



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN**

**INCIDENCIA DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES EN LA COMUNICACIÓN**

**INTERNA DE LAS ORGANIZACIONES ACADÉMICAS**

**ESTUDIO DE CASO: UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PREVIO A**

**OPTAR EL GRADO DE LICENCIADA EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**AUTORA: DOMÉNICA CEDILLO PAREDES**

**TUTORA: LIC. CARLOTA MORALES MSC.**

**SAMBORONDÓN, ENERO, 2018**

# **INCIDENCIA DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES EN LA COMUNICACIÓN**

## **INTERNA DE LAS ORGANIZACIONES ACADÉMICAS**

### **ESTUDIO DE CASO: UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**

**DOMÉNICA CEDILLO PAREDES**

[dcedillo@uees.edu.ec](mailto:dcedillo@uees.edu.ec)

“Las universidades del mañana establecerán muchos y distintos tipos de vinculaciones con la sociedad que las circunda. El mérito que se les asigne dependerá cada vez más de su "conectividad" al sistema distribuido de producción de conocimiento y a su pertinencia según lo determine la eficacia con que utilizan los recursos de este sistema.”

(Gibbons, 2006)

### **Resumen**

En los últimos años la comunicación interna de las organizaciones ha sufrido grandes cambios directamente relacionados al uso de dispositivos móviles (D.M.) al interior de estas. La problemática que se abordó fue que a pesar de las innovaciones positivas que derivan del uso de los (D.M.) no todos los cambios resultan satisfactorios para la buena marcha de las organizaciones. En la presente investigación se tomó como referente organizaciones académicas, a través del estudio de caso de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE del Ecuador. El propósito del estudio fue ponderar el uso de dispositivos móviles para la comunicación interna, entre maestros, estudiantes y personal académico y así mismo referir las desventajas para proponer recomendaciones a partir de entrevistas a expertos en comunicación y Educación Superior. Al ser el claustro universitario forjador de futuros profesionales el estudio se constituye en punto focal,

donde se analizan variables como: influencia de los dispositivos móviles dentro del salón de clases contrastándolo con los efectos académicos y comunicacionales que producen. La metodología fue de carácter analítico, bibliográfico y descriptivo. Los resultados revelan que los dispositivos móviles son herramientas que mejoran los procesos de comunicación interna. En relación a las bondades: proporcionan rapidez y eficacia.

*Palabras clave:* Dispositivos móviles, comunicación interna, organizaciones, organizaciones académicas, Universidades, Universidad de las Fuerzas Armada ESPE

### *Abstract*

In recent years the internal communication of organizations has undergone great changes that are directly related to the use of mobile devices (D.M.) within them. The problem that was addressed was that despite the positive innovations that derive from the use of (D.M.) not all changes are satisfactory for the smooth running of organizations. In the present investigation, the academic organizations were taken as reference, through the case study of the University of the Armed Forces ESPE of Ecuador. The purpose of the study was to consider the use of mobile devices for internal communication among teachers, students and academic staff and also to refer the disadvantages to propose recommendations based on interviews with experts in Communication and Higher Education. As the university cloister forging future professionals, the study becomes a focal point, where variables such as: the influence of mobile devices within the classroom, contrasting it with the academic and communicational effects they produce, are analyzed. The methodology was analytical, bibliographic and descriptive. The results reveal that

mobile devices are tools that improve internal communication processes. In relation to the benefits: they provide speed and efficiency.

*Key words: Mobile devices, internal communication, organizations, academic organizations, Universities, and University of the Armed Forces ESPE*

## **Introducción**

El éxito es el fin de todas las compañías, alcanzarlo es uno de sus principales objetivos y por ende, el camino para lograrlo está trazado por diversos factores: como la comunicación interna, que desencadena una serie de beneficios tanto profesionales como económicos. Este tipo de comunicación puede ser considerada, entonces, como la base o el eje sobre la que se desarrollan todos los procesos internos de las organizaciones. Una compañía exitosa y líder en el mercado sin lugar a duda, emplea estos procesos de comunicación. Los códigos deben ser apropiados para y por todos y cada uno de los trabajadores de la organización, independientemente de su cargo o función.

La comunicación organizacional posee diversos enfoques, y por ende es complicado simplificar su significado en un solo concepto. No obstante la comunicación organizacional y la comunicación interna se pueden dividir en tres grandes campos: el proceso social, la disciplina y el conjunto de técnicas y actividades.

La comunicación interna: conjuntos de actividades efectuadas por la organización para la creación y el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados

para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Ello según Andrade, citado por (Álvarez J. , 2007)

Por tanto, la serie de actividades que se realizan en las empresas para poder crear y fortalecer las buenas relaciones entre todo el personal es tarea de la comunicación interna de las organizaciones. Para poder lograr ese fin es necesario emplear diversos medios que permitan alcanzar la visión de la empresa y al mismo tiempo cumplir con sus objetivos. En este contexto toman especial importancia las tecnologías de comunicación, entre los que se puede destacar los dispositivos móviles.

En la actualidad los avances tecnológicos en cuanto a dispositivos móviles ofrecen una gama de opciones, de herramientas y de programas que se conjugan en uno solo. Desde que surgieron los dispositivos móviles han tenido un gran impacto en la sociedad y por lo tanto, en las organizaciones. Al poseer capacidad para conectarse a redes facilitan las relaciones interpersonales y mejoran los procesos de comunicación. Pero como en todos los aspectos de la vida diaria existen desventajas de uso en todas las situaciones y momentos. Estos aspectos se analizarán sucintamente en la presente investigación: las ventajas y desventajas, en general, la incidencia de los dispositivos móviles en las organizaciones. Al hablar de organizaciones se refiere específicamente a la incidencia en la comunicación interna de las mismas, a través de los teléfonos móviles, dispositivos más utilizados en la actualidad. Estos tienen grandes ventajas, como el poder comunicarse de forma más rápida y eficaz entre las diversas áreas de la empresa, poseer la capacidad de comunicarse en tiempo real a las sucursales o filiales ubicadas en cualquier punto del mundo, por nombrar algunas. Sin embargo, como ya se dijo existen desventajas como: la gran distracción que generan los dispositivos, la falta de contacto personal, entre otras.

