

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como Medio de Difusión Universitaria
Information and Communication Technologies as a Means of Disseminating University
Information

Melba C. Marmolejo Cueva

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, Ecuador.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Melba C. Marmolejo Cueva.

Email: melba.marmolejo@pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 21 de julio de 2016.

Fecha de aceptación: 25 de agosto de 2016.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Marmolejo Cueva, M.C. (2016). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como Medio de Difusión Universitaria. *Revista Científica Hallazgos21*, 1 (2), 172- 180. Recuperado de <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528- 7915. Indexada en Latindex. Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas.

CP 08 01 00 65. Email: revista.hallazgos21@pucese.edu.ec. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Resumen

Para establecer viabilidad en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como medio de difusión universitaria, se desarrolló un estudio longitudinal prospectivo, analítico observacional y cuantitativo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas (PUCESE), durante el período entre abril de 2013 y septiembre de 2014. Se obtuvo una muestra aleatoria simple de 467 individuos compuestos por estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores. A los jefes departamentales de Sistemas y Relaciones Públicas, específicamente, se aplicó la entrevista estructurada, y al resto de la muestra se le aplicó una encuesta digital. El análisis de los datos determinó que la tecnología es más utilizada para difundir información académica, y que esa información es considerada de mayor relevancia sobre la administrativa, cultural o deportiva, así como mayor grado de percepción en medios digitales (71%) respecto a los físicos (29%). Posteriormente se diseñó un sistema de comunicaciones unificadas compuesto por el correo electrónico institucional, un gestor de redes sociales y 9 estrategias de difusión. Los resultados demuestran un incremento en la recepción de emails (72,4%); sin embargo, el flujo de información en redes sociales no fue significativo. Se concluye que las estrategias de difusión diseñadas potencian al sistema comunicacional porque normaliza la gestión de la información.

Palabras clave: TIC; información; comunicación; difusión universitaria; redes sociales.

Abstract

To establish the viability of the use of Information Technology and Communication (ICT) as a means of disseminating university information, a prospective longitudinal, observational and quantitative analytical

study was carried out at the Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas Campus (PUCESE) during the period between April 2013 and September 2014. A simple random sample of 467 individuals composed of students, teachers, administrators and workers was conducted. Structured interviews only with the heads of the Systems Department and Public Relations Department, as well as a digital survey to the rest of the sample were administered. The analysis determined that technology is used more to spread academic information, which is considered more relevant than the administrative, cultural or sports information, as well as with greater perception into the digital media (71%) compared to the physical means (29%). Subsequently, a unified communications system, consisting of the institutional electronic mail, the social networking manager and nine dissemination strategies was designed. The results show an increase in the reception of emails (72.4%); however, the flow of information in social networks was not significant. It is concluded that the designed dissemination strategies enhance the communications system in that they standardize the information management.

Keywords: ICT; information; communication; University dissemination of information; social networks.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como Medio de Difusión Universitaria

La información universitaria es un indicador del estado, alcance e impacto de las acciones institucionales en la sociedad, además se reconoce la importancia de las operaciones comunicativas para su desarrollo (De Aguilera, Faría, & Baraybar, 2010).

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas (PUCESE) es una institución de educación superior que genera información relevante derivada de la academia, con repercusiones en los campos de acción en diferentes carreras. Se visibilizan acciones institucionales como prácticas pre-profesionales, difusión científica o vinculación con la colectividad.

El proceso difusivo en la PUCESE se desarrolla principalmente tanto en medios físicos (carteleros, paneles o documentos impresos) como en digitales (e-mail, web, redes sociales institucionales); no obstante, la gestión tiene falencias percibidas en la falta de pertinencia y claridad del mensaje. Los departamentos de Sistemas y Relaciones Públicas coordinan la gestión comunicativa, regulados por políticas de comunicación, aunque no existe un proceso formalmente establecido.

La acción de gestionar información universitaria no es algo nuevo. Las universidades más importantes del mundo están realizando acciones pioneras en comunicación corporativa a través de redes sociales de máxima actualidad, tales como Instagram y Twitter. En Europa ya se han llevado a cabo experiencias de comunicación universitaria con el uso de TIC (San Millán, & del Arco, 2008), a través de distintas plataformas tecnológicas vinculadas al tipo de información a difundir como noticias, formación, seminarios, entre otros tópicos.

