



UNIVERSIDAD ANDINA
SIMÓN BOLÍVAR
Ecuador

Paper Universitario

TÍTULO

**LINEAMIENTOS DE UNA PROPUESTA EPISTEMOLÓGICA PARA LA
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

AUTORES

**Miguel Vásquez,
docente del Área de Comunicación**

y

Melio Sáenz

**Programa de Manejo del Agua y del Suelo. Universidad de
Cuenca, Ecuador**

Quito, 2016

DERECHOS DE AUTOR:

El presente documento es difundido por la **Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador**, a través de su **Boletín Informativo Spondylus**, y constituye un material de discusión académica.

La reproducción del documento, sea total o parcial, es permitida siempre y cuando se cite a la fuente y el nombre del autor o autores del documento, so pena de constituir violación a las normas de derechos de autor.

El propósito de su uso será para fines docentes o de investigación y puede ser justificado en el contexto de la obra.

Lineamientos de una propuesta epistemológica para la Gestión del Conocimiento de la Comunicación Organizacional

Miguel Vasquez¹

Docente de Comunicación Estratégica
Universidad Andina Simón Bolívar, sede Quito, Ecuador
miguelvasquez9@hotmail.com

Melio Sáenz²

Programa de Manejo del Agua y del Suelo
Universidad de Cuenca-Ecuador
msaenz47@gmail.com

Resumen

Uno de los problemas fundamentales de la formación académica en nuestros países constituye la presencia de asimetrías propias de culturas dependientes: planes de estudio contruidos sobre bases alejadas de la realidad local y con un enfoque referencial, generalmente bibliográfico. Si añadimos los problemas epistemológicos, el panorama es sombrío y vulnerable puesto que los contenidos carecen de bases científicas suficientes. Actualmente, la transición que ocurre en todas latitudes, exige realizar un perfil profesional del comunicador que contribuya a mejorar el manejo de información incompleta, poco precisa y mal orientada para la vida de la comunidad, que es la que disponemos en nuestros países. Los problemas ocasionados por una población desinformada comienzan manifestándose como débil compromiso social cuando se requiere un manejo consistente de la dinámica de las estructuras hasta que se concluya la transición. El modelo de Comunicador Estratega Sustentable propuesto constituye paso evolutivo hacia los nuevos escenarios comunicacionales y se basa en una concepción sistémica. Este proceso comienza con una reflexión a partir del análisis de datos obtenidos a través de 3173 encuestas y entrevistas realizadas durante ocho años, en 245 organizaciones, con actores, entre autoridades, periodistas, comunicadores organizacionales, docentes, estudiantes universitarios, lo que nos permite identificar las relaciones entre la gestión sustentable de la comunicación, la organización y la sociedad en forma sistémica.

Palabras claves: Comunicador, estrategia, epistemología, sistema, sustentable

Abstract:

One of the fundamental problems of academic education in our countries is the presence of dependent own cultures asymmetries. Indeed, the curricula are built on remote bases of local reality and with a generally bibliographic reference approach experiences of other latitudes, leading to some useful knowledge. If we add the epistemological problems of certain disciplines, the picture that we presented is dark and vulnerable because it lacks specific scientific foundations to legitimize the knowledge of real and. Currently, the effervescence in which Latin American societies are required to design a professional profile of the communicator to help bridge the gaps created by handling incomplete, inaccurate and misguided for the life of the community. The damage caused by an uninformed population with little social commitment in circumstances occur which requires stability of social structures to mitigate the impacts of the global crisis. The model proposed

Strategist Sustainable Communicator is the next evolutionary step to organizational communicator, is based on a systemic concept that overcomes advantage to existing analytical models. In the academic and pedagogical context is based on a reflection on data obtained through surveys and interviews 3173 for eight years (2007-2015), 245 organizations nationwide, with various stakeholders, including authorities, journalists, organizational communicators, teachers, university students, discovering the relationship between the sustainable management of communication with the organization and society in an integrated manner, with the need to fulfill a transcendental role in the life of society and giving the communicator tools sustainable strategic value to knowledge fulfilling their responsibilities.

Keywords: Communicator, strategist, epistemology, social, sustainable.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo experimentado por la Ciencia y la Tecnología durante el S. XX ha planteado serios desafíos en todas las esferas del quehacer humano. La formación profesional que a nivel universitario se requiere para que los grupos humanos sigan funcionando en armonía con la realidad necesita ser tratado tanto desde el punto de vista pedagógico, didáctico y metodológico que nos conduzca a una nueva concepción del modelo educativo, con base en las experiencias que se realizan en diferentes latitudes y de las cuales ya se comienza a obtener resultados.

En la actualidad, el modelo educativo vigente en el nivel universitario de muchos de nuestros países es poco riguroso y poco profundo, sobretodo en el ámbito de las ciencias sociales para las cuales la débil fundamentación científica heredada del romanticismo del S. XIX nos ha conducido hacia escuelas de pensamiento que, temerosas de adentrarse en la aplicación de herramientas matemáticas y de beneficiarse de la teoría de sistemas para interpretar los acontecimientos que ocurren en los sistemas de la sociedad, tal como ha ocurrido en las Ciencias Naturales y una buena parte de las Ciencias de la Vida, han preferido auto limitar sus oportunidades de desarrollo conceptual y entregarse a corrientes ideológicas, a pesar de que la ideología nunca ha sido una herramienta que permita aproximarse de manera objetiva a la realidad.