Por ser esta investigación un trabajo de grado se requiere de pertinencia en un contexto determinado, por lo que se implementó un estudio de caso, es decir, selección de en una organización de índole académica, la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE del Ecuador, con el propósito de ponderar el uso de dispositivos móviles para la comunicación interna, entre maestros, estudiantes y personal académico y así mismo referir las desventajas para proponer recomendaciones a partir de las entrevistas a expertos en Comunicación y Educación Superior.

## **Fundamentación Teórica**

### 2.1 Origen del objeto de estudio

A continuación se dan a conocer diversos componentes teóricos y conceptuales que orientan la presente investigación. En primer lugar se analizan la comunicación interna y la incidencia en las organizaciones; además de los estudios previos que otros autores han publicado sobre lo explicado y los conceptos clave para la comprensión de la investigación. En consideración al desarrollo tecnológico y el incremento a gran escala de la demanda de dispositivos móviles fue necesario llevar a cabo un análisis. Este se basó en la influencia e incidencia de los dispositivos móviles en la comunicación interna de las organizaciones académicas.

Los dispositivos móviles, elementos tecnológicos que cumplen la función de computadoras, por tanto se los conoce además como ordenadores o computadoras de bolsillo. Un aparato de tamaño variable, con algunas capacidades de procesamiento, conectado en forma permanente o intermitente a una red, con memoria limitada, diseñado específicamente para llevar a cabo múltiples funciones (Baz, Ferreira, Álvarez, & García, 2011) Como bien se define, poseen diversas capacidades que hacen posible desarrollar innumerables funciones, mismas que agilitan los procesos dentro de las organizaciones y en la vida diaria en general.

Así, en una sociedad en movimiento surge la tecnología móvil para dar respuesta a las necesidades constantes de acceso a la información y comunicación. El uso de esta tecnología comenzó a generalizarse a principios del siglo XXI, cuando los teléfonos y ordenadores que dependían de cables y que en definitiva frenaban la movilidad comienzan a ser sustituidos por sus homólogos inalámbricos. El uso extendido ha revolucionado la forma de entender la comunicación y la educación. (Cantillo, Roura, & Sánchez, 2012)

## 2.2 Definición del objeto de estudio en la teoría

Los dispositivos móviles y sus efectos en la comunicación interna de las organizaciones son los elementos principales sobre los que recae la investigación. Elementos que reciben influencias y además son afectados por estímulos externos; que se constituyen en agentes que a su vez pueden, incluso, llegar a afectar el funcionamiento, rendimiento y productividad de organizaciones enteras. Es fácil de inferir que las disciplinas inmersas en este estudio son las Telecomunicaciones, la Comunicación en general y la Comunicación Organizacional en especial, junto con la Educación Superior, pues, se contextualiza el estudio en los ámbitos académicos. Por lo tanto ameritan ser definidas sucintamente:

La comunicación es un proceso complejo, en el que se comparte información. Las personas para relacionarse y vivir en sociedad necesitan y dependen de la comunicación. En el proceso intervienen emisores y receptores, la información que se transfiere debe ser comprendida por el receptor para que el proceso se desarrolle con éxito. “Debemos entender a la comunicación como una relación interactiva entre personas que quieren la transmisión de ideas, conocimientos, información (...)” (Silva, 2011). Al hablar de comunicación organizacional, se debe ser más específico para referirse al proceso que se desarrolla en las empresas y organizaciones.

A su vez la comunicación organizacional se subdivide en dos grandes campos, la comunicación interna y externa. La comunicación organizacional tiene como objetivo principal el mejorar los procesos de intercambio de mensajes, intercambio que se produce al interior de las organizaciones entre sus miembros, pero también se da de forma externa con el público que la rodea. La comunicación organizacional es un proceso que permite a sus trabajadores ser críticos y pensantes como se expresa a continuación: “la importancia de superar el modelo mecanicista y adoptar las perspectivas crítica e interpretativa, donde se incorpore el análisis de los contextos sociales, políticos, económicos y tecnológicos en los procesos comunicativos organizacionales” (Brönstrup, Godoi, & Ribeiro, 2007)

La función de la comunicación no es convencer a nadie de nada; sino facilitar que afloren diversos enfoques o puntos de vista de una misma realidad, de forma que posibilite el reencuadre de la visión originaria. A este nuevo enfoque de la comunicación se denomina *intercomunicación*, considerada como el proceso estratégico de gestión para conseguir que la comunicación sea más efectiva para todos los elementos involucrados en ella. (Depaz, 2013)

Los dispositivos móviles poseen grandes y amplias ventajas que han logrado su posicionamiento en el mercado y se constituyen además en grandes beneficios para mantener conectados a empleados y jefes en una organización. Por tanto (Feijóo, Gómez, & Martínez, 2010) afirman: “En efecto, el móvil posee unas características que lo hacen particularmente interesante. Se encuentra habitualmente conectado de forma permanente y el usuario lo lleva consigo a todas partes” (p.141). Las ventajas por tanto son varias, pero para las organizaciones es fundamental el ganar dinero y al mismo tiempo aumentar su productividad. Los dispositivos móviles tienden a influir en todos y cada uno de los diversos sectores económicos. Sectores y organizaciones que se

ven afectados por la venta de los mismos hasta la disminución del tiempo en cubrir ciertos procesos por la inmediatez que ofrecen estos dispositivos.

