

Tecnologías de Información y Comunicación como herramientas para la Gestión Comunicacional en los gremios de Universidades Autónomas Nacionales.

Solórzano, Carla¹

Universidad de Oriente (UDO)

carlasolorzano01@gmail.com

Castellano, José²

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín

castellanojf@yahoo.es

RESUMEN

Este estudio documental descriptivo con diseño bibliográfico, analizó teóricamente el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como herramientas para Gestión Comunicacional (GC) en los gremios de Universidades Autónomas Nacionales (UAN) venezolanas, según teorías de Cabero (2008) y Martínez (2012), entre otros, teniendo como resultado que las TIC, como conjunto de tecnologías síncronas/asíncronas que permiten el tránsito de la comunicación, pueden servir a los Directivos de dichos gremios para llevar a cabo una GC eficaz/eficiente, siendo la GC un proceso centrado en el capital humano y en sus habilidades para diseñar, aplicar y gestionar una GC que satisfaga las necesidades comunicacionales de los interesados con óptima retroalimentación.

Palabras clave: Gestión Comunicacional; Tecnologías de Información y Comunicación; Universidades Autónomas Nacionales.

Information and Communication Technologies as tools for Communication Management in guilds of National Autonomous Universities

ABSTRACT

This descriptive documentary study with bibliographical design, theoretically analyzed the use of Information Technology and Communication (ICT) as tools for Communication Management (CM) in guilds of Venezuelan National Autonomous University (NAU), according to theories of Cabero (2008) and Martinez (2012), among others, with the result that ICT, as a set of synchronous/asynchronous technologies that allow the transit of communication, can serve Directives of such associations to carry out an effective/efficient GC, being a process focused on human capital and its skills to design, implement and manage a GC that meets the communication needs of stakeholders, with an optimal feedback.

¹Abogada / Esp. Gerencia de las Organizaciones. Docente, Universidad de Oriente (UDO), Venezuela. carlasolorzano01@gmail.com

²Lcdo. Educación Mención Dificultades en el Aprendizaje / M.Sc. Gerencia Educativa / Dr. Ciencias de la Educación Docente Titular, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela. castellanojf@yahoo.es

Key words: Communication Management, Information and Communication Technologies, National Autonomous Universities.

Introducción.

En pleno auge de la Sociedad del Conocimiento, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se han convertido en herramientas cuyos beneficios han sido probados en diversos ámbitos del quehacer humano. Analizadas sus contribuciones reales y superadas diferencias en cuanto a costos/limitaciones físicas, su uso apologetico ha tenido un crecimiento exponencial en un sector vital para el desarrollo de cualquier sociedad moderna: el sector educativo.

La aplicabilidad de las TIC como herramientas comunicacionales se da no solamente en las funciones básicas (Docencia, Investigación y Extensión) de las universidades, tanto públicas como privadas, o en sus Relaciones Públicas o Interinstitucionales e Imagen Corporativa, sino también en los procesos inherentes a las funciones gerenciales, directivas y administrativas a lugar en el seno de las mismas y muy especialmente, en los diversos grupos/subgrupos que hacen vida en ellas, que le conforman y le otorgan una esencia característica y le proveen a su vez de ese dinamismo necesario para alcanzar sus objetivos organizacionales.

Así, la realidad del entorno educativo universitario público venezolano, especialmente en las Universidades Autónomas Nacionales (UAN), exige desarrollar una permanente interacción comunicacional con sus públicos, entre ellos, uno considerado vital para su funcionamiento: los Gremios Profesionales (GP), al presentarse nuevos desafíos y nuevas tendencias bajo las cuales puedan encaminarse hacia objetivos claros en pro de configurar acciones las cuales permitan la conexión real de todos y cada uno de sus miembros (agremiados) y de quienes tienen un rol representativo o directivo inherente a su cargo en el GP.

La Gestión Comunicacional (GC) se perfila como el proceso ideal para lograr una mayor eficacia/eficiencia de los procesos comunicativos externos e internos a lugar en los GP, apoyándose en el uso de las TIC, que como conjunto diversificado de herramientas de difusión masiva capaces de superar las limitaciones geográficas (sincrónicas o asincrónicas), pueden convertirse en el medio más eficaz/eficiente para el registro y comunicación de acontecimientos de interés para los agremiados.

Considerando las TIC como un medio, mas no como un fin, éstas pueden proveer un espacio apropiado para la retroalimentación, la evaluación constante de los resultados de la GC, la detección de desviaciones u omisiones (sesgo de la información) y además, la mejora continua del proceso comunicacional intra e inter gremios, debido a su carácter adaptativo y flexible, pero solo si se internaliza el hecho de que la GC es un proceso centrado en el capital humano.

Revista RECITIUTM

Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563
Vol. 2 N° 1 (2016)



Aunque las TIC proveen la plataforma necesaria para el tránsito de la comunicación, siendo el escenario moderno en el cual se movilizan las comunicaciones en pleno siglo XXI, y desde donde se da la planificación, administración e interacción de contenidos, la GC no depende exclusivamente de ellas para ser exitosa: ésta depende de las personas, ello basado en los elementos básicos de la comunicación (emisor, mensaje, receptor).

A tal efecto, los Directivos o Representantes Gremiales requieren habilidades para establecer los canales de comunicación más óptimos y de gestionarlos de manera eficaz/eficiente a través del tiempo y del espacio que a tal fin se concede; es decir, a través de un Modelo de Gestión Comunicacional (MGC) propio, innovador, con características definidas según su entorno de construcción y objetivos.

Es por ello que el presente estudio analiza desde una perspectiva teórica tanto el uso como la aplicabilidad de las TIC como herramientas para la construcción de un entorno comunicacional idóneo en los gremios de las Universidades Autónomas Nacionales venezolanas, basado en la conceptualización moderna de la GC como proceso complejo adaptable a sus necesidades comunicacionales.

En tal sentido, se realizó un estudio de tipo documental y descriptivo, con diseño de investigación de tipo bibliográfico, consultando en la literatura actual aspectos relevantes sobre la GC y las TIC, considerando su aplicación en el ámbito de los gremios profesionales de las UAN venezolanas, así como también investigaciones científicas previas en el área objeto de estudio consideradas como relevantes en cuanto a sus aportes. En efecto, Arias (2006, p.49) asegura que una investigación documental es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”.