La transición entre las viejas concepciones de la sociedad basadas en partidos políticos de discurso ideológico y de actores individuales y colectivos que no siempre transformaron su discurso en los resultados que ofrecieron, se presenta como un período histórico de serios cuestionamientos a las bases mismas de la organización social cuya realidad se viene construyendo con nuevos condicionantes entre los cuales encontramos dos preponderantes: la Teoría General de Sistemas que nos ofrece alternativas al pensamiento analítico clásico, incluyendo la complejidad y el pensamiento complejo, y la representación

numérica de la información, que ha traído asociada el desarrollo de las telecomunicaciones, incluido el Internet (Sáenz Oleas C. , To appear).

De la mano de estos dos factores crece la sociedad que el futuro necesita para armonizar la vida, la naturaleza y la sociedad mientras los nostálgicos actores y agentes del pasado pugnan por recrear sus escenarios de conflicto y encuadrarnos en modelos cuyas bases epistemológicas ya no sirven para explicar la Sociedad que surge, crece, se fortalece y se desarrolla acorde con una nueva humanidad que se esculpe en relación armoniosa con la Naturaleza y con la Vida, y en la que la realidad ideológica será sustituida progresivamente por una realidad basada en el conocimiento científico, en el desarrollo tecnológico y en la innovación.

Boceto de la Nueva Sociedad en el marco del conocimiento

A pesar de que conocemos que las sociedades humanas se organizaron, a lo largo del tiempo, sobre la base del conocimiento del que dispusieron en sus respectivas épocas, en muchas ocasiones nos referimos a la presente época como la era del conocimiento, todo esto como reconocimiento a la herencia recibida del S. XX, siglo de las revoluciones inconclusas, durante el cual el vertiginoso progreso de la investigación científica, del desarrollo tecnológico y la innovación marcaron las pautas que nos han conducido al estado actual.

Señalábamos anteriormente que uno de los factores preponderantes para este desarrollo ha sido la Teoría General de Sistemas sobre la base de la cual hemos iniciado la construcción de un nuevo modelo de la sociedad teniendo en cuenta las propiedades de los elementos que la constituyen, la estructura en que están organizados y las funciones y relaciones que existen o se pueden establecer entre ellos así como las funciones y relaciones que el sistema de la sociedad en si puede establecer con elementos del entorno.

Esta concepción de la sociedad permite considerar organizaciones que responden a la definición de sistema siguiente (Sáenz Oleas, Cisneros, Saqalli, & Sáenz, to appear):

Definición 1: Sea Ω un conjunto bien definido de elementos, por lo tanto un conjunto finito. A un conjunto de atributos y propiedades de los element de Ω y F el conjunto de relaciones y funciones que existen o que pueden establecerse entre los elementos de Ω o entre Ω y su entorno. Entonces la tripleta: es un Sistema.

$$S = \langle \Omega; A, F \rangle$$

En el contexto de la sociedad, el sistema S tiene como universo a todos los individuos y colectividades que hacen parte del mismo. En el ámbito comunicacional, el escenario está referido a un dominio territorial material o a un dominio virtual en el cual ejerce influencia la comunicación. Además, este sistema aloja procesos definidos de la siguiente manera:

Definición 2: Sea $S = \langle \Omega; A, F \rangle$ el Sistema anfitrión del proceso \mathcal{P} , secuencia ordenada de actividades que conducen a resultados. El escenario S es un sistema si entre las relaciones que existen o que pueden definirse entre sus elementos consta un conjunto de funciones dinámicas \mathcal{P} . (Sáenz Oleas C. E., 2009)

Los procesos que tenemos que considerar son de naturaleza clásica y los de tendencia moderna que aprovechan las facilidades puestas a disposición por los sistemas informáticos y de telecomunicaciones vigentes. Podemos considerar que la dinámica del escenario responde a la clásica definición de juego de escenarios:

Definición 3: El proceso \mathcal{P} es un juego de escenarios si (Sáenz Oleas C. E., 2009):

- 1) Existe un tema consistente con la realidad;
- 2) Existe un conjunto bien definido de actores que tienen algo que decir sobre el tema;
- 3) Buscamos alcanzar un estado E^* del sistema, mejor en algún sentido que el estado actual E_0 , mediante el establecimiento de objetivos, políticas, estrategias, tácticas y tareas.
- 4) El proceso \mathcal{P} conduce al Sistema S a través de diversos estados.

En la actualidad, los objetivos que guían el progreso del pensamiento humano buscan optimizar la participación de los seres humanos y de las instalaciones de procesamiento y transmisión de datos en términos de la calidad y cantidad de información disponible.

La sociedad del conocimiento dice el sociólogo norteamericano Daniel Bell (Bell, 1973), es el resultado del desarrollo tecnológico-científico que posibilita al ser humano el conocimiento de su realidad y su producción acompañado de las nuevas dinámicas de la información y comunicación. Analizar el conocimiento desde la perspectiva del hombre y sus actividades cognoscitivas es denominado "filosofía de la ciencia".