### 2.3 Definición de conceptos claves

#### Dispositivos móviles

Para (Guevara Soriano, 2017) Los dispositivos móviles son aparatos pequeños con características importantes de movilidad que pueden ser sincronizados con algún sistema de la computadora para actualizar aplicaciones y datos, según sea el tipo de dispositivo se comportan como si estuvieran directamente conectados a una red mediante un cable, dando la impresión al usuario que los datos están almacenados en el propio aparato.

Los Smartphone tienen “Comunicación por voz, pueden incorporar funciones avanzadas, mensajería, acceso a internet móvil, pantalla táctil u otros dispositivos de entrada de datos, captura de imágenes fijas y en movimiento, reproducción de documentos digitales, posicionamiento GPS, acceso a redes inalámbricas” (Fombona, Pascual, & Madeira, 2012)

#### Comunicación interna

La comunicación interna se basa en los procesos comunicacionales que se dan dentro de las mismas. Se da a conocer información de la empresa a la empresa. Según (Castillo, 2010), “es aquella que se dirige hacia los públicos internos de las organizaciones”

Elemento dinamizador y de soporte de las estrategias de cualquier organización. Es el corazón de la coordinación de tareas y de la canalización de esfuerzos y recursos hacia los objetivos que se persiguen. Además, permite reafirmar la propia identidad y transmitir el conjunto de valores compartidos por los miembros de la organización. (Álvarez & Lesta, 2011)

## Organizaciones

Las organizaciones, empresas o instituciones poseen metas y objetivos que deben alcanzar y para ello necesitan una serie de recursos que colaboren en la búsqueda de estos. “Son grupos humanos que atraviesan un proceso similar al de los seres vivos: nacen, crecen y desaparecen. Y, al igual que cualquier organismo de la naturaleza, las organizaciones necesitan comunicarse con su entorno” (Ongallo, 2007). A decir de Thompson, existen diversos tipos de organizaciones que varían por su naturaleza y objetivos, “se refiere al resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera que se logren los fines propuestos” (Thompson, 2007). Como se puede inferir, a partir de las fuentes consultadas, las organizaciones sufren mutaciones a la par de su existencia que puede ser positivo o negativo para la supervivencia de las mismas. La comunicación interna debe estar en sintonía con los miembros de las organizaciones de tal forma que todos coadyuven con la misión y la visión de la entidad.

## Organizaciones académicas: Universidades

Las Universidades son organizaciones académicas o sistemas educativos superiores, dedicadas a la formación profesional, investigación y vinculación con la comunidad. Se encargan de unir dos aspectos muy importantes, “ámbitos por excelencia de conjugación de la investigación y la educación” (Arocena & Sutz, 2017). Por otra parte la Universidad, según Edgar Morín, tiene una misión y una función trans-secular, la cual, vía el presente, discurre del pasado al futuro; tiene una misión trans-nacional que ha mantenido a pesar de la tendencia al cierre nacionalista propio de las naciones modernas. Dispone de una autonomía que le permite efectuar esa misión. (Morín, 2009)

(Grediaga Kuri, 2008) Sostiene que existen distintos niveles de análisis en los estudios de los sistemas de educación superior y su impacto en el desarrollo de la profesión académica, no obstante la autora atiende a cuatro niveles de análisis que se citan en este trabajo por considerarlos particularmente interesantes para entender a las organizaciones académicas, cuyo sinónimo vendría a ser las universidades: el nivel primero es lo relativo a la evolución histórica y la institucionalización de la universidad, que constituye el contexto, en que surge se desarrolla y se consolida la profesión académica. Revisar los estudios sobre la relación entre la universidad como institución social y su evolución en los distintos contextos nacionales que recuperan algunos de los ejes que han permitido explicar la diferencia entre los modelos y formas de organización que caracterizan a los sistemas de educación superior en los distintos momentos y países y entender las razones de su influencia.

El nivel segundo, el análisis hacia el interior del sistema educativo de nivel superior. Dicho de otra manera la definición de la relación existente entre los distintos segmentos que componen el mercado laboral. Trata la autora de establecer el peso relativo que tienen los diferentes tipos de organización, el origen, el financiamiento y los criterios de asignación de recursos presentes, así como los elementos implicados en la estructura de jerarquización y distribución del prestigio entre las instituciones, entre otros aspectos relevantes que ayudan a comprender el origen de los objetivos y especialización funcional de las distintas organizaciones que componen el sistema de educación superior.

El tercer punto de análisis de Grediana Kuri es el vínculo que se establece entre los distintos actores que intervienen en el desarrollo de las funciones asignadas a los académicos como rol ocupacional, dentro de cada organización. El nivel cuarto está relacionado directa e inmediatamente con la trayectoria académica, se ocupa de la interacción que caracteriza a los

distintos grupos sociales presentes dentro del ejercicio del rol y de la construcción del sistema de valores y patrones de la trayectoria académica de los individuos que componen la vida académica, según Herrnstadt, citado por (Grediaga Kuri, 2008) Se colige que hablar de organizaciones académicas y/o universidades abarca un espectro muy amplio y complejo de absolver.

#### Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

La universidad de las Fuerzas Armadas ESPE creada en 1922, cuya filosofía le permite servir a la sociedad y dotar al ser humano de conocimientos para de esta forma solucionar sus problemas y alcanzar el desarrollo, está integrada por tres campus: su matriz en Sangolquí, sedes en Santo Domingo de los Tsáchilas y Latacunga.