Aspectos básicos sobre la relación comunicación – tecnología.

La comunicación, del latín “communicare”(compartir algo, poner en común) y definida por la Real Academia Española (RAE, 2014) como la acción o efecto de comunicar o comunicarse; trato, correspondencia entre dos o más personas; transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor, es, sin duda alguna, un proceso fundamental de toda organización social.

Debido a su crucial relevancia como necesidad básica del ser humano, la comunicación ha estado vinculada desde tiempos ancestrales a los avances tecnológicos que han permitido, a través de los siglos, tanto la mejora de sus procesos como de su efectividad en tiempo y espacio, cambios que han conllevado al surgimiento de un conjunto de herramientas modernas ideadas para tales fines, hoy día conocidas como Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), cuya evolución teórico/práctica se observa en el siguiente Cuadro:

Cuadro 1. Diversos conceptos de TIC.

Autor(es)	Contribución teórica/definición
Whitten et al. (1998)	Designan la moderna combinación de la informática y las tecnologías de la comunicación, incluyendo en éstas los operadores, los periféricos, las redes, las máquinas de fax, la telefonía, las impresoras inteligentes u otros tipos de dispositivos tecnológicos los cuales apoyan el proceso de información y las comunicaciones de empresas.
Blurton (1999)	Conjunto diverso de herramientas tecnológicas y recursos usados para comunicar, crear, diseminar, almacenar y manejar información.
Gil (2002)	Conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real
Ochoa y Cordero (2002)	Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información
Unesco (2004)	Moderna combinación de las tecnologías informáticas con sus homónimas relacionadas, específicamente las pertinentes al área de la comunicación.
Thompson y Strickland (2004)	Dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización
Seoane (2005)	Conjunto de tecnologías y recursos asociados a los sistemas de información y comunicación.
Belloch (2006)	Conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido...).

Fuente: Solórzano y Castellano (2016).

A través de las décadas diversos autores han pretendido identificar las características que han signado las TIC en su momento. Whitten et al. (1998), definen las TIC desde la perspectiva del análisis de sistemas de información, mientras que Blurton (1999) se enfoca en los objetivos específicos de aplicabilidad de las TIC (comunicar, crear, diseminar, almacenar y manejar información) como herramientas, al igual que Belloch (2006), aunque este último diferencia el ciclo (registro, acceso, producción tratamiento y comunicación de información) bajo el cual los datos, se tornan en información y ésta, en conocimiento (Cuadro 1).

Por su parte, Gil (2002), Ochoa y Cordero (2002), al igual que Thompson y Strickland (2004), hacen énfasis en los dispositivos tecnológicos y su aplicabilidad, aunque los últimos autores citados hacen referencia a sus beneficios. De cualquier manera, y bajo cualquier enfoque (administrativo, gerencial, educativo, informático, computacional o de sistemas), es indudable que los avances en materia de hardware, software y redes han influido en la evolución de la conceptualización de dichas tecnologías, pues tal como indica Belloch (2006, p. 1), “las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones”, y he allí donde tiene cabida un factor sumamente en la definición moderna de las TIC: el uso de Internet.

Al respecto, Seoane (2005) acota que las TIC involucran las tecnologías relacionadas con las comunicaciones: redes de área local, redes inalámbricas o Wi-Fi, redes de área metropolitana y de área extensa, Internet, correo electrónico, comercio electrónico, seguridad (tanto informática como de red), sistemas de telefonía, sistemas de posicionamiento, control y telemetría, entre otros. En concordancia, para Belloch (2006, p. 1) “el elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet.”

Así, en su forma más simple, de manera sincrónica o asincrónica, las TIC abarcan otras tecnologías dedicadas a conectar terminales de oficina de una única instalación con un ordenador principal situado en el mismo lugar. Las redes de área local y extendida de ordenadores personales en una única instalación representan una forma más compleja de tecnología de redes. Todavía más complejas, son las redes de telecomunicaciones las cuales unen grandes ordenadores, redes de una instalación con grandes ordenadores y redes de otra instalación, tal vez separadas entre sí por miles de kilómetros.

Tecnología, satisfacción de necesidades y entorno educativo.

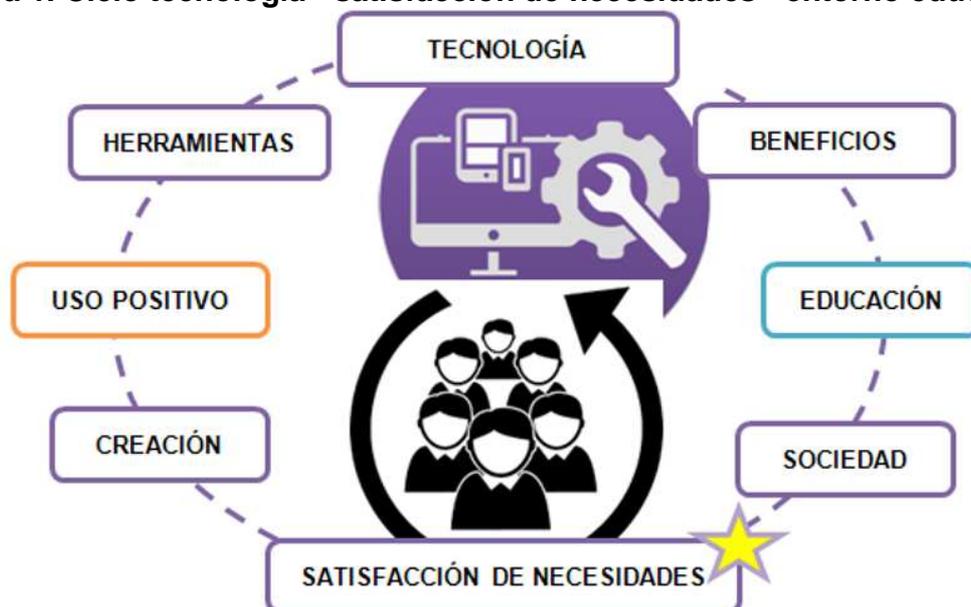
En la últimas décadas, los beneficios de interconectividad provistos por las TIC han sido sumamente aprovechados en un sector vital para el desarrollo de cualquier sociedad moderna: el Educativo, donde según Cabero (2005), con sus aspectos positivos y negativos, las TIC se han convertido en un espacio básico de interacción social, comunicacional, formativa y laboral, constituyendo uno de los motores para la transformación de la educación.

