

## LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO CLAVE EN LA GESTIÓN DE LA INFORMATIZACIÓN DEL PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

**Ing. Arney Quiñones Laffita**

alaffita@uho.edu.cu

Universidad de Holguín, Cuba

**Dr. C. Iosvani Hernández Torres**

iosvani@uho.edu.cu

Universidad de Holguín, Cuba

**M.Sc. Francisco Cordón González**

fcordon@uho.edu.cu

Universidad de Holguín, Cuba

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Arney Quiñones Laffita, Iosvani Hernández Torres y Francisco Cordón González (2020): "La comunicación como elemento clave en la gestión de la informatización del proceso Extensión Universitaria", Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 3 (enero 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/03/informatizacion-extension-universitaria.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilcoDS03informatizacion-extension-universitaria>

### Resumen

El comportamiento organizacional siempre ha estado muy cercano a la evolución de la gestión de las organizaciones. La **comunicación** como contenido del **comportamiento organizacional** es una de las variables imprescindibles para lograr el éxito en organizaciones que hacen un uso efectivo de esta y buscan obtener resultados superiores a nivel global. En la actualidad es casi imposible pensar en el desarrollo exitoso de una organización sin el uso correcto de la comunicación en la **gestión** de sus procesos si se tiene en cuenta la importancia de la **informatización** para enfrentar la omnipresencia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las universidades. La Extensión Universitaria es un proceso sustantivo en la **Universidad de Holguín**, de ahí la importancia de informatizarla y lograr una adecuada comunicación en la gestión de su contenido. La aplicación de métodos empíricos, tales como: la observación, entrevista y encuesta les permite a los autores identificar la necesidad de informatizar

la Extensión Universitaria acorde a las exigencias del contexto actual en la Educación Superior cubana para contribuir a obtener mejores resultados en este proceso haciendo uso de la ciencia, la tecnología y la comunicación. Por lo antes planteado se decide realizar un estudio y análisis de la comunicación organizacional como elemento clave en el desarrollo de la investigación relacionada con la gestión de la informatización de la Extensión Universitaria. Con este trabajo se le da respuesta a la estrategia de informatización de la sociedad cubana, a su vez, a una de las prioridades de la estrategia de comunicación social, incluida en el Programa Nacional de Extensión Universitaria.

**Palabras clave:** comunicación, comportamiento organizacional, gestión, informatización, Universidad de Holguín.

### **Abstract**

Organizational behavior has always been very close to the evolution of the management of organizations. Communication as content of organizational behavior is one of the essential variables to achieve success in organizations that make effective use of it and seek superior results at a global level. At present, it is almost impossible to think about the successful development of an organization without the correct use of communication in the management of its processes if the importance of computerization is taken into account to face the omnipresence of Information and Communications Technologies in the universities. The University Extension is a substantive process at the University of Holguín, hence the importance of computerizing it and achieving adequate communication in the management of its content. The application of empirical methods, such as: observation, interview and survey allows the authors to identify the need to computerize the university extension according to the demands of the current context in the Cuban Higher Education to contribute to obtain better results in this process use of science, technology and communication. Therefore, it was decided to carry out a study and analysis of organizational communication as a key element in the development of research related to the management of computerization of the University Extension. This work responds to the strategy of computerization of Cuban society, in turn, one of the priorities of the social communication strategy, included in the National University Extension Program.

**Keywords:** communication, organizational behavior, management, computerization, University of Holguin.

## **Introducción**

En el marco de la IX Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular en su segundo periodo ordinario 2018, el presidente de Cuba Miguel Díaz Canel Bermúdez ratificaba la voluntad política del Gobierno de apoyar el proceso de informatización de la sociedad y alegó que es una prioridad del estado. Además, enfatizó que la comunicación está muy vinculada a este proceso y que es clave para lograr el éxito en las organizaciones e impactar directamente en la sociedad.

La **comunicación** como contenido del comportamiento organizacional es una de las variables imprescindibles para lograr el éxito en organizaciones que hacen un uso efectivo de esta y buscan obtener resultados superiores a nivel global.