Nonaka y Takeuchi (Nonaka & Takeuchi, 1995) aclaran que el conocimiento es propio de los seres humanos y explican que el conocimiento en las organizaciones atraviesa por tres etapas: individual, reflejado en el talento y creatividad; grupal, integrado por el diálogo, la interacción y el trabajo y el corporativo, involucra toda la visión empresarial para la consecución de los objetivos y metas. Esta afirmación considera que los seres vivos tienen capacidad de aprehender el conocimiento con diferentes niveles de sofisticación, determinados por sus propias necesidades.

El modelo ontológico acepta cuatro fases de desarrollo del conocimiento: la exteriorización, proceso intrínseco del ser humano donde el conocimiento se encuentra en construcción y su transmisión al exterior requiere codificación para ser comprendido. Combinación, conocimiento creado a partir de elementos externos básicamente obtenido por observación o experimentación que configuran un mundo de referencias. Interiorización, todos los elementos abstraídos de la realidad por la mente del hombre generan aprendizaje; es decir, nuevas capacidades cognoscitivas que permita estructurar su marco referencial. Este proceso, es la antesala de la socialización, que requiere de elementos

como, la aprehensión para lograr que el conocimiento sea transmitido sin interferencia y logre comunicar lo estructurado.

Borrajo (Borrajo, Marínez, Juristo, & Pazos, 1993) propone *dotar al ser humano de procedimientos, métodos y técnicas que mejoren su capacidad de pensar y razonar para que estas actividades sean verdaderamente inteligentes*. Para ello, pretende, inmediatamente, automatizar las tareas rutinarias del pensamiento y razonamiento, ayudando a los seres humanos en la automatización de la parte más innoble de su actividad. Y a más largo plazo, un entendimiento concreto de la inteligencia, que facilite, por una parte, la apreciación de su sofisticación y por otra, intentar sintetizarla.

El hombre como objeto de la Ciencia (Arregui, Vicente, & Choza, 2002) *constituye un sistema o una estructura funcional de hechos*. Así, los administradores o directivos generalmente, enfrentan dificultades para detectar los problemas de forma espontánea, buscan acoplar los sistemas artificiales a problemas cuyo origen se gesta en los sistemas naturales y con ello, se vislumbra una carencia de competencias para determinar las estrategias y herramientas de gestión que necesitan para solucionarlos, porque los tradicionales métodos y sistemas creados por el hombre constituyen una gran barrera para determinar causas y actores.

Edgar Morin (Morin, Introducción al pensamiento complejo., 1998) afirma que *un sistema complejo no puede resumirse en una palabra ni puede condensarse en una ley o en una sola simple idea. Esta complejidad requiere un análisis y comprensión de los escenarios presentes y futuros que afecten a la organización*.

“La complejidad aparece en donde el pensamiento simplificador colapsa, pero ella integra todo lo que es necesario para el orden, la claridad, la distinción y la precisión en el conocimiento y, mientras el pensamiento sintetizador desintegra la complejidad de la realidad, el pensamiento complejo integra de la manera más amplia las maneras simplificadoras de pensar, rechazando las mutilaciones, las reducciones y la visión unidimensional que ocurren cuando se confunde la percepción del reflejo con la percepción de la realidad” (Sáenz, 2009).

De acuerdo con Montaigne: *“es mejor una mente bien ordenada que otra muy llena. Una cabeza donde el saber está acumulado, disperso demanda de un principio de selección y de organización que le dé sentido”*.

Morin (Morin, La mente bien ordenada, 2010) sostiene algo similar: *“una mente bien ordenada significa que, más que acumular el saber, es mucho más importante disponer a la vez: de una aptitud general para planear y tratar los problemas; de principios organizativos que permitan unir los saberes y darles sentido”*.

En la actualidad, se dispone de información proveniente de medios electrónicos y virtuales y que, en su mayoría, no permiten *“solucionar problemas que afectan el proceso de supervisión estratégica”* (Valette-Delamarre, 1993) porque se alejan de la realidad laboral.

Problema del conocimiento

La sociología del conocimiento se origina en los escritos de Francis Bacon, Emile Durkheim y Karl Mannheim, a pesar de lo cual su conceptualización no tiene la fortaleza necesaria, lo que permite a Robert Merton, en Mattelart (1997) señalar que *“se interesa principalmente por las relaciones entre el conocimiento y otros factores existenciales de la sociedad o la cultura”, reconociendo como reflejar el efecto del conocimiento en los sistemas filosóficos, estéticos, religiosos y morales en que se efectúan; es decir, de qué forma el conocimiento se presenta ante el ser humano y en qué marcos de referencia se desarrollan.*

Desde la perspectiva constructivista, el conocimiento no es una copia de la realidad, sino una interpretación que cuenta con elementos propios que lo relacionan con el entorno, desde el cual puede adquirir una dinámica direccionada por la funcionalidad que quiere adquirir en el sistema, por lo que desde el punto de vista de la comunicación, es interesante diseñar procesos que permitan mejorar la calidad del conocimiento para ponerlo al servicio de la organización, en los que según Rasner (Rasner, 2010), la epistemología se encarga de estudiar la formación del conocimiento, el objeto y el sujeto a través de la interrelación entre el conocimiento y la estructura sociocultural del individuo. Serres en Garduño (Garduño, Zúñiga, Rogel, & Aguado, 2008)) propone que la epistemología contemporánea ha llevado a un debate en el que se tiende a situar la generación de conocimiento entre dos perspectivas.

