.

---

<sup>7</sup> Alonso Falcón, Randy (2020). El mundo digital y los medios de comunicación en tiempos de pandemia: Cuba y Cubadebate en medio de ese océano (Parte Final). En periódico digital Cubadebate, disponible en <http://www.cubadebate.cu/especiales/2020/07/09/el-mundo-digital-y-lo-medios-de-comunicacion-en-tiempos-de-pandemia-cuba-y-cubadebate-en-medio-de-ese-oceano-parte-final/> (Consultado: 10 de julio)

- Mesas Redondas, principalmente las del sector.
  - Programas Hacemos Cuba.
  - Actividades docentes televisivas.
  - Propuesta de ejercicios o ejemplos para solucionar los seminarios integradores.
4. Inicio y desarrollo de otros canales de comunicación (Telegram).
  5. Trabajo conjunto con los medios de comunicación que atienden el sector, estableciendo prioridades por etapas.
  6. Identificación de las líneas de mensajes a comunicar desde el Órgano Central hasta las direcciones provinciales y municipales de Educación e instituciones educativas.
  7. Monitoreo de las conversaciones y comentarios en las redes sociales, propiciando las respuestas a las preguntas o dirigiendo a los usuarios hacia los sitios que constituyen fuentes oficiales de información.
  8. Elaboración de infografías y otros recursos gráficos, adecuados a cada tipo de red.
  9. Establecimiento de un espacio en el sitio institucional del Ministerio de Educación, antes de la realización de las Mesas Redondas donde interviene la Ministra, donde la población puede escribir sus dudas y planteamientos, que son respondidos en la propia emisión televisiva o en el sitio institucional.
  10. Rediseño de las acciones de comunicación a partir de las medidas implementadas por el gobierno y el Ministerio de Salud Pública, en el tránsito de las provincias y municipios por las diferentes fases de la etapa Postcovid-19.

## BUENAS PRÁCTICAS UTILIZANDO EL SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP

Las nuevas dinámicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, iniciadas a partir de las medidas adoptadas por el Mined, para enfrentar la Covid-19, motivaron al profesor de Biología Ronney Cayón Beceiro a aprovechar las bondades del servicio de mensajería instantánea WhatsApp, con fines educativos. Siendo así, el 21 de marzo, creó el grupo **Más**

**Biología**<sup>8</sup>, con el objetivo inicial de debatir acerca de las actividades docentes televisivas, aclarar dudas y las dificultades que se pudieran presentar en los estudios independientes.

El grupo, inicialmente creado con estudiantes de décimo grado del Instituto Preuniversitario 8 de octubre del municipio camagüeyano de Esmeralda, está conformado actualmente por estudiantes de Artemisa, La Habana, Villa Clara, Ciego de Ávila, Las Tunas, Holguín, Granma y varios municipios de Camagüey.

Con el tiempo y el aumento de participantes se generaron otras actividades entre las que se encuentran: orientación de trabajos investigativos, realización de encuentros de conocimientos entre localidades, recordatorio de la parrilla televisiva y divulgación de las actividades docentes televisivas que no pudieron visualizar.

Uno de los logros fundamentales ha sido que los muchachos que en el contexto escolar demuestran timidez, por esta vía se muestran participativos y se integran a los debates.

Pero este no ha sido el único ejemplo, otros maestros cubanos<sup>9</sup> e incluso estudiantes de la Licenciatura en Educación Especial de la Universidad Pedagógica “Enrique José Varona”<sup>10</sup>, utilizaron este servicio para apoyar a sus discípulos y a la familia en el aprendizaje y educación de los más pequeños.

Según Janny Ruano Casimiro, el objetivo ha sido “orientar y permitir que se compartan criterios, de esa forma aportamos nuestro granito como maestras en esta etapa compleja. En cuanto a los temas, se observan coincidencias en muchas inquietudes relacionadas con la alimentación, el bienestar emocional, la salud física, el desarrollo del lenguaje y el control de

---

<sup>8</sup> Ministerio de Educación (2020). Cuba: Profesor camagüeyano utiliza las nuevas tecnologías para mantener contacto con sus estudiantes. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/8nM5rauYQVA>

<sup>9</sup> Ministerio de Educación (2020). Cuba: Alumnos desde casa. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/0HnzecCszVM>

<sup>10</sup> Ministerio de Educación (2020). Educar en casa: Alternativas a un clic. Disponible en <https://www.mined.gob.cu/educar-en-casa-alternativas-a-un-clic/> (Consultado: 4 jul.)

las rabietas y la ansiedad, tópicos que obligan a las coordinadoras del grupo a una constante preparación para satisfacer las interrogantes”.

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

De todo lo descrito, resultan las valoraciones siguientes:

- La generación de contenido relacionado con las actividades docentes televisivas, propuestas de ejercicios y ejemplos vinculados con los seminarios integradores y las intervenciones de la Ministra en la Mesa Redonda propiciaron un incremento significativo de usuarios en las páginas, perfiles y canales del Ministerio de Educación en las redes sociales. También resultaron de gran alcance las publicaciones realizadas por los directivos del Órgano Central y las conferencias de prensa del Minsap, pues sirvieron como fuente primaria de información.
- Se demuestra la importancia de consolidar nuevas prácticas utilizando las redes sociales y los servicios de mensajería instantánea en función del proceso de enseñanza-aprendizaje y como una vía alternativa para la preparación de la familia.
- La autopreparación se ha consolidado como la principal forma de trabajo metodológico, ejercida en esta etapa.
- Se ha generado una importante actividad científica, principalmente en aquellos profesores, que han escrito o escriben sus experiencias pedagógicas, muchas de las cuales se hicieron públicas a través de la información brindada por los medios de comunicación.

## CONCLUSIONES

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

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

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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS