

**33 Congreso Interamericano de Relaciones Públicas de CONFIARP
ARGENTINA**

**Relaciones Públicas. Una mirada a la capacitación y la superación
profesional de posgrado en el sector de la cultura.**

20 AÑOS MULTIPLICANDO SABERES Y BUENAS PRÁCTICAS

**Mgter. Gabriel Enrique Gutiérrez Menéndez
Asociación Nacional de Comunicadores Sociales (ACCS)
República de Cuba**

Buenos Aires, 25 y 26 de septiembre de 2018

Resumen. El trabajo refiere la experiencia del Centro Nacional de Superación para la Cultura - institución docente no universitaria perteneciente al Ministerio de Cultura de la República de Cuba- en la gestión de la capacitación y la superación profesional de posgrado sobre contenidos que perfeccionan la labor de las Relaciones Públicas, con sentido de continuidad durante 20 años.

Fundamentación:

El sistema de capacitación y superación profesional de posgrado desarrollado por el Centro Nacional de Superación para la Cultura (CNSC, por sus siglas) ha respondido a la necesidad del perfeccionamiento continuo de los sistemas de conocimientos, habilidades y valores que caracterizan el quehacer de las Relaciones Públicas en las organizaciones culturales, con énfasis en las que integran el sistema de instituciones y empresas del sector y refrenden la aplicabilidad de las Relaciones Públicas en el escenario cubano actual, teniendo en cuenta el reconocimiento de la comunicación social como recurso estratégico para la nación cubana y la capacidad estratégica de esta para actuar en la protección de los valores de nuestra identidad en medio de códigos culturales homogeneizantes.

La actividad docente ha estado dirigida a la superación permanente de directivos y profesionales como objetivo permanente de esta disciplina de la comunicación social, con una mirada integradora de las Relaciones Públicas desde una perspectiva estratégica en relación con las diferentes funciones de la gestión organizacional y/o empresarial, y en vínculo directo con las principales transformaciones propuestas por el Modelo de Desarrollo de la Sociedad Cubana actual.

Las diferentes modalidades de la capacitación y la superación profesional de posgrado desarrolladas en el período señalado han puesto especial atención en el análisis de las políticas comunicativas, como expresión de las diversas y complejas relaciones expresadas en la relación de la Comunicación con el modelo de desarrollo, desde su concepción teórico-metodológica, sus puestas en práctica en el contexto latinoamericano y sus particularidades en las condiciones de Cuba por el papel protagónico de la cultura para la integración consolidada de la nación.

El acercamiento a las Relaciones Públicas se ha realizado desde una perspectiva científica, metodológica, ética y comprometida con los procesos culturales, considerando la diversidad de ámbitos en que se desarrollan y dimensiones en las que se expresa la actividad humana.

El diseño y gestión integral de este proceso ha estado centrado en el análisis de resultados de investigaciones científicas y de buenas experiencias referidas a las prácticas profesionales de

los participantes, así como en la identificación de tendencias que orientan el quehacer de las Relaciones Públicas en permanente perfeccionamiento y relación con las organizaciones, sus entornos y contextos.

Desarrollo

El Centro Nacional de Superación para la Cultura es “la escuela ramal que gestiona la superación profesional de los recursos humanos del sistema de la cultura, con énfasis en los cuadros y sus reservas, a través de servicios docentes, metodológicos y de información en consonancia con la política cultural del país en el ámbito nacional e internacional” (1). Perteneciente al Ministerio de Cultura de la República de Cuba, es una institución no universitaria autorizada por el Ministerio de Educación Superior para el desarrollo de acciones de formación académica de posgrado; sede de la Cátedra Unesco Cultura y Desarrollo y miembro de la red de Cátedras Unesco en Cuba. Coordina una red de Centros de Capacitación en cada provincia del país y ha participado en proyectos de capacitación y superación profesional de posgrado en varios países del área.

Para el desarrollo de toda su labor, la institución ha asumido las directrices y conceptos básicos para la capacitación y superación del Decreto Ley 350/17, emitido por el Consejo de Estado de la República de Cuba:

- a) **Capacitación:** Conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, en correspondencia con las necesidades de la producción, los servicios y los resultados de la evaluación del trabajo, concebida como una inversión, dirigida a mejorar las calificaciones y recalificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones de los cargos y asegurar su desempeño exitoso con máximos resultados.
- b) **Superación:** Constituye la base principal por donde transitan los graduados universitarios, en dependencia de las necesidades de capacitación, de acuerdo con los cargos que desempeñan o para los que se estén preparando. Aquella superación profesional que aborde resultados de investigación relevantes o aspectos trascendentes de actualización podrán ser impartidos como actividades de posgrado.

Tanto las Relaciones Públicas como la capacitación y superación profesional de posgrado, han sido considerados como procesos culturales complejos, de relaciones diversas, donde

deben primar estrategias de coordinación, integración y participación que facilitan el alcance de los objetivos trazados en función del perfeccionamiento del desempeño de los participantes en el plano organizacional y personal. Se trata de proyectar ideas claras, traducidas en objetivos precisos y medibles que tributen al alcance de resultados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad; trabajo en equipo y liderazgo que deben acompañar con una comunicación efectiva y afectiva el proceso de gestión de la capacitación y la superación profesional posgraduada en todo momento desde múltiples dimensiones -humanista, política, comunicativa, tecnológica, investigativa, ético, estética, artística...-, que, “como detractores dinámicos, revelan áreas de atención sensible como tendencias comportamentales que definen patrones, hacia los que deben ser focalizados los recursos metodológicos que sustentan su diseño, ejecución y evaluación.”(2) Estas dimensiones configuran en su accionar un entretejido de relaciones que son condición básica para el éxito de la propuesta.

Como sistemas abiertos en constante intercambio con la organización, los públicos y entornos donde se efectúan, la capacitación y la superación profesional de posgrado constituyen espacios permanente de construcción de conocimientos, sentidos de identidad, pertenencia y compromiso social de los sujetos participantes que re-significan saberes y prácticas; para el sector cultural, vinculado al arte, la literatura y el patrimonio, tales prácticas se particularizan por sus relaciones con artistas, creadores y portadores de tradiciones que realzan los significados simbólicos de sus saberes y representaciones, impactando en las metas organizacionales a corto, mediano y largo plazo, y contribuyendo al fortalecimiento de los valores identitarios de las organizaciones culturales que los gestionan, a su imagen y al posicionamiento de la Cultura en general.

En particular, estos procesos en el sector cultural se caracterizan por una amplia capacidad de movilización social por la diversidad de propuestas estéticas que responden a necesidades de una amplia gama de públicos exigiendo diversidad de mensajes por diversas vías, formas y códigos. Interacción e integración de diversas expresiones culturales que refuerzan en su mayoría elementos de identidad nacional y como expresión de la política cultural, y aporta una mirada compleja desde las dinámicas de gestión.

Durante los últimos 20 años (1998- 2018), el CNSC ha liderado procesos de capacitación y superación profesional de posgrado en contenidos de las disciplinas de la Comunicación Social, particularmente en las Relaciones Públicas, atendiendo a la necesidad sentida y reconocida en

el sector, de perfeccionar el desempeño profesional de los que por cargo o encargo emplean las diferentes herramientas de las Relaciones Públicas para el desarrollo de los procesos culturales. Los antecedentes primarios de tales procesos se ubican en las acciones de similar propósito desarrolladas por el Instituto de Comercio Exterior y la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo, así como los eventos realizados por la entonces Asociación Cubana de Propagandistas y Publicitarios -hoy Asociación Cubana de Comunicadores Sociales- devenidos verdaderas acciones de preparación para los relacionistas públicos.