#### 2.4 Elementos para situar el tema

Los dispositivos móviles poseen grandes ventajas que los hacen atractivos a los consumidores y en ello se basa la gran demanda que actualmente poseen. Al hablar de portabilidad, se refiere a una de sus más grandes ventajas, tamaño pequeño los hace fácil de transportar. Sumado a ello tenemos la gran capacidad de adaptación que poseen, es decir, en ellos se pueden adaptar e incorporar una serie de servicios, programas, aplicaciones e interfaces de acuerdo exclusivamente a las necesidades y requerimientos de cada usuario. Además una ventaja bastante atractiva es la conectividad que poseen y al mismo tiempo la inmediatez de los procesos, todo ello se puede lograr gracias y a través de redes inalámbricas que se complementan con la portabilidad.

Desde la década de los noventa existe la imperiosa necesidad de insertar las denominadas Tecnologías de la Información y Comunicación en los centros de educación superior. Posteriormente se fueron adaptando y creando nuevas políticas universitarias y además estrategias que permitan la incorporación de la tecnología a estas organizaciones académicas. Existe una

estrecha relación entre la docencia, la investigación y por ende la tecnología. “Dentro de las sociedades de la información y el conocimiento el desarrollo de las redes telemáticas representa una estrategia fundamental para el avance de la educación superior en los ambientes tanto presenciales como virtuales” (Torres, Barona, & García, 2010).

La comunicación interna es un proceso fundamental que las empresas no pueden ni deben dejar de lado, si esta no funciona de forma correcta sin lugar a duda habrá una gran tendencia al colapso e incluso a una falla total de todas las áreas. Muchas empresas poseen diversos problemas de comunicación, diferentes entre sí pero todas poseen el mismo objetivo: resolverlos para lograr que la organización trabaje de la forma correcta.

Las organizaciones necesitan de recursos que les permitan crecer y aumentar su eficacia. De esta forma y al mismo tiempo se mejora la productividad. Desde el desarrollo tecnológico y de los dispositivos móviles se ha marcado un cambio en las empresas. Cambio que puede llegar a ser sumamente beneficioso para las organizaciones, pero que al mismo tiempo puede traer consigo grandes impactos negativos a las mismas. Las empresas necesitan innovarse y ser competitivas, y la inversión en tecnología aporta de gran forma a ello. Las universidades han visto afectada su comunicación interna e incluso sus procesos académicos y la relación maestro-educando se puede ver afectada por la influencia de dispositivos móviles.

El uso de tecnologías en la educación puede tener la finalidad de desarrollar las capacidades cognitivas del individuo; puede también tener el enfoque del trabajo colaborativo y en red para el desarrollo de la participación y de la ciudadanía; puede aún tener a la vista el desarrollo de una fuerza laboral apta para promover innovaciones y proyectos tecnológicos punteros para que el país sea competitivo en la economía del conocimiento. (Padilha, 2009)

Al ser las universidades los centros de educación que forman a los estudiantes en su último paso antes de salir a la vida profesional, es en este lugar precisamente donde se debe realizar un análisis efectivo sobre la influencia de los dispositivos móviles y por ende las TIC en la comunicación interna de estas organizaciones. El objetivo inicial de las universidades, es que los alumnos a partir de las nuevas tecnologías tengan la posibilidad de mejorar su proceso de aprendizaje. Sin ser distorsionado por fallas comunicacionales que afecten dichos procesos. La tecnología ocasionó grandes cambios en la sociedad, positivos y negativos. Al interior de las universidades sucede lo mismo, las TIC puede ocasionar ventajas y desventajas en su comunicación interna.

Es así la necesidad de analizar la influencia de los dispositivos móviles al interior de las universidades, específicamente de los efectos en su comunicación interna. Comunicación que se da en diversas direcciones y con diferentes participantes.

## 2.5 Relación de modelos que explican el problema

Los procesos de comunicación al interior de las organizaciones son sumamente complejos. Este proceso ha sufrido grandes cambios y transformaciones a lo largo de los años. Cambios que mantienen una relación directamente proporcional con el desarrollo tecnológico y los dispositivos móviles. Los nuevos modelos de comunicación le han costado a las empresas inversiones en mucho de los casos millonarias, y que incluso muchos han llegado a colapsar y fallar. Los medios tradicionales de comunicación han ido perdiendo popularidad poco a poco, y los dispositivos móviles han tomado fuerza en los últimos años. Los hábitos sociales han cambiado y con ellos las formas de comunicación.

El enorme desarrollo tecnológico ha transformado notablemente nuestra manera de actuar, trabajar, comunicarnos y, por supuesto, de aprender. Así, la sociedad de la información, de la globalización y del comercio on-line, es también la sociedad de la educación virtual, el aprendizaje en línea y del blended learning. Todos estos cambios en el ámbito educativo han sido posibles gracias a tres factores fundamentales: los avances científicos, los adelantos tecnológicos y las demandas sociales. A partir de ello, las TIC han sido incorporadas gradualmente a la educación. (Herrera, 2009)

Es necesario recalcar que la productividad posee gran relación con la comunicación interna de las organizaciones. Podemos por tanto decir, que si la comunicación llega a ser deficiente o a fallar la productividad se verá afectada directamente. Los empleados para rendir mejor deben sentirse satisfechos, mantener buenas relaciones con sus compañeros, subordinados y superiores; y por ende obtener un beneficio económico. En varias y repetidas ocasiones se tiende a confundir factores como la comunicación y el flujo de información, es en ese momento donde los procesos se pueden ver perjudicados.