Como alegara (Robbins & Judge, 2013) “los patrones y estilos de comunicación es uno de los grandes retos para los directivos del siglo XXI”, pues la difusión de la información es un elemento clave dentro de las organizaciones. Los entornos socioeconómicos en la actualidad exigen que los directivos sean mejores comunicadores en función de que la información llegue en el menor tiempo posible a los trabajadores que tienen la responsabilidad de tomar la decisión.

El comportamiento organizacional ha estado unido a la evolución de la gestión de las organizaciones, la Revolución Industrial, colocó la primera piedra, al lograr el mejoramiento de los empleados como consecuencia del aumento de la productividad en las empresas y un incremento en los niveles de satisfacción (Macías, 2018).

El comportamiento organizacional está relacionado con el desempeño y las actitudes de las personas en el marco de las organizaciones. Lo afirmaba (Chiavenato, 2012) cuando expresaba que “(...) las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas” (p.34).

## **Metodología**

En el transcurso de la investigación se utilizaron diversos métodos del nivel teórico y empíricos, entre los que se destacan: la observación, entrevista, encuesta, inductivo – deductivo. Se hizo una revisión documental de la literatura científica y los documentos normativos metodológicos que fundamentan las actividades que se gestan en las universidades, dentro de los que se significan la extensión universitaria y la informatización, como forma de gestar y promover la cultura universitaria haciendo uso de las TICs con la pretensión de acercar la universidad a la sociedad. Además, se constató la importancia de la comunicación en el proceso de informatización de la extensión universitaria mediante el criterio de un grupo de especialistas en la materia. También se pudo valorar su necesidad acorde a las exigencias del contexto actual en la Educación Superior

cubana, para así contribuir a obtener mejores resultados en este proceso haciendo uso de la ciencia y la tecnología.

### **Desarrollo del tema**

La investigación que en la actualidad se desarrolla responde a una necesidad de la Universidad de Holguín, específicamente a la Dirección de Extensión Universitaria. Su principal objetivo es lograr informatizar el proceso Extensión Universitaria y para ello es clave hacer un uso eficiente de la comunicación, de manera que se puedan concretar resultados que respondan a las necesidades actuales de este proceso.

Informatizar incluye hacer uso racional y objetivo de diversas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en lo adelante TICs), así como desarrollar tecnologías, que permitan divulgar, facilitar y agilizar la gestión de este proceso. Por lo que el comportamiento organizacional y específicamente la variable comunicación estará muy presente en el desarrollo de la investigación.

La vida del hombre está constituida en gran medida por actos comunicativos, por lo que es una condición esencial en su desempeño para lograr la comunicación eficaz con otras personas y su entorno. En la actualidad es casi imposible pensar en el desarrollo exitoso de una organización sin el uso correcto de la comunicación en la gestión de sus procesos si se tiene en cuenta la importancia de la informatización para enfrentar la omnipresencia de las TICs en el contexto universitario.

La comunicación responde al proceso dinámico entre individuos y/o entre grupos, que mediante un intercambio informativo sirve para generar la comprensión entre los mismos y la estructura de este proceso es expresión de las relaciones que median entre sus participantes(Guerrero & Monroy, 2010)

La comunicación organizacional es reconocida por diversos autores con denominaciones diferentes: comunicación empresarial, institucional, sin embargo, su contenido es similar y se refieren al mismo campo del saber.

A juicio de los investigadores del presente trabajo una definición bien acertada acerca de la comunicación organizacional la ofrece (Fernández,2002) cuando dice que es “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (p.12)

El cumplimiento de los objetivos de las organizaciones depende en gran medida de la efectividad de los procesos comunicativos, en tanto estos constituyen un recurso de enlace importante para coordinar acciones y promover la información con la pertinencia que exigen los modelos actuales. Un gran reto que tienen las organizaciones en la actualidad es lograr superar las barreras de la comunicación para obtener mejores resultados y comunicar lo que verdaderamente se quiere.

A pesar que existen posiciones teóricas diferentes por los estudiosos del tema en cuestión, se evidencia un consenso bastante generalizado al considerar los grupos humanos y en particular las organizaciones como sistemas comunicativos.

Una buena parte de los problemas que afectan la organización se generan a partir de dificultades que se presentan en el proceso comunicativo (Robbins, 2007).