El conocimiento es un recurso, un valor y un patrimonio intangible que es fruto de la experiencia, incluso se podría decir de su capacidad y construcción histórica y que desafortunadamente no se exterioriza ni se materializa para facilitar su difusión. La *“importancia del conocimiento como factor de crecimiento y progreso resulta clave para educar a las personas en la idea de ‘aprender a aprender’. Las universidades juegan un papel preponderante para que los profesionales entiendan a cabalidad este proceso”* (Stiglitz, 2015), proceso en el cual es imprescindible referirse a la realidad como una entelequia.

Formación profesional

El ser humano configura su formación profesional desde edades tempranas. Predominan las Ciencias Sociales, Ciencias Exactas y las formaciones técnicas, como mostramos en el gráfico de la Fig. 1

ORIENTACIÓN PROFESIONAL

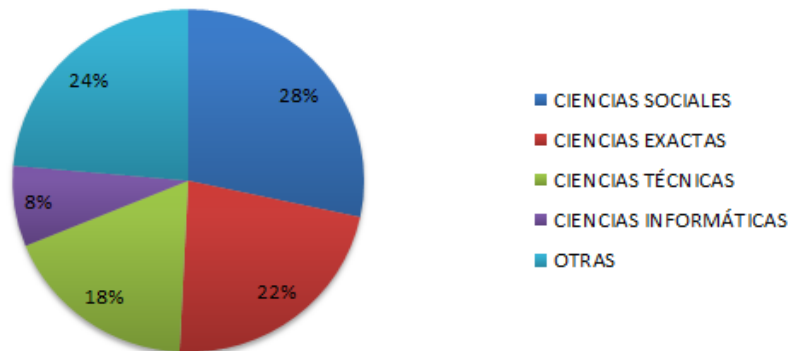


Figura 1 Distribución de preferencias para la formación profesional

El concepto de Ciencia ha sido interpretado, muchas veces, con una carga ideológica que ha querido interpretarla como ejercicios explícitos de la sociología del conocimiento, razonando acerca del objeto desde el proceso de producción, buscando prolongar la legitimidad del conocimiento de la sociedad a partir del conocimiento de las ciencias naturales con lo cual han conseguido incrementar la rigidez y la fragmentación de la producción del conocimiento de la sociedad.

La ciencia para Jesús Martín-Barbero (Barbero, 2012), representa *“una memoria que supone una mutación profunda: un pasado que ha perdido la coherencia organizativa de una historia que se convierte por completo en un espacio patrimonial”*.

Para la posmodernidad, el conocimiento de la sociedad ha entrado en una fuerte crisis que pone en duda los fundamentos teóricos, conceptuales y categóricos. Esta ruptura es el resultado de la ruptura de las formas de pensamiento tradicionales de la ciencia con nuevas formas que orientan la investigación científica de la época actual.

La ciencia desde la perspectiva de Claude Levi-Strauss (Levi-Strauss, 1997) es capaz de *“llevar a su punto más alto, y más consciente, la reducción de ese modo caótico de percibir, que ha comenzado en un plano inferior y, verosíblemente inconsciente, con los orígenes mismos de la vida”*.

Immanuel Kant (Kant, 1984) afirma lo contrario, manifiesta que *el conocimiento no es externo al observador sino que forma parte de las experiencias del ser humano y de sus actividades cognoscitivas adicionalmente, el sujeto estructura sus experiencias a partir del conocimiento generado*.

La realidad de la producción del conocimiento, según Humberto Maturana (Maturana, 1987), *surge como un argumento explicativo o proposición de una clase u otra dependiendo*

de si el observador, acepta o rechaza el argumento acerca del origen de sus propiedades en tanto tales. Al seguir la línea explicativa de la objetividad, el observador plantea: a) la



realidad es una proposición explicativa, b) la realidad está necesariamente constituida como dominio de entidades que se supone existen independientemente de lo que hace el observador, y c) esto es inevitable porque en esta línea explicativa las habilidades cognitivas del observador supone que son sus propiedades constitutivas, con lo cual la gestión del conocimiento no es sino un componente más de gestión empresarial, que se resume en:

información + gestión del talento humano.

La gestión del conocimiento

La Gestión del conocimiento es un activo estratégico empresarial sustentado en la información, si es acompañado como método para establecer criterios enmarcándose en las nuevas corrientes digitales y el dominio sobre ellas que proporcionan un empoderamiento humano para manejar la información.