En gran parte de las organizaciones (en especial las universidades) se confunden los conceptos de información y comunicación e impera en ellas el modelo lineal de comunicación; éste busca, de forma exclusiva, mantener la integridad material del mensaje a lo largo del proceso de comunicación; en consecuencia, la universidad diseña un plan y un sistema de información y comunicación. (Muñoz, 2013)

La comunicación en las organizaciones requiere el papel protagónico para conducir a las empresas al éxito. Por tanto la comunicación interna no puede ser vista y tomada como un gasto, sino más bien como una inversión. Los dispositivos si bien es cierto son personales, y por lo general cada uno de los empleados lo posee, son armas de comunicación eficaz. Los dispositivos

móviles conectan a los empleados, permiten que los empleados se comuniquen de forma más rápida, den a conocer disposiciones y se mantengan al tanto de sucesos relevantes en cada una de las áreas de la empresa. El implementar zonas de internet gratuito en toda la empresa, planes corporativos pueden incluso llegar a agilizar aún más los procesos y al mismo tiempo a generar satisfacción en los empleados. Estos dos aspectos contribuyen a mejorar la productividad.

El cambio tecnológico, vendaval o tornado digital podría decirse, ha forzado durante los últimos años a los empresarios a invertir en formación y a entender la rentabilidad y necesidad de dicho gasto. Más complicado, salvo en situaciones de crisis o de fusiones, ha sido que los empresarios comprendieran el altísimo interés que remunera el capital invertido en comunicación interna. (Álvarez, 2007)

Las denominadas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), actualmente poseen un gran impacto dentro de las organizaciones. Podemos incluso decir que son herramientas de ayuda y apoyo para realizar una serie de procesos dentro de las empresas. El rendimiento organizacional analizado a partir del uso o no de los dispositivos móviles es bastante complejo de medir e incluso podemos decir que es subjetivo. Las tecnologías de la información y las comunicación según (Moyano, Martínez, Maqueira, & Bruque, 2012) “Las TIC internas, es decir, las TIC que son utilizadas por las empresas para conseguir eficiencia en los distintos y complejos procesos que se llevan a cabo en su interior, y que se corresponden con las tecnologías avanzadas” (p.107).

El impacto de las TIC en el crecimiento de la productividad desde la perspectiva del modelo de Solow, los mecanismos a través de los cuales ello ocurre, son principalmente dos; por un lado al aumentar el stock de capital producido por las TIC y utilizado en otros sectores de la economía, aumenta la productividad del trabajo en el sector productor de bienes TIC, por el

otro, los menores precios y la mayor tecnología (al ser tecnologías de propósito general, que se utilizan de manera amplia en todos los sectores de la economía) influye en todos los sectores de la economía. (Díaz, 2017)

## 2.6 Conclusiones de los estudios

Definitivamente los dispositivos móviles constituyen una gran ventaja para las pequeñas, medianas y grandes organizaciones. La incidencia que poseen estos sobre las empresas radica en el aspecto que se ha venido mencionando a lo largo de la investigación como lo es la agilización de los procesos y la simplificación de los mismos. Los beneficios que traen consigo se hacen visibles en todas las áreas de la organización. Desde el reducir los costes, el tiempo, por otro lado el aumentar la capacidad de coordinación y de transmisión de información y además, que aunque no suene muy palpable el aumento en la calidad de los bienes, productos o servicios que se ofrecen. “Las Tecnologías de la Información (TI) pueden llegar a representar una ventaja competitiva para las empresas, pues hacen posible una simplificación y agilización de los procesos de negocios de muy diversas maneras” (Arias, Pedroni, & Maçada, 2015)

Es importante destacar que si bien es cierto los dispositivos móviles cumplen una función primordial en las organizaciones necesitan complementarse con otros aspectos. De esa forma (Torres, Barona, & García, 2010) afirman “Varias instituciones de educación superior que han incorporado TIC en sus procesos académicos se apoyan en la expectativa de pasar de ser organizaciones centradas en la enseñanza tradicional para convertirse en organizaciones centradas en el aprendizaje” Los dispositivos móviles son totalmente indispensables para el crecimiento de las empresas, ello sumado a buenos planes estratégicos y a personal comprometido podrá catapultar a la organización al éxito total y rotundo. La comunicación interna ha obtenido una

incidencia positiva a lo largo del tiempo gracias a los dispositivos móviles, incidencia que es palpable y fácil de detectar en diversas áreas.

## **Metodología**

### Diseño

Se llevó a cabo una investigación aplicada, pues es necesario buscar alternativas para solucionar problemas prácticos como el uso y abuso de los dispositivos móviles en horas de trabajo. Pero por sobre todo la incidencia que estos dispositivos poseen en la comunicación interna de las empresas. Por otro lado es una investigación experimental. En el proceso se buscaron y posteriormente analizaron los dispositivos móviles como factores que afectan en la comunicación interna de las organizaciones.

Se aplicaron métodos tanto analíticos, bibliográficos como descriptivos. El método analítico para estudiar y analizar subjetivamente la presencia de los dispositivos móviles en las organizaciones, durante los últimos años. El método bibliográfico para estudiar los dispositivos móviles, su progreso y desarrollo; por otro lado también de la comunicación interna y de la relación existente entre estos dos factores en las organizaciones académicas.

Se empleó la técnica de la entrevista, se elaboró un guion de preguntas abiertas y cerradas al personal docente y estudiantes de la organización de Educación Superior en estudio.

### Población y Muestra

La población la constituye el total de individuos que laboran y estudian en las dos sedes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE de las ciudades Latacunga y Santo Domingo. Se aplicaron 15 entrevistas a personas seleccionadas (ocho mujeres y siete hombres, que oscilan

entre 20 y 65 años de edad) en consideración a sus funciones dentro de la institución, su relación con los dispositivos móviles y su incidencia en la comunicación interna de la organización académica mencionada. Este segmento de la población se constituye en la primera muestra. Se consideró otro grupo de 15 informantes, conformados por ocho estudiantes y siete maestros que responden al uso del dispositivo móvil dentro del salón de clases.