No obstante, para autores como Cabero (2008) y Bustamante (2014), apartando su potencial instrumental o de concreción temporal, en el ámbito educativo las TIC son solamente recursos movilizados para resolver un problema comunicacional o

para crear entornos tanto didácticos como laborales diferentes: no son la panacea que van a resolver los problemas educativos en sus diferentes tipos.

En este punto coinciden diversos autores, quienes consideran que la tecnología es un medio, no un fin por sí misma, tal como indica Bustamante (2014): la tecnología permite obtener beneficios a través de la inversión en recursos materiales, humanos, económicos y temporales en la satisfacción de necesidades manifiestas, pero es el uso apropiado dado por las personas el que determina los beneficios reales de ésta, como se observa en la siguiente Figura:

Figura 1. Ciclo tecnología - satisfacción de necesidades - entorno educativo.



Fuente: Solórzano y Castellano (2016).

Como se observa en la Figura 1, la tecnología responde a la demanda de la satisfacción de necesidades humanas, en este caso las educativas, bajo las cuales éstas son adaptadas e inclusive pueden ser creadas a tales fines, desde la perspectiva de un uso tanto apropiado como positivo y a través de un medio tecnológico idóneo, que en conjunto con el factor humano provean beneficios reales en el sistema educativo, que a su vez se vean revertidos finalmente en la sociedad, que evalúa si según la calidad del producto generado de la aplicación de las herramientas tecnológicas vale la pena invertir recursos (temporales, espaciales, económicos, intelectuales) en éstas.

Los paradigmas en torno al uso de las TIC en la educación

Revista RECITIUTM

Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563
Vol. 2 N° 1 (2016)



Para Sanmartín y Ortí (1992, p. 45), “la bondad o la maldad no son notas intrínsecas de la tecnología. Lo común es, por el contrario, que una misma tecnología admita un doble uso, bueno o malo”, en concordancia Goldman (1989, p. 297) para quien “desde un punto de vista ético, la tecnología es neutral. No hay nada inherentemente bueno o malo en ella. Es simplemente una herramienta, un medio”. Desde este punto de vista, acota Bustamante (2014), no es la tecnología el problema, sino los múltiples y diversos usos que el ser humano puede dar a un mismo proceso o producto derivado de ésta, con pequeñas, medianas o grandes variaciones, como ha sido el caso por ejemplo, de las TIC.

No es la intención del presente estudio contribuir a la diatriba en cuanto a la tecnología y sus beneficios reales en la educación, sino ahondar en los cambios de paradigmas que en cuanto al uso de éstas se han dado en el ámbito de las universidades públicas, especialmente en las Universidades Nacionales Autónomas venezolanas, pues décadas atrás, era un temor común el hecho de que la tecnología, en especial las herramientas provistas por las TIC, pudieran ser un elemento sustitutivo del quehacer humano dentro de dichas organizaciones.

Superados los paradigmas sobre la sustitución del ser humano por la tecnología y probados sus beneficios reales en el entorno universitario, se han experimentado avances en cuanto al uso de las TIC como herramientas para la planificación, organización, dirección, control, evaluación y agilización de los procesos y/o subprocesos a lugar en las funciones de las Universidades, donde la Docencia, la Investigación y la Extensión universitaria tratan hoy día de aprovechar al máximo las ventajas que las TIC pueden proveer en esta era signada por el auge de la Sociedad del Conocimiento, definida por la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (2003, p. 5) como:

“Un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administraciones públicas) para obtener, compartir y procesar cualquier información por medios telemáticos instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera”.

En esta era de la tríada Información – Comunicaciones – Conocimiento, la United Nations Education Science and Culture Organization (UNESCO, 1998) en su “Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción”, remarcó los cambios que se deben desarrollar en las universidades (tecnológicos, culturales y sociales) para adaptarse a las necesidades de los nuevos tiempos, siendo quedichos cambios, según Cabero (2005, p. 84):

“Se concretan en diferentes aspectos: temporal y espacial para la interacción y recepción de la información; para el uso de diferentes herramientas de comunicación; para la interacción con diferentes tipos de códigos y sistemas simbólicos; para la elección del itinerario formativo; de estrategias y técnicas para la formación; para la convergencia tecnológica; para el acceso a la información y a diferentes fuentes de la misma”.

Dichas transformaciones no se suponen solo para las funciones de Docencia, Investigación y Extensión de las universidades, incluyendo sus actividades de Responsabilidad Social, sino para los procesos administrativos, directivos y/o gerenciales que en ellas se tornan vitales para conducir a dichas organizaciones hacia ese estadio de verdadera modernidad que podría permitirles afrontar los cambios vertiginosos del entorno tanto global como local.

Las TIC en los entornos administrativo y comunicacional de la educación superior.

Según Marqués (2000), una de las principales funciones de las TIC en los centros educativos es su uso como instrumentos para gestión administrativa, no solo como meros medios de expresión o fuente abierta de información, ni siquiera como instrumentos para procesarla, sino como herramientas coadyuvantes en todas las funciones directivas, al apoyar el trabajo de directivos y administradores en la planificación, coordinación, evaluación, seguimiento, supervisión y control de los procesos a su cargo, agilizando además las comunicaciones/flujo de información útil al generar canales de comunicación tanto presenciales como virtuales.

Dichos cambios, incluyendo los pertinentes a la concepción moderna de las funcionalidades de las TIC en la educación universitaria, se encuentran enmarcados en el eje Información – Comunicaciones – Conocimiento (Figura 2).

Figura 2. La universidad y sus funciones en la Sociedad del Conocimiento.



Fuente: Solórzano y Castellano (2016).

Así, uno de los aspectos que mayormente se han beneficiado del uso de estas herramientas, han sido sin duda alguna, las comunicaciones intra e inter organizacionales, las cuales como procesos, requieren la presencia de responsables o gestores, quienes a su vez establecen su grado de complejidad, el cual puede ir desde el envío de una señal mediante el uso de un satélite, hasta el simple gesto del saludo hacia otro individuo.

La evolución del concepto de gestión comunicacional.

Las TIC proveen la plataforma necesaria para el tránsito de la comunicación: ellas son el escenario en el cual se movilizan las comunicaciones, y desde donde se da la planificación, administración e interacción de sus contenidos, ello conocido como Gestión Comunicacional (GC), un concepto que según Prieto (2008), nace en la década de los 90 del siglo pasado (Cuadro 2) y que ha adquirido creciente importancia al involucrar tanto la toma de decisiones como las prácticas de cada uno de los miembros de una organización (el hacer de ese grupo humano).

Cuadro 2. Evolución del concepto moderno de Gestión Comunicacional.

Autor(es)	Contribución teórica/definición
Ramírez (2004)	Campo de la práctica fundamentada en forma reflexiva y articulada que se extiende a través de un gran número de niveles y esferas de la actividad comunicacional en la organización.
Rivera et al. (2005)	Herramienta fundamental para lograr que las relaciones en las organizaciones sean exitosas, basada en las Teorías de la Comunicación e Información y de Desarrollo Organizacional.
Tripathi (2009)	Planificación sistemática, implementación, monitorización y revisión de todos los canales de comunicación dentro de una organización y entre organizaciones, incluyendo la organización y disseminación de nuevas directivas comunicacionales vinculadas con la organización, a través de redes o tecnología comunicacional.
Vargas (2010)	Desarrollo de compromisos para la acción donde los procesos de gestión son vistos como actos de comunicación, estableciendo redes comunicacionales, afirmaciones, declaraciones, peticiones, ofertas y promesas.
Prieto (2011)	Diagnóstico (imprescindible en toda actividad comunicacional) y estudio del contexto de comunicación (desagregado del marco

	referencial), análisis de emisores, investigación de receptores, conocimiento de interlocutores, la planificación, que se vincula a las estrategias organizacionales, es previsión de escenarios favorables o desfavorables, y cómo se podrá actuar en cada circunstancia.
Dubii y Flores (2014)	Exigencia ante las perspectivas de trabajar con la incertidumbre generada por de las transformaciones organizacionales que se derivan de la instauración de una nueva cultura digital con ambientes de trabajo definidos basados en la participación, la construcción comunidades de práctica, la ubicación y distribución del conocimiento y la integración de la inteligencia colectiva.

Fuente: Solórzano y Castellano (2016).

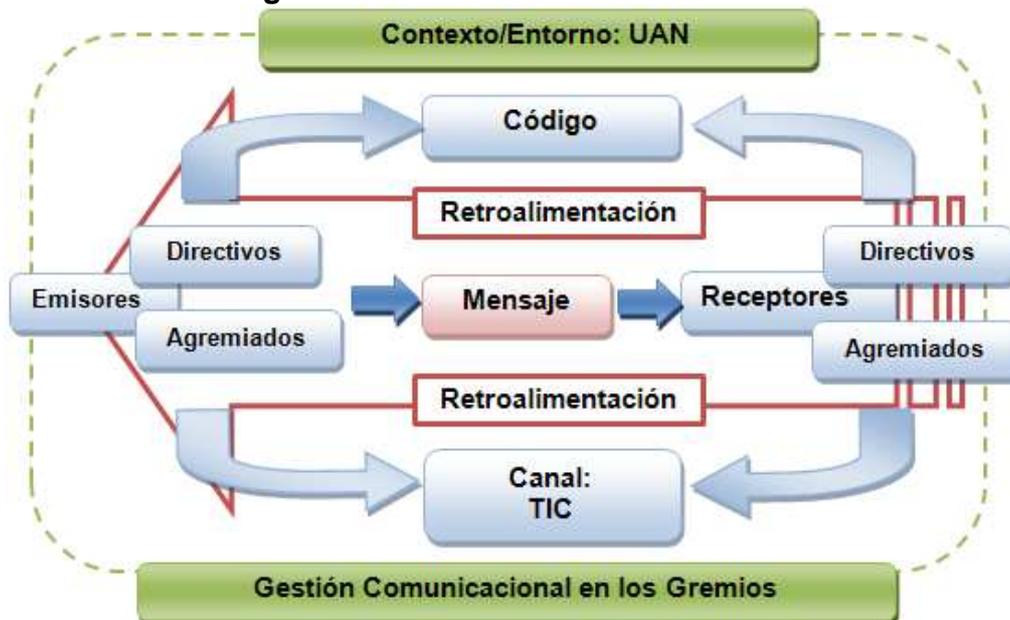
Durante los años 90, refiere Prieto (2008), se trabajaba sobre todo en las fases de Diagnóstico y Planificación, siendo el gran aporte del concepto de Gestión, la vinculación de esos componentes a una idea más concreta de acción. En la primera década del siglo XXI, acota Tripathi (2009), la GC pasó a definirse como la planificación sistemática y realización del flujo de información, comunicación, desarrollo de medios e imagen corporativa a largo plazo, llevando un mensaje deliberado a través del medio más apropiado a una audiencia designada, en el tiempo correcto, para contribuir al alcance de los efectos deseados en ese plazo, y tal como indica De Vita (2008), las TIC poseen el potencial necesario para que las organizaciones del siglo XXI, obtengan una competitividad a largo plazo.

En la segunda década de este siglo el concepto de GC seguía vinculándose al Diagnóstico y Planificación, tal como lo hiciera Prieto (2011), aunque claro está, paulatinamente se fue incluyendo el uso de las TIC como medio para tales fines. Esto se debe a que para entonces, algunos autores trataban de extrapolar la definición de Gestión de las Comunicaciones, la cual forma parte de la estructura de un proyecto, a la administración de contenidos dada en la GC.

El proceso de la gestión comunicacional apoyado en el uso de las TIC.

Si bien todas y cada una de las fases antes expuestas son sumamente importantes, realmente en la GC el interés radica en la posibilidad de facilitar el nexo comunicativo entre grandes grupos; es decir, masificar la capacidad de llevar la información y generar los cambios que son necesarios casi en tiempo real, gracias a la potencia de los medios tecnológicos tales como las TIC (Figura 3).