Eduardo Bueno (Bueno, 2015), afirma que, *la organización debe aprender a gestionar su capital Intelectual por encima de lo económico y lo material como un valor que es disputado en el mercado laboral. Gestionar el conocimiento es, ingresar a la sociedad del conocimiento donde el talento humano es importante en el éxito o fracaso de las organizaciones e instituciones.*

Figure 2 Competencias necesarias para los comunicadores sociales

En una encuesta realizada a los comunicadores de los medios de comunicación, en el año 2010, el 74% necesita competencias para ejecutar su labor profesional: 17% en originalidad y conocimiento, 16% investigación y escritura, 9% en leer y escribir, 7% habilidad de redacción, 6% en periodismo investigativo, conseguir información, valorarla y escribir bien, edición y desenvolvimiento personal y relaciones públicas, 4% dicción y profesionalismo, comunicaciones para el desarrollo, rigor, precisión, escritura y cultura general, especializaciones, buscar fuentes de información, tendencia digital y pensar rápidamente, el 2% conformidad y el 1% creación.[cf. Fig. 2]

COMPETENCIAS PARA LABORAR EN COMUNICACIÓN EN EMPRESAS GANADORAS DE PREMIOS DE RS.



Figure 3 Competencias para laborar en comunicación, empresas ganadoras de premios de responsabilidad social

En el gráfico de la Fig. 3 sintetizamos la opinión de la empresa privada, con datos obtenidos de 28 empresas ganadoras de premios de responsabilidad social, en 2012: 31% planificación y estrategias de gestión comunicativa, relaciones públicas y comunicación visual, 20%, gestión comunicacional con grupos de interés, 19%, investigación y construcción de hechos 18% y 12% redacción y locución.

Una encuesta realizada en 2012 revela que apenas un 30% de los egresados universitarios se integran a la actividad laboral. Las universidades que mayor aportan con profesionales para las instituciones públicas son Central del Ecuador (41%), Católica del Ecuador (20), Salesiana (17%) Tecnológica Equinoccial (9%), De las Américas (7%) San Francisco (7%) y SEK (2%) [cf. Fig. 5].



Figure 5 Universidades con mayor aporte de profesionales para instituciones públicas

Las áreas de Comunicación y Relaciones Públicas de las 28 empresas antes mencionadas opinan que sigue liderando la Central del Ecuador (27%), seguida por la Católica (20%), aparece la Politécnica Nacional con 11%, empatan la San Francisco y Salesiana (9%), ESPE (5%), UTE (4%),.

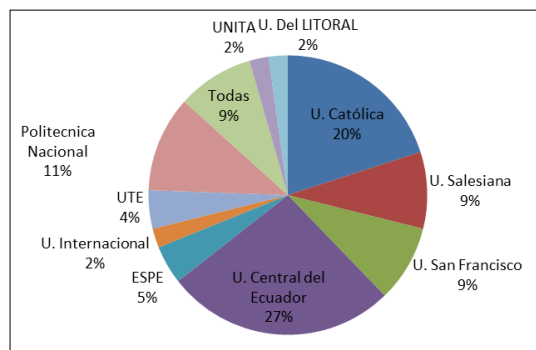


Figure 6 Universidades con mayor aporte de profesionales para empresas ganadoras de premios de responsabilidad social

La demanda de conocimientos planteada por la empresa privada tiene particularidades diferentes de aquella planteada por las instituciones, sobre todo las públicas.

La comunicación en la acción social

“La comprensión de la comunicación debe permitirnos vivir de manera más racional y con una actitud más alerta y crítica aparejado con una mente abierta a las demás personas, a las ideas, a las informaciones y a todas las modalidades de la comunicación” (Báez, 2000).

La comunicación es factor preponderante para construir relaciones entre los miembros de una colectividad, por lo que se hace necesario priorizar sistemas de comunicaciones e información que dinamicen los procesos.

La comunicación debe crear, según Francisco Garrido (Garrido, Comunicación Estratégica, 2008), *“Un proceso cíclico de revalorización de la relación con los stakeholders que genera un acercamiento con la realidad inmediata de los clientes y no clientes a las organizaciones, quienes deben trabajar de forma significativa para transformar los datos en información útil que permita conocer e intentar anticipar no sólo las necesidades y gustos de los públicos y para, además, conocer sus afectividades, de modo que se pueda establecer una mejor conexión emocional con ellos”*

Y en ello, el departamento de Comunicación, afirma Parra María Isabel (Parra, 2008), *no existe para motivar a la gente, ni para crear afiches que los alegren, están para decir hacia dónde va la organización y qué es lo que se espera de todos y cada uno de ellos para que esa compañía pueda llegar hacia la meta que se ha trazado, ese es el objetivo primordial, ahí es donde se agrega valor a la organización y los resultados se verán reflejados en los resultados financieros finales, que es lo que al final le interesa a la compañía.*

“La propuesta del modelo comunicativo significa la evasiva a los modelos tradicionales de comunicación en los que se formula el paradigma de la información (una sola vía, maestro-alumno), por lo que se debería plantear las actividades y estrategias comunicativas y de aprendizaje que faciliten una verdadera comunicación y el fortalecimiento de la comunicación multidireccional, entre profesor y estudiantes, alumnos y expertos. La mediación y la recepción son un complemento importante en la propuesta del modelo comunicativo horizontal, abierto y democrático” (Segura, 2004).