Además para (Alfonso & Peñate, 2008) una comunicación adecuada, tiene como principal consecuencia un aumento de la eficiencia y la eficacia del trabajo de los miembros de una organización en función de objetivos comunes.

La comunicación como acción donde participan la mayoría de las personas de una organización parte de la premisa de interpretar esta variable como un proceso de intercambio, de diálogo y esto ha encauzado una concepción diferente en la comunidad científica no solo desde el punto de vista conceptual sino en experiencias prácticas sobre su gestión. Por lo que se hace necesario propiciar un clima socio-psicológico favorable para encauzar el proceso de desarrollo organizacional, incidir positivamente en la motivación de los trabajadores e involucrar a todas las personas en los planes y acciones concebidas, además comprometer desde un inicio a las personas con el proceso para que se sientan partícipes del mismo.

Para (Portal, 2000 como se citó en Alfonso & Peñate, 2008) la comunicación organizacional es “el acto comunicativo de carácter reflexivo, dialógico, transformador, horizontal, participativo”.

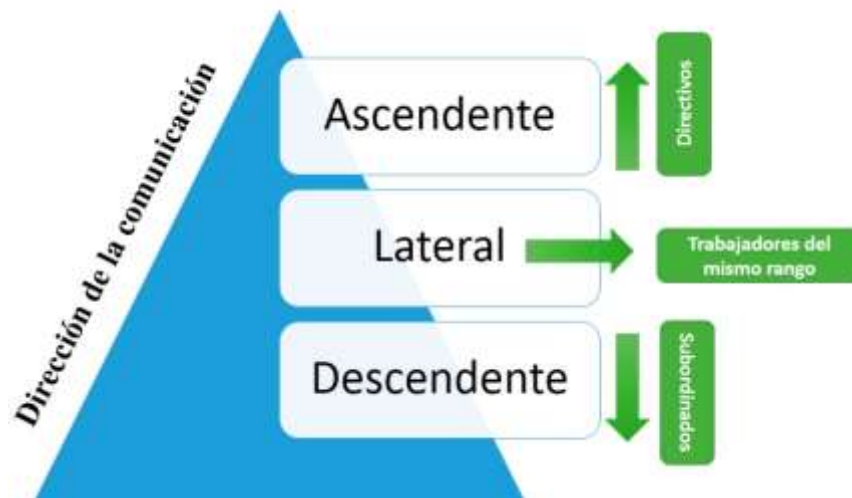
Además, se reconoce que la comunicación es un medio para expresar las emociones, estados de ánimos y necesidades de las personas, así como una vía que propicia la toma de decisiones a partir de ofrecer la información que necesitan los sujetos para evaluar las diferentes opciones que se presentan. (Robbins, 2007 como se citó en Alfonso & Peñate, 2008).

Un referente de obligada consulta con respecto a la comunicación organizacional es (Robbins & Judge, 2013) en su libro “Comportamiento organizacional” define las cuatro funciones primordiales de la comunicación dentro de un grupo u organización que a su juicio tienen mayor preponderancia: control, motivación, expresión emocional e información. Además, enfatiza que “la comunicación favorece la motivación porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, qué tan bien lo están haciendo y cómo podrían mejorar”. Es válido aclarar que la interacción de

comunicación que se lleva a cabo en un grupo u organización desempeña una o más de estas funciones, y “ninguna de las cuatro es más importante que las demás”.

La comunicación permite que los miembros de la organización expresen tanto sus frustraciones como sus sentimientos de satisfacción e inconformidad. También facilita la toma de decisiones teniendo en cuenta la valiosa información que proporciona por los diferentes canales de su uso.

La dirección de la comunicación se puede desarrollar de manera ascendente, descendente y lateral según (Robbins & Judge, 2013). Como se puede observar en el gráfico uno a continuación.



**Gráfico 1 Elaboración propia basado en (Robbins & Judge, 2013)**

La comunicación ascendente se enfoca hacia un nivel superior de la organización. Se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes, informaciones e ideas sobre el progreso hacia los objetivos, además se utiliza para plantear problemas que se estimen conveniente socializar.

La comunicación descendente es la que se realiza desde el nivel grupal u organizacional hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención, etc.