El punto de partida para los diseños de las acciones, en las más diversas modalidades seleccionadas, ha sido el análisis de los contextos y entornos en los que fueron identificadas las necesidades de personas, organizaciones e instituciones del sector cultural; entre ellos:

- Heterogeneidad de los actores sociales para el desarrollo de procesos culturales que exigen una mirada muy particular de las Relaciones Públicas.
- Diversidad de públicos en el sector cultural, y los complejos sistemas de relaciones que entre ellos se tejen.
- Diversidad de perfiles de egreso profesional, de quienes se involucran en la gestión integral de las Relaciones Públicas en las organizaciones del sector cultural.
- Mirada a las Relaciones Públicas como un eje que atraviesa los procesos culturales que caracterizan a cada una de las organizaciones.
- Diseños curriculares en el pre y posgraduado de la Universidad de las Artes que no abordan los contenidos de las Relaciones Públicas.
- Necesidad de ofertas para el adiestramiento en el puesto de trabajo de quienes, por cargo o encargo, gestionan Relaciones Públicas en las más diversas organizaciones culturales.
- Existencia de ofertas para los egresados de las universidades a través de la superación posgraduada
- Necesidad ofertas de estas para los que se desempeñan laboralmente en Relaciones Públicas y no son egresados universitarios.
- Necesidad de procesos de socialización de las buenas prácticas fuera de los marcos institucionales y empresariales, así como su aplicación en función de las estrategias de desarrollo.
- Necesidad de asistencia profesional sobre temas de Relaciones Públicas en la preparación para el empleo de nuevos trabajadores incorporados al sistema de la cultura que requieren tal adiestramiento.

Una vez bien identificadas las necesidades, se resultó imprescindible la definición de los objetivos que el Centro y el colectivo de docentes involucrados en el desarrollo de las diferentes acciones tendrían como guía para el diseño y gestión de cada uno de los programas, su control y evaluación. En tal sentido se determinó:

Objetivo General:

- Desarrollar propuestas metodológicas para el perfeccionamiento de la actuación profesional de las Relaciones Públicas dentro de las organizaciones del sector cultural, a partir de la actualización teórico-metodológica y las experiencias profesionales de los participantes.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar las Relaciones Públicas como disciplina científica, su papel y lugar en las estrategias comunicativas de las organizaciones del sector cultural vinculadas con las estrategias de desarrollo en el escenario cubano actual.
- Introducir resultados de investigaciones científicas para demostrar el encargo y posicionamiento de la investigación en los procesos de identificación, selección, caracterización y tratamiento de los públicos en las organizaciones culturales.
- Fundamentar la función de las Relaciones Públicas en todas las acciones de la comunicación institucional y su relación con el resto de las disciplinas profesionales de la comunicación social: mercadotecnia, publicidad, propaganda, promoción, diseño gráfico y realización audiovisual, entre otras afines, en las organizaciones del sector cultural.
- Caracterizar la función de las Relaciones Públicas en las estrategias de Mercadotecnia de las organizaciones del sector cultural.
- Caracterizar el proceso de gestión de eventos culturales y las funciones inherentes a las Relaciones Públicas en el mismo.
- Conceptualizar las Relaciones Públicas en función de favorecer las relaciones, con dominio de conocimientos de protocolo y ceremonial, para cualificar los valores de la identidad de las organizaciones del sector cultural.
- Evaluar las competencias del relacionista, como diagnóstico del proceso de Relaciones Públicas en organizaciones culturales, y su perfeccionamiento para la participación en espacios de intercambio de experiencias acerca de las dinámicas de las Relaciones Públicas, como proceso cultural, en las condiciones del Modelo de Desarrollo de la Sociedad Cubana

La consecución de los objetivos propuestos justifica la diversidad de modalidades escogidas - cursos, conferencias, talleres, seminarios, adiestramientos en el puesto de trabajo, asesorías, cursos de posgrado, diplomados- para los procesos de capacitación y superación profesional de posgrado a la que asisten directivos de instituciones, empresarios del sector cultural, comunicadores, artistas e investigadores, gestores de proyectos, especialistas de relaciones públicas sin formación en las disciplinas de la Comunicación Social, egresados de los estudios universitarios de Comunicación Social y otras especialidades no afines pero que se desempeñan en el accionar de las Relaciones Públicas. El CNSC, en este sentido, ha tenido un trabajo sistemático durante 20 años, del cual se ofrece en síntesis las acciones docentes más significativas:

- 1999-2000: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales.
- 2000-2001: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales.
- 2001-2002: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. **Posgrados** Las Relaciones Públicas en las organizaciones contemporáneas; Comunicación Organizacional; Mercadotecnia Cultural.
- 2002-2003: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. **Posgrados** Las Relaciones Públicas en las organizaciones contemporáneas; Organización comunicada, comunicación organizada; Mercadotecnia Cultural; Protocolo y Ceremonial; Gestión de eventos. **Curso** Programación y Comunicación Cultural.
- 2003-2004: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. **Posgrados** Mercadotecnia Cultural; Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión organizacional.
- 2004-2005: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. **Posgrados** Las Relaciones Públicas en las organizaciones contemporáneas; Comunicación Organizacional; Mercadotecnia Cultural; Protocolo y Ceremonial; Gestión de eventos.