La comunicación interna tiene, también, un papel preponderante que según Francisco Garrido (Garrido, Comunicación Estratégica, 2008) requiere de *“Una unidad planificada y estructurada en torno a objetivos interconectados; en efecto, esta idea de organización es la más recurrida por parte de los autores contemporáneos, donde de modo global se privilegia el concepto de estructura y del trabajo por objetivos claramente definidos y específicos, en los que se cautela la idea de un eje cohesionador que va más allá de la relación cooperativa”*.

Fernando Fuster-Fabra (2007) enfatiza que, *las funciones del entorno generan espacios de responsabilidad reflejados en las funciones por las que fue contratado. Si las organizaciones consideran que el entorno es el espacio que permite advertir las manifestaciones comunicativas, las responsabilidades adquiridas deben tener su correlato con la personalidad del trabajador. Dentro del entorno existen condiciones para que la organización cree espacios adecuados en la formación laboral y ejecución de actividades en un marco de cooperación y comunicación horizontal; es decir, contar con las condiciones estructurales y físicas para el trabajador, comprender que las condiciones coyunturales*

afectan el desempeño laboral, estudiar y aplicar mecanismos de selección de profesionales basados en el sistema por competencias que incrementa los niveles de competitividad.

“Las empresas deben sustentar su competitividad y crecimiento con base en su innovación, liderazgo, productividad, una excelente calidad y la diferenciación de sus productos por sobre los de la competencia, lo cual conlleva a una mejora en la calidad de vida de los habitantes del país, ya que las empresas son el motor del desarrollo industrial y económico” (Van Den Berghe, 2005).

En las tendencias actuales de la gestión empresarial resulta interesante, la función social que las empresas emprenden con la sociedad. Conjugando la filosofía empresarial con la responsabilidad social requiere el *“compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global”* (Fernández, 2005).

En 2006, la Universidad de Zaragoza-España implementó un modelo de responsabilidad social con la ayuda del gobierno de Aragón. El objetivo es mejorar la calidad del sistema universitario y aumentar la eficiencia en el uso de los recursos públicos. El gobierno de Aragón y la Universidad impulsan estas acciones para que exista un compromiso social de calidad y excelencia en la gestión y en la prestación de servicios. Generar procesos de ayuda continua, basados en los aprendizajes y prácticas. Se pretende fomentar la participación de los grupos de interés más trascendentales. Otro factor que se busca mejorar es la comunicación en la organización, la prevención de defectos y promoción de la excelencia.

Caracterización del profesional

“El profesional más adecuado es aquel que, además de conocimientos, tiene habilidades, actitudes e intereses compatibles con su función” (Gramigna, 2002).

Desde la perspectiva de los 529 estudiantes de comunicación social de la Facultad de Comunicación de Quito (2010), una buena opción laboral la encuentran en medios de comunicación públicos y privados (28%), el 22% prefiere trabajar en el campo empresarial, así como en instituciones públicas y privadas, el 14% ser empresarios, el 10% ONG y el 4% como: productor de cine *free lance*, radio, investigaciones de la comunicación, productora independiente, medios comunitarios, empresa propia y agencia de fotografías.[cf. Fig.7]

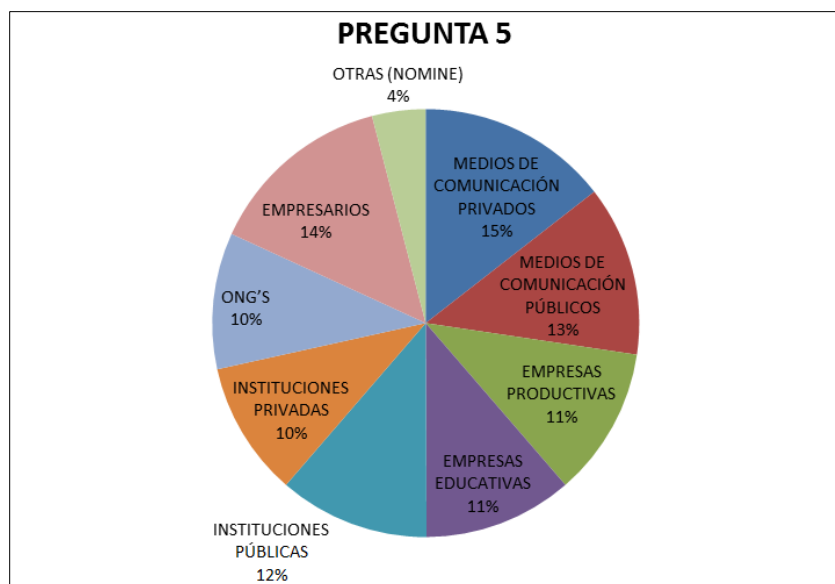


Figure 7. Preferencia laboral de los estudiantes de Comunicación Social de la FACSQ

Para David McClelland (1973), ideólogo del sistema por competencias laborales, este pretende ser una alternativa que impulse la formación profesional y académica de los colaboradores para mejorar el equilibrio entre las necesidades de las organizaciones y sus miembros. Por esta razón, se concibe a las competencias como *capacidades productoras del ser humano, la cuales se pueden medir por medio de parámetros cualitativos y cuantitativos*. También, el término competencia, asocia con una construcción social de aprendizaje continuo que permite un efectivo desempeño laboral, artístico, deportivo, personal, entre otros. Este conjunto de comportamiento comprende que, el talento humano es capaz de desarrollarse satisfactoriamente y que procure incrementar los niveles de productividad y eficiencia organizacional.