La comunicación lateral tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre personas del mismo rango en la organización. Entre cualquier personal equivalente horizontalmente.

La información y la comunicación constituyen elementos estratégicos para el desarrollo de las organizaciones contemporáneas. Aspectos relacionados con la competitividad, mejora continua, posicionamiento, innovación, eficiencia-eficacia, y la productividad, dependen en gran medida de un uso efectivo de la información organizacional, y de adecuados procesos de comunicación (Cruz & Más, 2017)

¿Ahora bien, que tan importante sería utilizar las TICs para la comunicación en una organización en la actualidad?

Las TICs han revolucionado la manera de implementar y desarrollar las cosas en los últimos tiempos. Además, han impactado de manera significativa en la sociedad y en la comunicación de las organizaciones. Su uso y crecimiento exponencial permiten constatar el auge que han adquirido en la última década a nivel mundial y específicamente en Cuba.

En temáticas generales se podría decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Cabero, 1998)

Las TICs han revolucionado la comunicación y los códigos comunicativos. Los ordenadores y dispositivos móviles han modificado protocolos para favorecer sustancialmente este proceso en las organizaciones. Esto sumado al desarrollo del internet, catalogado por disímiles investigadores como un sistema mundial de comunicación de mucha efectividad, pues logra interconectar y comunicar a ciudadanos alejados temporal o físicamente, es muestra de lo avanzado y los grandes retos que deben saldar las organizaciones para triunfar en la sociedad de la información y las comunicaciones.

Por eso la necesidad de informatizar y gestionar el uso de las TICs en procesos universitarios para lograr mayor alcance y eficiencia en los resultados, todo ello acompañado de la comunicación, clave a la hora de transmitir informaciones, datos, conocimientos y afianzar el valor agregado de su uso en la toma de decisiones.

La comunicación en las organizaciones ha tenido un cambio drástico con la inserción de las TICs como medio para su implementación. La transparencia que ha logrado la informatización hace cada vez más asequible poder establecer canales de comunicación entre trabajadores de una organización, a su vez, se logran beneficios importantes para la optimización del trabajo y el aumento del rendimiento de las organizaciones.

Las redes de comunicación como intranet e internet permiten establecer enlaces entre ordenador-ordenador, ordenador-servidor, servidor-servidor. Mediante estas interconexiones se puede acceder a diversas informaciones localizadas en toda una red independientemente de su tamaño y localización geográfica.



**Gráfico 2 Elaboración propia basado en criterio de diversos investigadores**

### **Comunicación asíncrona**

La comunicación no se establece en tiempo real, sino que las personas o el usuario en este caso pueden acceder a la misma con desfase en el tiempo de creación y envío.

El correo electrónico: permite enviar y recibir información, intercambiar mensajes entre usuarios de una red. Tiene diversas ventajas sobre otros medios de comunicación en cuanto a rapidez, comodidad, gastos de recursos entre otras. Para su uso solo se debe disponer de una dirección de correo electrónico y se puede consultar desde cualquier lugar del mundo.

La unión de un protocolo de comunicación en la informática como http y el uso de varios lenguajes de programación han contribuido a lograr éxitos en las maneras de comunicar en las webs. En la actualidad, la comunicación asincrónica es sinónimo del sistema *World Wide Web* (WWW) que cada día que pasa van en ascenso en cuanto a tecnologías y funcionalidades y a su vez integra otros protocolos como *File Transfer Protocol* (FTP) para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red.

### **Comunicación sincrónica**

La comunicación se establece en tiempo real, es decir hay una conexión directa entre personas, dígame emisor y receptor.



Las charlas mediante *Internet Relay Chat* (IRC) un protocolo de comunicación de la informática en tiempo real basado en texto que permite establecer contactos entre dos o más personas. Se diferencia de la mensajería instantánea en que los usuarios no deben acceder a establecer comunicación de antemano, todos los usuarios que se encuentran en un canal pueden comunicarse entre sí. Su inmediatez permite simular a una conversación presencial, pero a través de textos y sonidos, una de las grandes ventajas que tiene es la transparencia de la distancia de donde se encuentren las personas.