- 2005-2006: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. **Posgrados** Las Relaciones Públicas en las organizaciones contemporáneas; Comunicación Organizacional; Protocolo y Ceremonial; Gestión de eventos; Programación, comunicación y públicos; Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión organizacional.
- 2006-2007: **Posgrados** Comunicación Organizacional; Gestión de eventos; Programación, comunicación y públicos.
- 2007-2008: **Posgrados** Cultura y turismo. Esencia y relaciones; Comunicación Cultural; Comunicación Publicitaria; Comunicación Organizacional; Protocolo y Ceremonial; Gestión de eventos; Relaciones Públicas.
- 2008-2009: **Posgrados** Comunicación Organizacional; Protocolo y Ceremonial; Gestión de eventos; Relaciones Públicas; Planeación estratégica de la comunicación en las instituciones. **Taller** Promoción internacional de los eventos de la cultura. Medios y vías para la comunicación.
- 2009-2010: **Posgrados** Protocolo y Ceremonial; Gestión de eventos; Relaciones Públicas; Planeación estratégica de la comunicación en las instituciones; Mercadotecnia y Comunicación.
- 2010-2011: **Posgrados** Protocolo y Ceremonial; Gestión de eventos; Relaciones Públicas; Planeación estratégica de la comunicación en las instituciones; Mercadotecnia y Comunicación. **Taller** Creación de mensajes de comunicación promocional. Campañas. **Ciclo de Conferencias** Cultura, Comunicación y Sociedad.
- 2011- 2012: **Posgrados** Gestión de eventos; Relaciones Públicas.
- 2012-2013: **Diplomado** Comunicación Cultural. **Posgrado** Planeación estratégica de la comunicación en las instituciones. **Curso** Protocolo y Ceremonial.
- 2013-2014: **Posgrado** Las Relaciones Públicas en las organizaciones contemporáneas.
- 2014-2015: **Curso** Mercadotecnia y Relaciones Públicas.

- 2015-2016: **Posgrado** Las Relaciones Públicas en las organizaciones contemporáneas. **Curso** Gestión de eventos.
- 2016-2017: **Curso** Gestión de eventos.
- 2017-2018: **Cursos** Protocolo y Ceremonial; Mercadotecnia cultural; Relaciones Públicas en la Cultura.
- 2018-2019: **Diplomado** Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. **Posgrados** Construcción de contenidos para el impacto en las redes sociales; Protocolo y Ceremonial. **Seminario** Relaciones Públicas en la Cultura.

RESULTADOS GENERALES

No.	Modalidades desarrolladas	Cantidad de acciones	Egresados
1-	Diplomado: Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales	8 (7 con alcance nacional y 1 con alcance zonal para las provincias del centro del país)	320
2-	Diplomado Comunicación Cultural	1 (Con alcance nacional)	35
3-	Cursos de posgrado	56	1345
4-	Cursos básicos	4	137
5-	Taller	1	43
	TOTALES	70	1880

Para el desarrollo de estas acciones el CNSC ha convocado a prestigiosos profesionales del mundo de la Comunicación de las más diversas instituciones y organizaciones del entorno académico y social cubano, involucrando a través de ellos a instituciones y proyectos como: Asociación Cubana de Comunicadores Sociales, Universidad de La Habana, Universidad de las Artes, Oficina del Historiador de la Ciudad, Ballet Nacional de Cuba, Instituto Superior de Diseño, Centro de Investigaciones de la Cultura Cubana Juan Marinello, Instituto Cubano de Arte e Industrias Cinematográficas, Instituto Cubano de la

Radio y la Televisión, Ministerio de Turismo y Ministerio de Cultura, Consejo Nacional de las Artes Escénicas, Empresa Artex S.A., entre otros.