Esta noción de productividad y eficiencia es señalada por gerentes de negocios cuya costumbre es asesorarse por consultores externos en temas estratégicos. Es decir, profesionales capaces de desarrollar herramientas, explicar, criticar las creencias en situaciones de toma de decisiones. El enfoque de competencias pretende, establecer los resultados claves que creen valor a la organización, así como identificar las competencias críticas para los comportamientos laborales, que requiere el personal, ya que la gestión por competencias es la orientación que utilizan las organizaciones de alto rendimiento, caracterizadas por una fuerte disposición al logro del mayor desempeño en su gestión.

Adoptar el enfoque de competencias, supone un compromiso institucional con el máximo desempeño, que debe erigirse desde los altos directivos hacia los mandos inferiores, ya que, la gestión por competencias, es el enfoque requerido por las normas ISO 9001:2000 para certificar a las organizaciones. El perfil por competencias exige al profesional ofrecer una visión integral de la organización, gestionar procesos de intercambio y transferencia de

información. Y las organizaciones son las encargadas de crear las condiciones necesarias que favorezcan el desarrollo de su talento humano.

Las competencias del comunicador

Según María del Carmen Martínez (Martínez, 2003) el comunicador debe: *satisfacer necesidades entre quienes hacen la empresa, establecer buenas relaciones entre estos, crear un clima de comprensión entre todos, persuadir a otros y conseguir cambios. Lo que generará resultados en beneficio de la empresa o institución y por ende de todos quienes hagan parte de esta.*

Dentro de la comunicación un director o asesor debe orientar al buen funcionamiento de la empresa de manera global, reuniendo las competencias necesarias para ser un buen comunicador. Martha Alles (Alles, 2012), propone que un comunicador de grado A, en cuanto a la asesoría en la cotidianidad, debe *“comunicar estratégica y eficazmente, con argumentos sólidos, claros y convincentes. Debe expresarse con precisión y calma. Puesto que diariamente debe estar actualizado e informado respecto a los acontecimientos externos y organizacionales que pueden influir en su trabajo y en el de sus colaboradores. Y sobre todo comprende el concepto de desarrollo en equipo”.*

María Martínez (Martínez, 2003), en una investigación sobre las competencias desarrolladas en las carreras de comunicación, cuestiona si los egresados de la carrera de comunicación salen preparados lo suficiente como para enfrentar un mundo laboral y competitivo. *“Es decir el desarrollo en la carrera está ligado estrictamente con su modelo de educación luego de un análisis crítico respecto a las necesidades de la comunicación social, el comunicador debe sobre todo estar en la capacidad de interactuar y relacionarse con el medio, diseñar, desarrollar y evaluar procesos y estrategias comunicacionales”.* Al culminar su investigación concluyó que *“Es de suma importancia que las universidades respondan a las necesidades del mercado laboral en el contexto del mundo globalizado en armonía o en equilibrio de competencias que aporten un mejor ser humano capaz de intervenir en la solución inmediata de problemas específicos”.*

Por su parte Martín-Barbero (2012), señala que:

“Los perfiles indispensables de un comunicador es de producir comunicación, a lo que ahora se enfrenta es a la neutralización de su perfil social y de su carácter de servicio público. La idea de información gana operatividad y legitimidad científica, mientras la de comunicación se opaca o se desplaza y aloja en campos aledaños. Por lo menos dicho de otro modo debe tener bases en la estructura de poder, las lógicas de producción, las dinámicas culturales, las gramáticas discursivas y la investigación”.

Por su parte la gestión de comunicación interna señala que el comunicador se encarga que los colaboradores perciban que hacen un buen trabajo, dándole un clima laboral adecuado a la empresa u institución, lo que redundará en resultados empresariales exitosos.

“Que inspire, logrando efectos en un alto impacto con el auditorio que debe ser motivado a iniciar acciones nuevas. A dejar lo que estaban haciendo mal y a emprender grandes batallas. Se puede inspirar pasión, a la innovación, al emprendimiento, a los principios y valores, a la inteligencia emocional, a la unidad, a la moralidad, a soportar las dificultades para alcanzar metas trazadas” (González, 2012).

El uso del pensamiento sistémico se incorpora a la discusión cuando se colige que “un comunicador se encarga de “gestionar” y “cohesionar” la imagen de una empresa, persona o institución para cumplir unos objetivos determinados. Por ello, debe tener un carácter general e integrador, ya que “todo comunica” (Molina, 2012).