Las videoconferencias e incluso en ocasiones las audioconferencias permiten de manera tácita poder establecer comunicación entre varias personas con audio y video en tiempo real. Por ejemplo, un especialista o un directivo de una organización puede pronunciar conferencias, discursos, reuniones, que pueden ser escuchadas y vistas por varias personas sin importar los lugares donde se encuentren cada una de ellas.

La comunicación a través de correo electrónico, chat, redes sociales y académicas además de videoconferencias son muestra de la importancia que ameritan e impulsan el uso de la tecnología en función de agilizar este proceso, aminorar los gastos y lograr mayor efectividad.

En la actualidad hay un grupo de software que sustituyen en algunos casos la comunicación entre diversas partes de una organización. Programas que, sin límites de distancias, ni tamaño de datos logran informar e incluso inferir conocimientos para ayudar a la toma de decisiones. El proceso de Extensión Universitaria genera grandes volúmenes de información y poder comunicar y transmitir todo ese accionar por vías convencionales en ocasiones se hace casi imposible.

Por citar un ejemplo, la Universidad de Holguín cuenta con 4 sedes distantes entre sí, donde se desarrollan disímiles actividades extensionistas. Cómo podríamos comunicar en el menor tiempo posible y con el mínimo de recursos la información de manera eficaz que se genera de todo este accionar cultural en todas las sedes de la universidad sino fuera a través de las TICs.

La informatización de los procesos universitarios impactan directamente en el accionar de la universidad moderna. El uso de las TICs viabiliza el uso de la comunicación y establece cada día mayores metas a las organizaciones. Por eso el uso de las tecnologías tiene que ser un elemento clave en la comunicación para obtener resultados superiores y responder a las exigencias del contexto actual cubano, a su vez, a las tendencias en el ámbito internacional.

## **Conclusiones**

Se puede decir que la comunicación como variable del comportamiento organizacional es clave en el éxito de una organización y que todo esto está mucho más afianzado a la actitud y resultados de las personas que a los recursos que esta disponga en función de lograr sus objetivos.

Se llega a la consideración que la comunicación es un elemento clave en la gestión de la informatización del proceso Extensión Universitaria y que para su concreción se necesitan herramientas y tecnologías necesarias en función de lograr mayor eficiencia y eficacia.

Que la comunicación tiene que ser una prioridad para las organizaciones, además de lograr que todos sus trabajadores adquieran habilidades, conocimientos y actitudes para establecer un adecuado intercambio mediante el uso de tecnologías y así responder a las exigencias de los entornos cambiantes de la comunicación en la era digital.

### **Referencias bibliográficas**

Alfonso, A. d. I. A. S., & Peñate, M. M. (2008). La Gestión de la Comunicación en el contexto organizacional. Experiencia en el territorio de Matanzas. *Revista Avanzada Científica*, 1(1).

Cruz, Y. R., & Más, T. d. P. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, 6(14), 3-31.

Chiavenato, I. (2012) *Administração para não administradores. A gestão de gestão de negócios ao alcance de todos* (2 ed.). Brasil: Manole Ltda. p. 11. ISBN 978-85-204-3070-5.

García, G. (2015). *Propuesta de Bases Teórico-Metodológicas que relacionen la Gestión del Conocimiento y de Comunicación con la Gestión Empresarial en organizaciones cubanas*. (Tesis de Doctorado). Universidad de La Habana, Cuba

Guerrero, Y. M. N., & Monroy, C. R. (2010). Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de Educación Superior. Paper presented at the Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2010) "Innovation and Development for the Americas", Arequipa, Perú.

Gregory, A. (2013). Corporate Reputation and the Discipline of Communication Management. En C. Craig (Ed.), (2013), *Handbooks in Communication and Media: Handbook of Communication and Corporate Reputation* (pp.81-93). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Macías, C. C. B. (2018). *Contribución a la gestión del comportamiento organizacional con enfoque a las competencias organizacionales. Caso PYMES comercializadoras de productos lácteos*. Manabí- Ecuador. (Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Universidad de Matanzas.

Ortí, C. B. (s/f). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación* (T.I.C.).

Robbins, S (2007). Fundamentos de comportamiento organizacional. Félix Valera

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional (G. D. Chávez Ed.).