Muy importante en la labor metodológica de los colectivos docentes ha resultado los procesos de consultas y entrevistas con los aspirantes a participar en cada una de las acciones a fin de conocer en detalle las necesidades de capacitación y superación profesional de posgrado, como también el reconocimiento desde las altas direcciones de las organizaciones de las necesidades de superación en comunicación; todo ello ha permitido a estos colectivos la determinación y negociación de los contenidos docentes de cada uno de los servicios en los últimos 20 años, con ejes temáticos esenciales:

- Gestión de los procesos culturales
- Estudios Culturales
- Cultura Cubana
- Política Cultural
- Relaciones Públicas
- Investigación de la Comunicación
- Investigación en Relaciones Públicas
- Teoría de la Comunicación
- Gestión de la Comunicación
- Mercadotecnia
- Protocolo y Ceremonial
- Gestión de eventos
- Semiótica
- Psicología de la Comunicación
- Investigación de la Comunicación
- Tecnologías de la Información y Comunicación
- Técnicas para la negociación

Esta información brindada solo refiere lo realizado por la institución rectora de la Capacitación en el sector cultural, CNSC, pero debemos significar que acciones similares son gestionadas por los Centros Provinciales de Capacitación (1 por provincia), según diagnóstico de necesidades y particularizando los servicios desde las características

territoriales. De igual manera muchos de estos contenidos han formado parte de los proyectos docentes desarrollado por el CNSC en países como República Dominicana, Ecuador y Venezuela.

Diferentes líneas han guiado las investigaciones, que tienen como singularidad responder a necesidades identificadas en las áreas de Comunicación y Relaciones Públicas de cada uno de los participantes y sus organizaciones, entre ellas se destacan:

- Desarrollo de las Relaciones Públicas en Cuba
- Evolución y desarrollo de las Relaciones Públicas en el sector cultural
- Relaciones Públicas internacionales
- Relaciones Públicas y tecnología de la información y la comunicación
- La enseñanza de las Relaciones Públicas en el sector de la cultura artística
- Especificidades de la Gestión de Relaciones Públicas en proyectos artísticos
- Perfil del relacionista en el sector cultural
- Relaciones Públicas en las estrategias de desarrollo cultural
- Relaciones Públicas en los programas de desarrollo organizacional
- Relaciones Públicas y gerencia empresarial
- Relaciones Públicas y proyectos comunitarios
- Formación, superación y desarrollo de públicos
- Relaciones Públicas y consumo cultural
- Las estrategias de Relaciones Públicas para los eventos culturales
- Evaluación de Impactos de las Relaciones Públicas

En las estrategias de los comités académicos de cada uno de los servicios docentes se ha intencionado la comunicación de resultados docentes e investigativos por las más diversas vías, por lo que ha sido muy común la aportación de los participantes en eventos del sector, de las universidades y otros certámenes, a fin de comunicar resultados de los estudios emprendidos, de las relaciones de estos con sus prácticas, y para construir nuevos saberes desde la reflexión y el debate.

Conocer cuánto y cómo han impactado estos procesos en la cultura de las organizaciones del sector cultural y en el desempeño de los que por cargo y/o encargo se vinculan al

quehacer de las Relaciones Públicas en el marco de los procesos culturales en Cuba, ha sido una constante en la conducción de la gestión docente y metodológica del CNSC. En tal sentido se significa un alto número de egresados de las acciones docentes que participan activamente de los procesos de gestión de comunicación en un amplio número de instituciones, empresas y proyectos del sector. A ello hay que añadir la presencia de egresados facilitando procesos de superación continua para relacionistas, directivos y trabajadores en el sistema institucional y la permanencia de egresados en el sector.