Entorno

Las entrevistas se las aplicaron en espacios diferentes: En primer lugar en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Extensión Latacunga y en segundo lugar Unidad Académica Externa ESPE Extensión Santo Domingo.

### **Análisis de las entrevistas al personal seleccionado de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE**

Los datos que se analizan se obtuvieron de las entrevistas al personal seleccionado (15 sujetos: 8 hombres y 7 mujeres) El guion consta de 6 preguntas, tendientes a conocer los puntos de vista sobre el uso de dispositivos móviles y la forma en la que los entrevistados utilizan estos aparatos. Por otra parte se elaboraron dos preguntas extras, exclusivas para una muestra de 15 entrevistados (8 estudiantes y 7 maestros)

1.- Tipo de dispositivo móvil que poseen los entrevistados.

13 de las personas entrevistadas poseen un teléfono móvil y manifestaron que prefieren esta clase de dispositivo móviles por su portabilidad, tamaño, funciones e incluso precio. Según criterio de los sujetos entrevistados las tabletas, por su tamaño se convierten en herramientas menos utilizadas. Dos sujetos entrevistados poseen una Tablet, que las prefieren porque, según

ellos agilizan sus procesos, pues, se pueden incorporar elementos adicionales como teclados o mouse. Es importante destacar que todos los entrevistados poseen un dispositivo móvil.

## 2. Horas al día que se dedican al uso de los dispositivos móviles

7 entrevistados dijeron que utilizan sus dispositivos móviles, a cualquier hora del día o la noche, por más de 5 horas, para diversos fines como: la comunicación, actividades de ocio, investigación y estudio. Además manifestaron que muchas veces lo toman de forma involuntaria para revisar la hora y mensajes. 4 personas dijeron que ellos utilizan sus dispositivos por un periodo de 3 a 5 horas. Según ellos con fines estrictamente necesarios y que no acceden a las redes sociales. 4 personas comentan que utilizan sus dispositivos únicamente para actividades de comunicación oral o a través de mensajería.

## 3 ¿Se debe restringir o permitir el uso de dispositivos móviles en horario laboral y de estudio?

12 personas respondieron que no se debe restringir el uso de los dispositivos móviles por su vital importancia. Señalaron que mejoran y facilitan el entorno laboral, de clases y el estudio por medio de la búsqueda rápida de información y de la utilización de aplicaciones. Mientras que las 3 personas restantes están a favor de restringir el uso de dispositivo móvil en horarios laborales y de clases con la finalidad de evitar distracciones que en el caso de los colaboradores afectan en el rendimiento laboral y en relación al estudiante puede aturdir y afectar los procesos enseñanza-aprendizaje. Por otra parte, según los entrevistados, la información que aportan no siempre es relevante.

## 4. ¿Los grupos de WhatsApp cumplen funciones importantes de comunicación e información?

13 entrevistados, dieron a conocer que los grupos de WhatsApp cumplen funciones importantes pues se utilizan para informar y comunicar, especialmente disposiciones de

cumplimiento inmediato y además a través de este canal se mantiene una comunicación eficaz y fluida. Los miembros de un grupo adscrito despejan dudas e inquietudes sobre trabajos, deberes y proyectos. A diferencia de los sujetos anteriores 2 informantes se muestran proclive a la negatividad, ya que indicaron que estos grupos se desvían de sus fines iniciales y más bien se utilizan para fomentar reuniones sociales, murmuraciones, bromas, fotografías e información irrelevante.

#### 5. ¿Los dispositivos móviles coadyuvan a la comunicación interna de su unidad académica?

13 entrevistados señalaron que los dispositivos móviles coadyuvan en la comunicación interna, desde directores y jefes de carrera. Los alumnos coincidieron en que por medio de estos dispositivos se comparte información relevante. A diferencia de estos, 2 entrevistados sostuvieron que la contribución de los dispositivos móviles a la comunicación interna es relativa. Ya que este factor depende de las circunstancias, del espacio y del tiempo en el que se los utilice. Además de los valores y el compromiso del usuario ya sea este colaborador o estudiantes, es decir implica a la conciencia.

#### 6. Utilización de dispositivos móviles en horas de trabajo

3 entrevistados sostuvieron que utilizan siempre el dispositivo móvil y regularmente lo tienen a su alcance para usarlo las veces que sea necesario. A diferencia de 6 entrevistados que utilizan el dispositivo casi siempre, para resolver inquietudes, dudas de sus colegas o estudiantes o consultar alguna información laboral. Los seis entrevistados restantes, dijeron que usan el dispositivo móvil eventualmente, solo cuando es estrictamente necesario, por ejemplo, en el caso de emergencia.

Las siguientes preguntas fueron contestadas por estudiantes y maestros respectivamente. Para efecto de la entrevista se consideraron ocho estudiantes y siete maestros.

6.1. Estudiantes. ¿Usa el dispositivo móvil cuando el maestro dicta clases?

4 entrevistados afirmaron que utilizan sus dispositivos móviles indistintamente (para responder o hacer llamadas, escribir mensajes, consultar redes sociales o investigar) únicamente en caso de extrema urgencia. 1 estudiante nunca lo utiliza, y tres cuando el maestro se encuentra distraído.