Figura 3. La Gestión Comunicacional.



Fuente: Adaptado de Bustamante (2015).

En concordancia con el proceso descrito en la Figura 3, Vargas (2010) refiere que la GC permite a los individuos comprenderse y aprender unos de otros en el intercambio comunicativo. Para ello, la GC requiere del establecimiento de los tiempos y espacios necesarios para el dialogo y la comunicación. En un sentido mucho más amplio, se trata además de comprender perspectivas válidas que rescaten la cultura organizativa, impulsen la investigación y la participación.

Para la citada autora, un modelo de GC convoca la movilización participativa de los actores involucrados hacia el desarrollo de capacidades comunicativas que promuevan a su vez el desarrollo organizacional, y he allí que esto puede empalmarse con el caso específico de las Universidades Autónomas Nacionales (UAN) venezolanas, pues éstas requieren estar a la vanguardia de la enfoques gerenciales modernos para enfrentar con dinamismo las exigencias del entorno y alcanzar de estándares de calidad exigidos en el entorno educativo actual.

Para ello, es necesario un compromiso organizacional el cual valore los procesos de comunicación dados en las UAN, que les permita mantenerse vigentes en

cuanto a excelencia y competitividad, pues según Martínez (2012): la comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad.

Todo esto puede lograrse una vez que se desarrollen las capacidades comunicativas, las cuales redundan en beneficios para el desarrollo comunicacional de las UNA y para responder oportunamente a las distintas demandas del contexto mediante las TIC disponibles en correspondencia con la calidad que debe mantenerse en la universidad.

Importancia de la relación TIC – gestión comunicacional en las universidades y sus gremios.

En el marco de las UAN venezolanas, el compromiso organizacional para con el alcance de los objetivos comunicacionales sólo tendrá posibilidades de respuestas mucho más cónsonas cuando la GC se encuentre debidamente respaldada en el uso de las tecnologías, especialmente en las TIC, pues éstas colaboran en la relación de la organización con sus públicos; además, dinamizan el contacto, y hacen que el intercambio de información sea rápido y efectivo, pues tal como explica Cabero (2008), las TIC son instrumentos técnicos que giran en torno a los nuevos descubrimientos de la información.

He allí la importancia de la tecnología en el contexto comunicacional de las universidades, pues según afirma Valor (2006), las organizaciones que no están acostumbradas al uso de la tecnología generan una cierta inercia que les impide actualizarse de forma rápida, pudiendo incluso llegar a poner en peligro su competitividad.

A tal efecto, la utilización de las TIC en los procesos estratégicos de la organización vinculados con la GC, requiere tanto de una concientización de su valor como del establecimiento de procedimientos que permitan su utilización más óptima: una institución podrá generar mejoras en sus costos y competir con las TIC de manera eficiente sin tener necesariamente la última tecnología, o por el contrario, disponer de la más avanzada tecnología y usarla de manera tal que se convierta en un lastre, más que en una ventaja, pues como ya sea hecho referencia, no es la tecnología la solución a todos los problemas organizacionales, entre ellos los comunicacionales, sino el uso cabal y apropiado que se hace de ella.

Desde la perspectiva de una GC basada en el uso de las TIC, las organizaciones actuales necesitan apropiarse formalmente de las mismas para ser capaces de

Revista RECITIUM

Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563
Vol. 2 N°1 (2016)



afrontar los retos del contexto actual, esto permitirá construir o mantener ventajas competitivas y lograr destacarse por la efectividad. Pero tales circunstancias permiten acercarse a un panorama donde los permanentes adelantos de la tecnología, así como la aparición de nuevas y más confusas maneras de utilizarla, hacen que el ambiente no sólo represente grandiosas oportunidades, sino también elevados costos e importantes riesgos.

En el contexto Latinoamericano, Herrera (2016) argumenta que la GC determina un competitivo y cambiante contexto, así como la necesidad de un mayor acceso a la información por el acelerado desarrollo de las TIC, lo cual ha generado como requerimiento en las organizaciones el poder contar con planes y estrategias que posibiliten este hecho, así como la implementación de canales eficaces para relacionarse con sus públicos estratégicos y fidelizar a sus actuales clientes.

Lo antes descrito, hace énfasis en las comunicaciones externas. En cuanto a la importancia de la comunicación interna y la existencia de grupos y/o subgrupos dentro de la organización que requieren imperativamente de su eficacia/eficiencia, Dubii y Flores (2014, p. 53) acotan que ésta:

“Permite gestionar y definir un conjunto de acciones que faciliten el despliegue de todo el aparato comunicacional destinado al equipo con una variedad de recursos para apoyar a las labores organizaciones con el fin de: promover la comunicación entre los miembros, facilitar la integración entre las personas y las institucionales, reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros y contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión”.

En dicho marco de gestión, tanto de comunicaciones externas como internas, en dicho entorno comunicacional, se encuentran inmersos los Gremios Profesionales (GP) de las UAN como entes públicos, siendo grupos altamente dinámicos de la sociedad los cuales, según Herrera (2016), después de tantos aciertos y desaciertos en su accionar, hoy día apuestan por un decisivo cambio, un nuevo escenario donde prevalezcan elementos como la comunicación globalizada, en la cual la productividad gire alrededor del conocimiento y de las innovaciones tecnológicas.

La gestión comunicacional en los gremios de las Universidades Autónomas Nacionales venezolanas: una necesidad insatisfecha.

La realidad del entorno educativo universitario público venezolano, especialmente en las UAN, exige desarrollar una permanente interacción comunicacional con sus

públicos, al presentarse nuevos desafíos y nuevas tendencias, para lo cual es necesario encaminarse hacia objetivos claros en pro de configurar acciones las cuales permitan la conexión real y fundamental de sus agremiados para cumplir con el papel representativo.

Tales consideraciones son fundamentales si se pretende instaurar una GC efectiva en vista de la necesidad de lograr mayor sincronización del registro comunicativo de los acontecimientos de interés para los miembros del gremio y su capacidad de apoyarse en el uso de las TIC.