A nivel latinoamericano, el estudio de Encampira (2013), desarrollado en México, señala que inicialmente las TIC se integraron a las universidades como medio informativo-administrativo, antes que pedagógico (p.12). Bajo la misma perspectiva, pero en el contexto colombiano, se demostró que las TIC, como sistema de comunicación, logró acceso permanente a la información, mejorando la comunicación entre los diferentes

departamentos de la institución (Ossa, 2011).

El cambio de paradigma en las estrategias de comunicación orientadas a las universidades prioriza el aporte de herramientas tecnológicas (Celaya & Herrera, 2007). Este nuevo enfoque da lugar a estudios posteriores, tal como expresan (San Millán, & del Arco, 2008) relacionados con la evolución de las comunicaciones universitarias a través de la comunicación corporativa 2.0, que tiene características de colaboración, sentido participativo y apertura a la comunidad.

Por otro lado, Fernández (2007) afirma que el uso de las TIC implica la renovación en la percepción de la comunicación institucional, ya sea en ámbitos culturales como corporativos.

Las TIC como medio de difusión institucional está presente en el artículo 81 de la constitución ecuatoriana, al especificar el derecho al libre acceso y gestión de fuentes de información.

Método

La investigación fue longitudinal prospectiva, analítico observacional y cuantitativa. Se desarrolló en la PUCESE durante el período de abril de 2013 a septiembre de 2014.

Primero se determinó la matriz relacional para definir los medios de difusión utilizados, así como las variables para su diagnóstico. Como indicadores se plantea el origen, gestión y tipo de información; los medios de difusión, el destino de la información, la accesibilidad, las computadoras disponibles, las redes sociales, y el nivel de uso de las TIC.

Para la recogida de datos se aplicaron entrevistas estructuradas a los jefes departamentales de Sistemas y Relaciones Públicas, así como una encuesta digital a la muestra. La población de estudio fue de 2098 individuos, compuestos por 1814 estudiantes (incluidos nivelación, pregrado y

posgrado); 140 docentes (de tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial); 71 Administrativos y 73 trabajadores. La muestra de 467 individuos se obtuvo por muestreo aleatorio simple.

Resultados

La entrevista estructurada dirigida al jefe departamental del área de Sistemas (posteriormente denominado departamento de las TIC) determinó que los componentes físicos o hardware de la PUCESE eran 250 computadores de escritorio con servicio de internet, pero no existían otros dispositivos electrónicos institucionales como computadores portátiles, tabletas digitales y pizarras o pantallas inteligentes destinados para la gestión de información. Existe el sitio web provisto de blogs, descarga de documentos en PDF, videos, así como aula virtual, aunque carece de foros y chats como mecanismo para la dinamización de información institucional. También se detectó carencia de aplicaciones diseñadas específicamente para el acceso a la información institucional de la PUCESE, aunque cuenta con redes sociales institucionales tanto en Facebook como en Twitter y la población universitaria, compuesta por estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores, posee cuenta de correo electrónico institucional.

En el caso de las redes, la PUCESE opera en primera instancia con dos tipos: local (LAN) y global (WAN), aunque también tiene acceso a redes inalámbricas (Wifi).

En otro orden de las cosas, en la entrevista aplicada al responsable del departamento de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas se determinó que las actividades que originan información son: la académica, la cultural, la deportiva y la administrativa. Las áreas que generan información institucional son el Pro-rectorado, la Secretaría General, la

Dirección Académica, las direcciones departamentales y direcciones de escuelas.

Este departamento de Relaciones Públicas, bajo la supervisión del Pro-rectorado, es el encargado de la gestión de información y el proceso que tienen que seguir en su gestión está definido.

Se estableció que los medios utilizados para difundir información institucional son los físicos y digitales. En ambos casos, se cumple la función de difundir información de interés interno (comunicados, actas, informes, reglamentos, resoluciones, capacitaciones, notificaciones, entre otras) a través de carteleras fijas, carteleras móviles, pantalla de plasma, correo electrónico, web y redes sociales institucionales PUCESE. Además, la sede cuenta con un reglamento de comunicación institucional y acoge las políticas de comunicación de la sede matriz, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). De igual manera se cuenta con el Plan de Comunicación y el Manual de Identidad Corporativa para aplicación interna y externa.

Desde la perspectiva de las publicaciones institucionales, la PUCESE tiene publicaciones impresas como la revista Naanayu, el Anuario de Investigación y Desarrollo, el boletín informativo, y las publicaciones de aniversario. El boletín informativo es el medio de difusión masiva. Éstos productos comunicacionales están destinados a receptores internos mayoritariamente, aunque dependiendo del contenido, se utiliza como material de difusión externa.

En cuanto a producción audiovisual, la PUCESE carece de video corporativo, sin embargo, tiene spot publicitario.

Otro indicador es el destino de la información. Se consideran como receptores (usuarios) a la comunidad universitaria y ciudadanía en general. No está definido el

tipo de información, el medio o la estrategia para cada receptor.

Posteriormente se realizó la encuesta digital, implementada en la plataforma de e-encuestas. El cuestionario estuvo compuesto por trece preguntas que valoraban aspectos como tipos de información, tipos de medios de difusión, así como percepción de estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores sobre el uso de los medios de difusión vigentes en la PUCESE.

La población universitaria está compuesta mayoritariamente por estudiantes (61%) y docentes (20%). Consecuentemente, se decidió dar prioridad a la información directamente relacionada con esta parte de la población.

La información académica (50%) es percibida con mayor relevancia respecto a la administrativa (21%). Los medios físicos de difusión más utilizados en la universidad son los documentos impresos (42%) y las carteleras (27%), mientras que los medios de difusión digitales más utilizados son el

correo electrónico (38%) y las redes sociales institucionales en Facebook y Twitter (28%).

El grado de percepción de información es mayor en medios digitales (71%) que en los físicos (29%).

Las redes sociales institucionales constituyen el medio más utilizado para obtener información sobre la sede Esmeraldas (36%), con respecto al correo electrónico (33%). La preferencia de la población universitaria es Facebook PUCESE (42%), seguida por Twitter PUCESE (26%), a través de computadores (54%) y teléfonos inteligentes o smartphones (27%). Además, el 40% de la población universitaria permanece más de 6 horas diarias conectadas a internet.

Discusión

La preferencia de la población sobre los medios digitales es la base para el desarrollo de la propuesta del uso de las TIC como medio de difusión universitaria.

De los resultados se deriva que el tipo de información a divulgar es la académica y la administrativa.



Figura 1. Distribución de elementos para difusión. Fuente: Entrevistas y cuestionario aplicado.

Los elementos que intervienen en el proceso de gestión para la difusión de información (ver Figura 1) están organizados jerárquicamente, siendo los del primer nivel: Generador de Información (GI), Tipos de Información (TI), Naturaleza de la Información (NI), Medios de difusión (MD) y Receptores (R). Cada elemento se compone de sub-elementos.

Para diseñar un sistema integrado de gestión para la difusión de información institucional es necesario establecer conceptos puntuales. Consecuentemente, Díaz, Contreras, & Rivero (2009) definen como sistemas de difusión (SD) al conjunto de procesos que sirven de soporte en la gestión de datos, basados en requerimientos operacionales de una organización. Significa que para el diseño se

requiere detallar procesos para el tratamiento de los datos previo a la difusión.

En el contexto de la PUCESE, se implementa un sistema de comunicación unificada basado en estrategias de difusión, integrado por el e-mail institucional, un gestor de redes sociales y nueve estrategias de difusión. Su objetivo es gestionar información desde el origen, canalizada a través de los departamentos responsables para garantizar la difusión en el medio idóneo para los receptores específicos (ver Figura 2).