A partir de estas experiencias, los órganos técnicos y de dirección del Centro Nacional de Superación para la Cultura han consensuado la aprobación de una metodología que guíe todo el proceso de gestión de los servicios docentes, que incluye:

- Diagnóstico, individual y organizacional de necesidades de aprendizajes en los contenidos de Comunicación y Relaciones Públicas
- Identificación de los facilitadores para el desarrollo de las diferentes acciones de capacitación y de superación
- Diseños de servicios y productos docentes
- Negociación con instituciones científicas, docentes y culturales
- Presentación y aprobación por comisión asesora, órganos técnicos y de dirección de la oferta en respuesta a las necesidades identificadas
- Convocatoria para la participación
- Proceso de reclutamiento y selección de los participantes
- Desarrollo de las acciones de superación
- Evaluación de procesos, resultados e impactos necesarios para la retroalimentación de los equipos docentes y el rediseño de las propuestas formativas (Ver Anexo 1)

Los resultados obtenidos por el Centro Nacional de Superación para la Cultura en su empeño por potenciar, dentro de su oferta académica, la capacitación y superación profesional de posgrado en materia de Relaciones Públicas, lo convierten en un referente nacional y regional destacando las interrelaciones con otras instituciones y organizaciones docentes, científicas con énfasis especial en sus vínculos con la Asociación Cubana de Comunicadores Sociales

CONCLUSIONES

El desarrollo de las acciones de capacitación y superación profesional de posgrado, para el sector de la cultura en Cuba, asumida por el Centro Nacional de la Cultura partir de una metodología propia ha facilitado el perfeccionamiento de las competencias que en términos de conocimientos, habilidades, valores y actitudes demuestran en su accionar diario relacionistas y las organizaciones en las que se desempeñan.

La integración de actores sociales para la gestión de la capacitación y superación profesional de posgrado en los contenidos de Relaciones Públicas desde sus particularidades en el sector cultural ha sido condición indispensable para la obtención de los resultados cualitativos que se exhiben.

Relación de citas

(1) Centro Nacional de Superación para la Cultura. Programa de Desarrollo 2016- 2020. Pág. 2

(2) Carriera, Julia (2010). La gestión de proyectos socioculturales. Una aproximación desde sus dimensiones. Editorial Adagio. La Habana. Pág. 15

Bibliografía

- Carriera, Julia (2010). La gestión de proyectos socioculturales. Una aproximación desde sus dimensiones. Editorial Adagio. La Habana.
- Centro Nacional de Superación para la Cultura (2016). **Programa de Desarrollo** 2016- 2020. La Habana.
- Centro Nacional de Superación para la Cultura (1998-2018). Comunicación de Año Académico. Colección Punto de Partida.
- Ministerio de Justicia (2018). Gaceta oficial de la República de Cuba. La Habana. Año CXVI

- Plasencia, Pons Ayme (2003). Enfoque sobre la comunicación en la gestión de proyectos comunitarios. Ediciones Unión. Ciudad de La Habana.

ANEXO 1

Diplomado Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. Módulo II

Estimado participante: Para conocer sus opiniones sobre el desarrollo del Diplomado Relaciones Públicas en las Organizaciones Culturales. Módulo II

Le agradeceremos que responda las siguientes preguntas y exponga todas las consideraciones que estime.

- 1- Marque con una X, según evalúe entre 1 (mínimo) y 5 (máximo), los aspectos que aparecen a continuación:

Aspectos a evaluar	1	2	3	4	5
1- Selección de los temas tratados para el desarrollo de los contenidos propuestos					
2- Oportunidades para el intercambio de experiencias y la <i>construcción de saberes</i>					
3- Eficacia con que se desarrolló el módulo (relación entre <i>objetivos y resultados</i>)					
4- Eficiencia lograda (atención a la <i>calidad</i> y al manejo de los <i>recursos</i>)					
5- Efectividad del trabajo conjunto realizado (relación entre las <i>expectativas</i> y la <i>satisfacción</i> de los participantes-beneficiarios)					
6- Calidad de las relaciones construidas entre los participantes, a favor del proceso de aprendizaje					
7- Organización general del módulo Relaciones Públicas II					
8- Aseguramiento del proceso de aprendizaje (materiales y recursos utilizados)					

9- Evaluación general para el módulo Relaciones Públicas II					
--	--	--	--	--	--

ii- **Complete las siguientes ideas:**

a)- Lo **más interesante** en su desarrollo fue...

b)- Lo que **más me gustó** fue...

c)- Lo que **menos me gustó** fue...

iii- **Otras opiniones y recomendaciones:**