Pero la realidad de esos ámbitos gremiales es otra: en la mayoría de los casos se perciben algunas complejidades que pudieran configurar una dificultad. La GC basada en las TIC en los gremios de las UAN venezolanas posee unas características muy particulares, muy sui generis, las cuales han sido identificadas en el presente estudio a partir de una serie de consultas realizadas a los distintos actores que lo conforman, recogiendo una serie de percepciones las cuales se ilustran a continuación:

Cuadro 3. Características de la actual GC en los Gremios Profesionales de las Universidades Nacionales Autónomas venezolanas.

Aspecto	Opinión de Agremiados sobre la GC
Identificación de responsables	Directivos o Representantes Gremiales
Falta de planificación	Carece de una planificación previa que permita mantener una interacción suficiente como para nutrir su colectivo.
Subutilización de medios de comunicación	El accionar comunicativo se realiza mayormente por medios escritos (diarios de circulación regional) donde se genera un radio de cobertura que solo logra aportes para un segmento. Los Directivos pueden estar en alguna forma limitados en el acceso a medios masivos como el WhatsApp, Twitter y Videoconferencias, los cuales poseen una capacidad para generar interacción con infinidad de contactos.
Sesgo de la información	Manejo de la comunicación según los intereses particulares de Directivos en lugar de brindar la información precisa para el beneficio de todos.
Cobertura o difusión limitada de la información	Los Directivos pueden atender de manera selectiva a los miembros del Gremio, en un modelo cerrado y con distinciones (selectivo), estableciendo nudos críticos que impactan negativamente el proceso de GC.
Insatisfacción de necesidades	Posiblemente no se dispongan de vías estructuradas para lograr una comunicación directa apoyada en el uso de las

comunicacionales TIC.

Interacción comunicacional ineficiente a través de las TIC	Este tipo de interacción estaría negada, hecho contradictorio a la expectativa del momento, donde esto se posibilita con aplicaciones tecnológicas a la mano de todos.
Subutilización de herramientas específicas	Es probable que los Directivos no posean la experiencia y/o conocimientos para utilizar medios como listas de distribución, blogs o Wiki, y por ello se apegan al uso de la telefonía celular como medio de mayor interacción.
Carencia de habilidades tecnológicas	Los Directivos no poseen las habilidades necesarias para el manejo de un esquema comunicacional para el beneficio del gremio, lo cual se evidencia en un trabajo centrado y básico el cual no les permite interactuar a través de las redes sociales, por ejemplo, de las cuales desconocen sus potencialidades.

Aspecto	Opinión de Directivos (Representantes Gremiales sobre la GC)
Volumen de información	Ocasionalmente se exponen a una sobrecarga de mensajes, de los cuales la mayoría no representa una atención particular, esto podría saturar sus capacidades de gestión y por ende, deben ignorar estas situaciones sin prestar la atención que algunas podrían ser determinantes para el contacto e interacción requeridos para satisfacer su necesidad comunicativa.
Uso de herramientas asincrónicas	En el caso del trabajo comunicativo entre el gremio y sus miembros, la disposición para acceder o disponer del correo electrónico como medio asíncrono de contacto, es calificada negativamente. Se disponen de cuentas que por lo general presentan complicaciones técnicas por bloqueos y dificultad de manejo, entre otros problemas, que interfieren en la oportunidad comunicacional.

Fuente: Solórzano y Castellano (2016).

Como se observa en el Cuadro anterior, existen dos perspectivas muy diferentes entre los actores involucrados (Agremiados y Representantes Gremiales o Directivos) en cuanto a las características que definen la actual GC en los gremios

de las UAN venezolanas, siendo que los Agremiados consideran como responsables de dicha gestión a los Directivos, la cual se encuentra signada por un conjunto de aspectos que van en detrimento de una GC eficaz/eficiente.

Entre dichos aspectos, los Agremiados señalan la falta de planificación, la subutilización de medios de comunicación tanto físicos como electrónicos, el sesgo en la información, la cobertura o difusión limitada de la información, la interacción comunicacional ineficiente a través de las TIC, la subutilización de herramientas específicas y medios electrónicos de difusión masiva y la carencia de habilidades tecnológicas necesarias para llevar a cabo una óptima GC, todo ello enfocado en los Directivos como responsables de dicho proceso en los gremios, y de lo cual se deriva una insatisfacción de sus necesidades comunicacionales.

Por su parte, los Directivos, aunque reconocen y asumen su rol fundamental en la GC de los grupos a los cuales representan, argumentan que las dificultades en su gestión radican en el exagerado volumen de información que día a día deben manejar, lo cual torna difícil y enlentece el proceso de selección de la información que realmente tiene relevancia para los Agremiados, siendo que uno de los mayores impedimentos que poseen actualmente para difundirla es lo complicado del uso de las cuentas de correo electrónico que disponen para tales fines.

De lo expuesto en esta problemática, podría considerarse que las causas estén vinculadas, en el caso de GC, a la carencia de esquemas y metodologías las cuales permitan de una forma coordinada establecer las rutas de comunicación entre Directivos y Agremiados. A su vez, es posible considerar como causa de la situación el hecho de que los Directivos, ante la manera poco controlada del esquema comunicativo, desarrollen conductas que puedan ser señaladas como nudos críticos en la GC, como una razón justificable de respuesta o reacción ante un ambiente comunicativo empírico en el cual no se perciben normas ni canales formales.

Asimismo, es posible que algunos agremiados logren una comunicación más directa con los Directivos, a diferencia de otros, otorgándose facilidades de mayor cercanía y reconocimiento por parte de estos últimos, generando así una percepción selectiva. De igual forma, es posible que esta forma de concretar al hecho comunicacional del gremio, esta falta de un modelo de GC consonó con su realidad, haya sesgado la capacidad de los Directivos de realizar un análisis profundo en pro de identificar las necesidades individuales grupales y organizacionales, ocasionando que la interacción comunicacional se califique de manera negativa.