Las acciones de mejoramiento continuo en las organizaciones, relacionadas con el uso de las TIC, no son algo nuevo. Morales y González (2008) presentan un estudio de caso concerniente al tema. Manifiestan que el propósito de las herramientas TIC en la

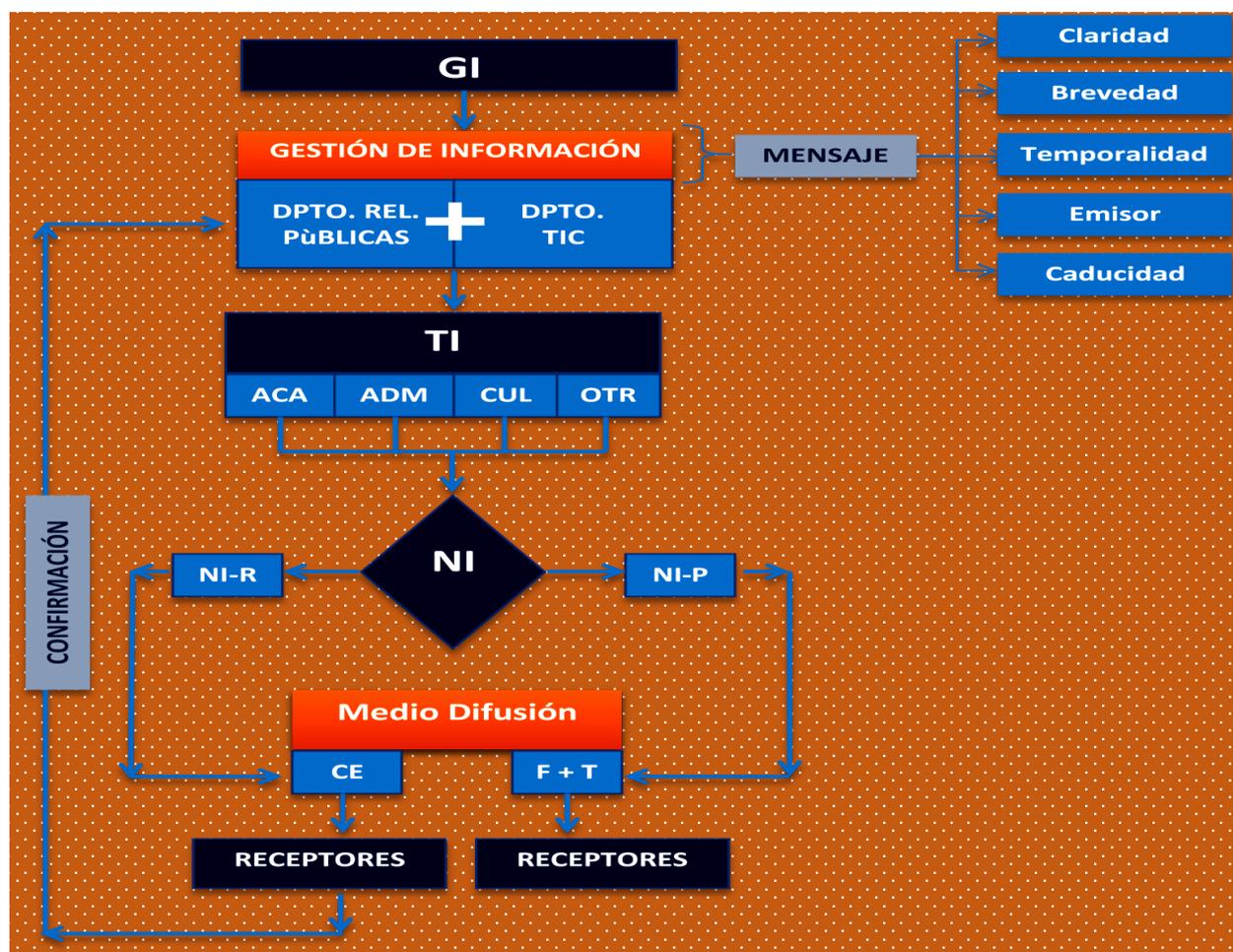


Figura 2. Diseño Sistema de Gestión para difusión de información universitaria.

Fuente: Entrevista y cuestionario aplicado.

comunicación es emitir mensajes, aunque la acción de retroalimentación no sea inmediata. El artículo revela el compromiso de los gestores del proceso comunicacional como el factor clave de efectividad.

La referencia da lugar a afirmar que la propuesta se sustenta en los procesos de gestión de la información, más que en las herramientas tecnológicas.