6.2. Maestros ¿Usa el dispositivo móvil cuando dicta clases?

6 maestros entrevistados utilizan sus dispositivos móviles solo en casos de extrema urgencia. A diferencia de 1 maestro que lo utiliza cuando sus alumnos están realizando actividades, como talleres en clase o trabajos en grupo.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Resultados**

El uso de los dispositivos móviles en las organizaciones académicas, en este estudio de caso, la Universidad ESPE, revela:

- En las organizaciones académicas caso ESPE la totalidad de los colaboradores poseen un dispositivo móvil.
- El 73% del personal utilizan sus dispositivos móviles un lapso de entre tres horas como mínimo y más de 5 h. diarias.
- Es de anotar que las cuatro personas, que manifestaron utilizar sus dispositivos únicamente para actividades de comunicación oral o a través de mensajería, sus

edades oscilan entre 50 y 65 años de edad. Se asume que para las personas mayores, que no están familiarizadas con la tecnología, no participan de este tipo de comunicación interna en las organizaciones a no ser estrictamente necesario.

- El 80% de la muestra sostiene que no se debe restringir el uso de los dispositivos móviles por su vital importancia, puesto que, mejoran y facilitan el entorno laboral y de clases por medio de la búsqueda rápida de información y de la utilización de aplicaciones.
- Las personas restantes, es decir el 20%, que están a favor de restringir el uso de dispositivo móvil en horarios laborales y de clases con la finalidad de evitar distracciones que en el caso de los colaboradores (...) son docentes y directivos de la ESPE. Por lo que se infiere un poco de sesgo y una leve parcialización por el cargo que desempeñan.
- Los grupos de WhatsApp cumplen funciones importantes, pues, se utilizan para informar y comunicar, especialmente disposiciones de cumplimiento inmediato y además a través de este canal se mantiene una comunicación eficaz y fluida. Los miembros de un grupo adscrito despejan dudas e inquietudes sobre trabajos, deberes y proyectos. Así lo revela el 80% de la muestra.
- Los dispositivos móviles coadyuvan en la comunicación interna, desde la perspectiva de directores y jefes de carrera y estudiantes (87%) coincidieron en que por medio de estos dispositivos se comparte información relevante.
- Es importante inferir que los dos entrevistados que sostuvieron que la contribución de los dispositivos móviles a la comunicación interna es relativa. Ya que este factor

depende de las circunstancias, del espacio y del tiempo en el que se los utilice (...)  
pertenecen al departamento de recursos humanos.

- El 67% de la muestra utiliza siempre y casi siempre el dispositivo móvil.
- El 33% restante usan el dispositivo móvil eventualmente. Se infiere que todos usan su dispositivo móvil así digan que lo hacen *siempre, casi siempre o eventualmente*.
- El 93% de los estudiantes utiliza el dispositivo móvil en el salón de clases (*indistintamente, extrema urgencia, cuando el profesor está distraído*)
- Los maestros utilizan sus dispositivos móviles en el salón de clases ya sea en casos de extrema urgencia (que es un término ambiguo) o cuando sus estudiantes están realizando actividades de diferentes índoles.

## **Conclusiones**

Se concluye acotando que las personas utilizan sus dispositivos móviles o celulares dentro de las horas de trabajo con fines corporativos, personales e investigativos. Estos dispositivos móviles sin lugar a dudas son sumamente importantes para llevar a cabo un sinnúmero de procesos, especialmente si de comunicar se trata, acortan tiempo e incluso distancia.

Los maestros y estudiantes en su gran mayoría reconocen y aceptan la importancia de los dispositivos móviles en la vida cotidiana e incluso recalcan las ventajas que estos poseen sobre la comunicación interna de las organizaciones. Las universidades en este caso, ESPE se han visto en los últimos años influenciados por estos avances tecnológicos a tal punto que se invierte altos valores en tecnología para el funcionamiento óptimo de estos dispositivos móviles, inclusive contratan planes corporativos con empresas de telecomunicación. Los claustros universitarios disponen de servicio de internet, zona wifi y demás tecnología de punta, que hoy en día coadyuvan

para reducir los tiempos, comunicarse, dar indicaciones, compartir ideas e información, manejar una comunicación fluida, entre otras bondades.

Se entiende como una problemática el abuso de los dispositivos móviles dentro de las horas laborales, no obstante pesan más las ventajas, pues, el uso de los dispositivos móviles es importante para que la comunicación sea eficaz, eficiente e inmediata.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a las organizaciones en general y en especial a las Universidades:

- Establecer parámetros para el uso correcto de los dispositivos móviles dentro de salones de clase.
- La comunicación interna de las empresas puede ser un proceso complejo, con la ayuda de los dispositivos móviles y su correcta utilización se convierte en un proceso claro y eficaz.
- El uso de los dispositivos móviles se podría convertir en una amenaza por ser un potente distractor. Sin embargo es en estos momentos donde se puede entrever el compromiso y dedicación de los empleados para con su trabajo.
- Un empleado que tenga altos niveles de compromiso y satisfacción, tendrá sentimiento de reciprocidad. Por tanto, es importante analizar y medir al mismo tiempo estos niveles.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A., & Lesta, L. (2011). Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización. *Palabra Clave*, XIV(1).
- Álvarez, J. (2007). *Comunicación interna, la estrategia del éxito*. Monterrey: Razón y Palabra.
- Arias, M., Pedroni, F., & Maçada, A. (4 de Mayo de 2015). *Escrito contables y de administración*. Obtenido de Tecnologías móviles y su impacto en la productividad: percepción de los empleados: [http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-20552013002200002&lng=en&nrm=iso](http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-20552013002200002&lng=en&nrm=iso)
- Arocena, R., & Sutz, J. (2017). *La universidad latinoamericana del futuro: tendencias, escenarios, alternativas*. México: UDUAL.
- Baz, A., Ferreira, I., Álvarez, M., & García, R. (2011). *Dispositivos móviles*. Universidad de Oviedo.
- Brönstrup, C., Godoi, E., & Ribeiro, A. (2007). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional* (Vol. XXVI). (L. Sierra, Trad.) Signo y pensamiento 51.
- Cantillo, C., Roura, M., & Sánchez, A. (2012). Tendencias actuales en el uso de dispositivos móviles en educación. *La educación digital magazine*, 1-21.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las relaciones públicas*. España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (IIRP).
- Depaz, R. (2013). *Estrategias para la comunicación interna*. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa.
- Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 30-45.
- Feijóo, C., Gómez, J., & Martínez, I. (2010). Nuevas vías para la comunicación empresarial: publicidad en el móvil. *El profesional de la información*, 140-148.
- Fombona, J., Pascual, M., & Madeira, M. (2012). Realidad aumentada, una evolución de las aplicaciones de los dispositivos móviles. *Pixel-Bit. Revista de medios y educación*, 197-210.
- Gibbons, M. (2006). *Pertinencia de la educación superior en el siglo XXI*. Obtenido de <http://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2013/ADOLFO%20STUBRIN/BIBLIOGRAF%C3%8DA%202013/Lectura%205.%20Pertinencia%20de%20la%20educacion%20superior%20en%20el%20siglo%20XXI.pdf>
- Gómez, D., Oviedo, R., & Martínez, E. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario*. Chihuahua: Tecnociencia.
- Grediaga Kuri, R. (2008). *Profesión académica, disciplinas y organizaciones*. México: ANUIES.
- Guevara Soriano, A. (2017). *Dispositivos Móviles. Seguridad*.