En el caso específico de las TIC, las causas parecen centrarse en la subutilización de los medios síncronos y asíncronos que estas pueden proveer, desaprovechando el potencial de éstas y enfocándose en aquellas en las cuales los Directivos han desarrollado alguna experiencia, por lo cual se plantean contradicciones en el uso de estrategias así como modalidades que puedan responder a las necesidades comunicacionales del gremio, las cuales hoy día poseen un perfil de masificación, debido a la cantidad de individuos que interactúan, hacen vida y dependen de éste para gestionar los asuntos laborales que a bien competen a las UAN venezolanas.

En este sentido, puede que se acceda al uso de recursos como el correo electrónico para difundir información, que resulta clave en la gestión de alguna actividad de representación gremial, para la cual pueden también utilizarse medios mucho más rápidos/precisos para lograr una difusión eficaz/eficiente de contenidos con relevancia crucial para un determinado momento, como puede ser el disponer de los mensajes de texto. Sobre ese particular, también se considera que una causa estimada para la situación estaría relacionada con los conocimientos básicos que podrían tener los Directivos sobre el uso de las TIC, lo cual se traduce en una utilización de las herramientas más sencillas.

Las posibles consecuencias ante esos hechos de interés, conducen a los Agremiados a una condición de desinformación o sub-información, imposibilitando que la actualidad de los sucesos esté en su poder, generando el descontento e inconformidad dentro el ámbito universitario. A la par de estas situaciones, en los Directivos se produciría una conducta de aislamiento con relación al flujo de comunicación que se les solicita, situándose como irresponsables o negados del compromiso que poseen representante de un colectivo de interés, creando a su vez una brecha comunicativa con los Agremiados.

De igual manera, las consecuencias demuestran que es poco el interés que manifiestan las conductas comunicativas de los Directivos para con las necesidades que poseen los Agremiados, quienes conforman una diversidad de planteamientos que al no ser atendidos y conducidos, asignan opiniones negativas y divisionismo.

Finalmente, al centrar la GC del gremio en la utilización de tecnologías mayormente asíncronas y de bajo espectro, será cada vez más limitada la posibilidad de lograr un flujo comunicativo con los Agremiados, los cuales están inmersos en la interactividad mediante tecnologías de contacto masivas o las consideradas como punto a punto.

De permanecer esa situación de serias complejidades, la GC en los gremios de las UAN venezolanas carecerá de un espacio aprovechable para generar la interacción necesaria que permita vincular la información con la acción productiva y positiva del ente y sus miembros, generando cada vez más desconfianza además de la falta de credibilidad.

Reflexiones finales

Una de las herramientas comunicacionales tanto básicas como fundamentales de las cuales pueden valerse hoy día los Directivos de diversas organizaciones educativas a nivel superior, especialmente quienes dirigen los Gremios Profesionales (GP) en las Universidades Autónomas Nacionales (UAN) venezolanas, para llevar a cabo una Gestión Comunicacional (GC) eficaz/eficiente, son sin duda alguna, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), como conjunto moderno de herramientas tecnológicas, síncronas y asíncronas, que permiten el tránsito de la comunicación de manera rápida, eficaz y eficiente.

Pero el uso de las TIC está supeditado a la internalización del hecho de que éstas son un medio, no un fin por sí mismas, pues la GC es un proceso centrado en el capital humano y en las habilidades que éste pueda desarrollar para planificar, diseñar, aplicar y gestionar un modelo comunicacional cónsono con la realidad del entorno, en este caso los gremios de las UAN, el cual permita la satisfacción de las necesidades comunicacionales de los interesados, siendo la retroalimentación un factor clave no solo en la comunicación como proceso complejo del ser humano, sino para determinar si los objetivos comunicacionales efectivamente se están cumpliendo.

A tal efecto, las TIC pueden proveer entonces, un espacio apropiado para la retroalimentación, la evaluación constante de los resultados de la GC, la detección de desviaciones u omisiones que puedan generar sesgo de la información, y además, la mejora continua del proceso comunicacional intra e inter gremios, debido a su carácter adaptativo y flexible, pero debe entenderse que la GC no depende exclusivamente de ellas para ser exitosa: ésta depende de las personas, de su intención comunicativa y de las habilidades que a tales fines poseen.

En este sentido, los Directivos o Representantes los gremios de las UAN venezolanas requieren desarrollar y aplicar un diverso conjunto de habilidades (personales, grupales, interpersonales) necesarias para establecer los canales de comunicación más óptimos y además, poder gestionarlos de manera eficaz/eficiente a través del tiempo y del espacio que a tal fin se concede.

Dichas habilidades se enmarcan no solo en un paradigma tecno-científico, o en el

Revista RECITIUM

Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563
Vol. 2 N°1 (2016)



uso de la tecnología como la solución a todos los problemas comunicacionales del gremio y sus grupos relacionados/interesados, sino en la capacidad humana, en esa visión amplia con perspectivas de futuro ideal, que sustente y de vida a la construcción de una GC propia y con características muy bien definidas, moderna, innovadora y adaptable a los vertiginosos cambios del entorno y del surgimiento de nuevas herramientas tanto gerenciales como tecnológicas aplicables a las comunicaciones.

Finalmente, debe entenderse que para poder idear un Modelo de Gestión Comunicacional que satisfaga las necesidades al respecto en los gremios de las UAN venezolanas, las consideraciones son muchas: sociales, económicas, culturales, administrativas y gerenciales, pues siendo la comunicación un proceso complejo, deben contemplarse y analizarse en ella la intención real del emisor (Directivos), el mensaje (Información/Comunicación Gremial), el medio (TIC/Otros medios) y por supuesto, la recepción de este último por parte de los interesados (Agremiados), aunque a su vez, debe entenderse que este proceso no es unidireccional, pues deben existir canales que permitan además la comunicación Agremiados – Directivos, Directivos – Directivos, Agremiados – Agremiados.

Referencias consultadas

- Arias, Fidias. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5^{ta} Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Espíteme.
- Belloch, Consuelo (2006). **Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**. Extraído de: <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>. Consultado: 11/12/2015.
- Blurton, Charles (1999). **New directions of ICT-use in education**. Extraído de: <http://www.unesco.org/education/lwf/dl/edict.pdf>. Consultado: 09/01/2016.
- Bustamante, Johanna (2014). **Visión apologética versus visión apocalíptica ante el uso de las tecnologías de información y comunicación en la educación superior venezolana**. Doctora en Educación: Perspectivas Históricas, Políticas, Curriculares y de Gestión. Universidad de Córdoba. Córdoba, España.
- Cabero, Julio (2001). **Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza**. 2^a ed. Barcelona, España. Editorial Paidós.
- Cabero, Julio (2003). **La utilización de las TICS, nuevos retos para las universidades**. Extraído de:

<http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/ES140.pdf>. Consultado: 09/01/2016.