Por otro lado, las redes sociales forman parte del accionar en la comunicación actual. En este sentido, Campos (2008) sostiene que éstas son básicamente sistemas de comunicación social, cuyo modelo se desarrolla gracias a la participación colaborativa, sustentada en el dinamismo en red, que en este momento tiene vigencia por captar la atención de los usuarios.

En el contexto universitario, (Reina, & Fernández, 2012) hacen referencia sobre el caso de Facebook y Twitter en las universidades andaluzas y expresan entre sus conclusiones que el modelo de comunicación aplicado a las redes sociales tiende a utilizar una misma estrategia, lo que minimiza su potencial, ya que requieren auto-publicitarse mutuamente.

La propuesta trasciende a la aplicabilidad de las TIC, debido a que profundiza otros factores como la recogida, procesamiento, pertinencia y difusión de la información sobre la base del compromiso de los responsables de la gestión.

La integración del correo electrónico y las redes sociales junto a las estrategias propias de un SD, contribuyen a las acciones de mejoramiento continuo en las organizaciones.

La integración de varias herramientas TIC (correo electrónico, Facebook y Twitter) como un sistema de difusión constituye la evolución en los modelos de comunicación universitarios.

La sociedad de la información, en la que también están inmersos administrativos, directivos, docentes y alumnos se beneficiará del aporte de las redes sociales desde un enfoque distinto, ya que dinamizará el acceso a información fiable y oportuna.

Conclusiones

La propuesta del sistema de gestión para la difusión de información universitaria, compuesto por el email institucional más el gestor de redes sociales, se consolida al establecer procesos y herramientas que soportan al Sistema de Difusión (SD), junto al compromiso, uso y conocimiento de los gestores para garantizar una difusión efectiva.

Uno de los factores que influye en la propagación ineficiente de la información se origina por el uso del medio equivocado.

Entre las estrategias de difusión está persuadir a la población universitaria sobre el uso del correo electrónico institucional en lugar del personal.

Las redes sociales (Facebook y Twitter) poseen alto grado de aceptación como medio de comunicación institucional,

y por eso integran al sistema de difusión, considerando la naturaleza de la información como pública: sin embargo, el sistema puede reemplazarlas por otras TIC, según las necesidades y tendencias. Esta particularidad da al sistema adaptación, versatilidad e incremento en la vida útil de la aplicación.

El SD en sí mismo no constituye una respuesta a la problemática de comunicación institucional universitaria; se requiere entonces la implementación conjunta de las estrategias difusivas para potenciar el proceso y cumplir el propósito con efectividad.

Referencias

- Campos Freire, F. (2008). Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*(63), 287 - 293.
- Celaya, J., & Herrera, P. (2007). *Comunicación Empresarial 2.0 La función de las nuevas tecnologías sociales en la estrategia de comunicación empresarial*. Grupo BPMO.
- De Aguilera, M. M., Faría, B. P., & Baraybar, F. A. (2010). La comunicación universitaria. Modelos, tendencias y herramientas para una buena relación con sus públicos. *Icono14, Revista de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 7.
- Díaz Pérez, M., Contreras, Y. d., & Rivero Amador, S. (2009). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. *ACIMED*. 2009, 20(5), 66-71.
- Encampira, A. R. (2013). *Incorporación y uso de las TIC en las IES*. educ@upn.mx(12).
- Fernández, F. B. (2007). *Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades e la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral, Universitat Jaume I, Valencia.
- Morales, R., & González, V. (2008). *Comunicación en las Organizaciones y TICs*. Temuco, Chile: Universidad de La Frontera.
- Ossa, T. Á. (2011). *Diseño y puesta en marcha de un sistema de comunicación interna, mediante el uso de las TICs en la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango*. Caldas-Antioquia.
- Reina Estévez, J., & Fernández Castillo, I. (2012). El Uso de las Redes Sociales en las Universidades Andaluzas: El Caso de Facebook y Twitter. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 2(4), 123-144.
- Rodríguez, R. P. (2006). *Vinculación de la Sociedad de la Universidad Autónoma del Estado de México*, México.

San Millán, F. E., Blanco, J. F., & del Arco, P. J. (2008). Comunicación Corporativa 2.0 en la Universidad Rey Juan Carlos.