- Herrera, M. (2009). Disponibilidad, uso y apropiación de las tecnologías por estudiantes universitarios en México: perspectivas para una incorporación innovadora. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-9.
- Morín, E. (2009). Sobre la reforma de la universidad. *Gazeta de Antropología*.
- Moyano, J., Martínez, P., Maqueira, J., & Bruque, S. (2012). *El papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la búsqueda de la eficiencia: un análisis desde Lean Production y la integración electrónica de la cadena de suministro*. Elsevier España, S.L.
- Muñoz, M. (2013). *Incidencia de la comunicación interna en la productividad de los profesores: la universidad de Antioquia y la universidad cooperativa de Colombia*. Medellín.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación* (Segunda ed.). Madrid: Dykinson S.L.
- Padilha, M. (2009). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Madrid: OEI.
- Pinilla, A. (2011). FUNDAMENTO DE LA POSTURA EPISTEMOLÓGICA DEL MAESTRO UNIVERSITARIO. *ENTORNOS*, 287-294.
- Prieto, L. (2007). *Autoeficacia del profesor universitario*. Madrid: NARCEA, S.A. DE EDICIONES.
- Ros, I. (2009). LA IMPLICACIÓN DEL ESTUDIANTE CON LA ESCUELA. *Revista de Psicodidáctica*, 79-92.
- Schvarstein, L. (2015). *Inteligencia social de las organizaciones*. UNIMAR.
- Silva, R. (2011). La intracomunicación. *Perspectivas*, 91-111.
- Thompson, I. (Octubre de 2007). *Promonegocios.net*. Obtenido de Concepto de organización: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Torres, S., Barona, C., & García, O. (2010). Infraestructura tecnológica y apropiación de las TIC en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. *Perfiles Educativos*, 105-127.

## ANEXOS

### GUIÓN DE ENTREVISTA A EXPERTOS EN COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR INFLUENCIA DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LAS ORGANIZACIONES

**Entorno:** Sedes de Latacunga y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Con el propósito de ponderar el uso de dispositivos móviles para la comunicación interna, entre las unidades académicas de una determinada universidad de Latacunga y asimismo referir las desventajas para proponer recomendaciones a partir de la entrevista a expertos en Comunicación y Educación Superior.

Nombres:

Facultad:

Funciones:

**1.- ¿Considera usted que los dispositivos móviles son de vital importancia o se debe restringir su uso en horario laboral y de estudio? Justifique su respuesta:**

---

---

**2.- Los grupos de whatsAPP de su Facultad sirven para...Explique**

---

---

**3.- Desde su perspectiva y experiencia: ¿Los dispositivos móviles coadyuvan a la comunicación interna de su unidad académica? (De qué manera... dé ejemplos)**

---

---

**4 - ¿Usted posee un dispositivo móvil? Especifique:**

Teléfono móvil

Tablets o Tabletas

No posee un Dispositivo móvil

**5.-- Aproximadamente ¿cuántas horas al día dedica a su dispositivo móvil?**

1-3 horas ( )

3-5 horas ( )

Más de 5 horas ( )

**6.- ¿Utiliza el dispositivo móvil en horas de trabajo y/o estudio?**

Eventualmente ( )

Casi siempre ( )

Siempre ( )

Solo cuando es necesario ( )

**7.- En el caso de ser estudiante: ¿Mientras su maestro dicta clases, Ud. utiliza su dispositivo móvil?**

Sí, mientras está distraído ( )

Sí, en cualquier momento ( )

No, nunca ( )

Solo en ocasiones de extrema urgencia ( )

**8.- En el caso de ser maestro: ¿Interrumpe sus clases a causa de su dispositivo móvil?**

Nunca ( )

Sí, mientras se deja tarea a los alumnos ( )

En caso de extrema urgencia ( )

Si, en cualquier momento ( )

**9.- Desde su experiencia, ¿Cómo ve el uso de los dispositivos móviles en las organizaciones académicas?**

---

---

**10.- Por favor, sugiera pautas para mejorar la comunicación interna a través de este medio**

-

---

---

**11.- Así mismo tics que ayuden a neutralizar las desventajas del uso y abuso de los dispositivos en los ámbitos académicos**

-

---

---