Cabero, Julio (2005). *Las TIC y las universidades: retos, posibilidades y preocupaciones*. **Revista de la Educación Superior**. Extraído de: <http://tecnologiaedu.us.es/images/stories/jca57.pdf>. Volumen XXXI, N° 135, julio - septiembre (p. 77-100). Consultado: 08/01/2016.

Cabero, Julio (2008). **Nuevas tecnologías aplicadas a la educación**. 3ª ed. Ciudad de México, México. Editorial McGraw-Hill.

Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (2003). **Aprovechar la oportunidad de la Sociedad de la Información en España**. Madrid, España. Ministerio de Ciencia y Tecnología.

De Vita, Naya (2008). *Tecnologías de Información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI*. **Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG)**. Extraído de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/pdf/7-tecnologias-de-informacion.pdf>. Volumen 4, N° 2 (p. 77-86). Maracaibo, Venezuela. Consultado: 22/01/2016.

Dubii, Thais y Flores, María (2014). *La gestión comunicacional en el trabajo de investigación en red*. **Observatorio Laboral Revista Venezolana**. Extraído de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv7n13/art2.pdf>. Volumen 7, N° 13, enero-junio (p. 41-56). Valencia, Venezuela. Consultado: 19/01/2016.

Gil, Eva. (2002). **Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social**. Extraído de: <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html>. Consultado: 21/01/2016.

Goldman, Steven. (1989). **Science, technology and social progress**. 1ª ed. Londres, Inglaterra. Associated Universal Press.

Herrera, Raúl (2016). *Estado de la comunicación corporativa en Chile*. **Revista Razón y Palabra**. Extraído de: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/n66/comestrategica/rherrera.html>. N° 66. Santiago de Chile, Chile. Consultado: 12/02/2016.

Marqués, Pere (2000). **Impacto de las TIC en educación: funciones y limitaciones**. Extraído de: <http://especializacion.una.edu.ve/iniciacion/paginas/marquestic.pdf>. Consultado: 12/01/2016.

- Martínez, Selesté (2012). **Comunicación organizacional**. Extraído de:
<http://www.academica.mx/blogs/comunicaci%C3%B3n-organizacional>.
Consultado: 23-01-2016.
- Ochoa, Xiomara y Cordero, Sandra (2002). **Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación**. Extraído de:
<http://www.ruv.itesm.mx/especiales/citela/documentos/material/módulos/módulos2/contenidoii.htm>. Consultado: 20/01/2016.
- Prieto, Daniel. (2008). **Notas en torno a las tecnologías en apoyo a la educación en la universidad**. 1ª ed. Madrid, España. Editorial ICEPH.
- Prieto, Daniel. (2011). **Exposiciones en el taller sobre gestión de la comunicación**. Buenos Aires, Argentina. CIESPAL.
- Ramírez, Fanny. (2005). *El desarrollo de la identidad corporativa: función inherente de la gestión comunicacional*. **Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas**. Extraído de: <http://www.redalyc.org/pdf/709/70910103.pdf>. Volumen 1, N° 1, julio (p. 13-22). Maracaibo, Venezuela. Consultado: 22/01/2016.
- Real Academia Española (2014). **Diccionario de la lengua española** (vigésima tercera edición). Extraído de: <http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23a-edicion-2014>. Consultado: 10/01/16.
- Rivera, Belén; Rojas, Rodolfo; Ramírez, Fanny y Álvarez, Teresita (2005). *La comunicación como herramienta de gestión organizacional*. **Revista NEGOTIUM/Ciencias Gerenciales**. Extraído de:
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/2/2art2.pdf>. Volumen 1, N° 2 (p. 32-48). Consultado: 23/01/2016.
- Sanmartín, José. y Ortí, Ángel. **Evaluación de tecnologías. ¿Qué es? ¿En qué contribuye a clarificar las relaciones entre tecnología y sociedad? ¿Cuáles son sus limitaciones? ¿Hay alternativas?** En: Estudios sobre sociedad y tecnología. Sanmartín, José et al. Editores. (1992). 1ª ed. Barcelona, España. Editorial Anthropos.
- Seoane, Eloy (2005). **Estrategia para la implantación de nuevas tecnologías en Pymes. Obtenga el máximo resultado aplicando las TIC en el ámbito empresarial**. 1ª ed. Vigo, España. Ideaspropias Editorial.
- Thompson, Arthur y Strickland, Alfonso (2004). **Administración estratégica** (treceava edición). 4ª ed. Ciudad de México, México. Editorial McGraw-Hill.
- Tripathi, Pranav (2009). **Communication management. A global perspective** (primera edición). 1ª ed. Nueva Delhi, India. Global India Publications.

United Nations Education, Science and Culture Organization (1998). **Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción.**

Extraído

de:http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.

Consultado: 19/01/2016.

United Nations Education, Science and Culture Organization (2004). **Integrating ICT in education. ICT lessons learned Series.**Extraído de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001355/135562e.pdf>. Consultado:

09/01/2016.

Valor, Josep (2006). *Acertar en la tecnología: las decisiones de las TIC en los próximos 25 años.***IEEM. Revista de Antiguos Alumnos.** Año 9. Nº 1. P. 100-105. Universidad de Navarra. Navarra, España.

Vargas, Delia (2010). **Gestión pedagógica del trabajo docente a través de grupos cooperativos.** Magister en Educación. Mención: Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Extraído de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4675/VARGAS_VASQUEZ_DELIA_GESTION_GRUPOS.pdf?sequence=1. Consultado:

10/02/2016.

Whitten, Jeffrey, Bentley, Lonnie y Barlow, Victor (1998). **Análisis y diseño de sistemas de información.** 4ª ed.Madrid, España. Editorial McGraw-Hill.