2. METODOLOGÍA

Para responder a las reflexiones y cuestionamientos acerca del manejo de la comunicación organizacional se organizó una investigación bajo la metodología de ejes temáticos, con enfoque sistémico, compuesto por tres variables: comunicador, estrategia y sustentable. Derivando de ellas, los potenciales temas involucrados en el estudio. La investigación contó con un análisis documental de alrededor de 800 textos. Además 3.173, personas fueron consultadas con entrevistas y encuestas de las tres regiones del Ecuador: Costa, Sierra y Amazonía.

El proceso de investigación tuvo una duración de 8 años, dividida en cuatro etapas: 2007, 2010, 2012 y 2015. Y la aplicación de los resultados fue estudiada en el contexto de la Empresa Estatal PETROECUADOR. La metodología de trabajo utilizada contempla la elaboración de un estudio de estado del arte, el mismo que fue realizado sobre la base de 800 textos de los cuales se extrajo las temáticas resueltas y formular aquellos temas que no habían sido resueltos por los autores y que contribuyen a la argumentación y convalidación de nuevas hipótesis.

3. RESULTADOS

2007 Inició del trabajo

Selección de 106 instituciones;

Número de personas consultadas: 1019

Resultados:

1. *Construcción de una nueva malla curricular, para la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central de Ecuador, basada en la gestión por procesos, con un peso académico de un 70% en asignaturas profesionalizantes y 30% de materias teóricas. Énfasis: profesionalización pragmática y académica del comunicador organizacional*

a partir del sexto semestre. La malla actualmente vigente recoge lo que podemos resumir en dos ejes: lo que requieren los empresarios: comunicadores eficientes y con una conducta ética y por parte de los estudiantes mayores actividades prácticas, audiovisuales, tecnológicas y de vinculación con la comunidad.

- 2. Nueva discusión del modelo propuesto, cuya base científica fueron los resultados totales de la investigación realizada en los ocho años. Este modelo inicia con el comunicador social generalista, formado para el periodismo y con una ligera percepción de la comunicación organizacional. Estado actual de los comunicadores al egresar de la universidad ecuatoriana, quienes requieren estabilidad laboral y acuerdos seguros al momento de buscar empleo.*

Características del nuevo profesional

El comunicador estratega sustentable maneja su accionar desde el ámbito social, respaldado por un fuerte aprendizaje andragógico que le permite desarrollar competencias para generar sentido de pertenencia en los grupos de interés para que participen y se involucren en la labor empresarial y proyectos sociales y de responsabilidad social empresarial, utilizando canales de comunicación innovadores e instrumentos adecuados a las circunstancias y actores de los proyectos, evidenciándose en los profesionales el desarrollo de procesos sistémicos; ya que formulan con claridad propuestas que evidencian, el desarrollo de un pensamiento crítico.

Este comunicador estratega al identificar claramente la diferencia entre instituciones y organizaciones, puede a través del proceso lógico secuencial determinar estratégicamente el sistema de comunicación que puede usar para solucionar o viabilizar la gestión comunicacional, conocer el estado del arte del ente, para determinar el problema existente, a través del análisis, para en forma posterior dar paso a la planificación estratégica, buscando respuestas a tres preguntas básicas: ¿qué comunicar, a quién y cómo comunicarse?

La investigación determinó que 8 de cada 10 comunicadores sociales en ejercicio o graduados, endosa la solución de los problemas comunicacionales a tema o áreas administrativas, alejándose de su naturaleza comunicacional, evidenciando así, una ejecución ineficiente de su labor profesional. Por ello es de vital importancia la detección de problemas desde el ámbito comunicacional. Posterior a ello, se puede continuar con la ejecución, es decir la gestión estratégica y operativa de la comunicación, para finalizar con la evaluación, que permita determinar la eficiencia de la estrategia y consistencia de la comunicación en los grupos de interés. Esto no solamente otorga valor a lo que hace económicamente la empresa, sino a lo que socialmente aporta a la comunidad y promueve la retroalimentación de la empresa con sus grupos de interés.

El perfil responde la interrogante sobre ¿cómo debe ser un comunicador estratega sustentable responsable de la gestión social y de la responsabilidad social? Los ejes que estructuran el perfil incluyen desde el componente social hasta lo académico, según la investigación del perfil del Comunicador Estratega Sustentable.

CONCLUSIONES

El saber acumulado sobre la comunicación como objeto de estudio es el capital cognitivo que brindan las ciencias en la búsqueda de aquellos capítulos y apartados de la epistemología moderna que, tanto desde los saberes sobre la Naturaleza como desde los saberes sobre la Cultura, han pretendido revisar y reorganizar las visiones hasta ahora parciales de las diferentes ciencias, proponiendo reunificarlas desde paradigmas formales nuevos, y uno de ellos ha sido el paradigma de la Comunicación.

El proceso de enseñanza-aprendizaje, que gravita en el conocimiento y competencias requeridas por los estudiantes en su formación profesional, invita a pensar en las competencias que requieren los comunicadores para el manejo y gestión de la Comunicación Organizacional deben romper los paradigmas académicos y laborales establecidos y propugnar hacia un nuevo perfil del comunicador estratega, a quienes desde la andragogía se les encamina hacia la toma de decisiones relacionadas al ámbito de estudio, con miras hacia su futuro perfil profesional, teniendo en cuenta las características de la transición organizativa de la sociedad.

Expuesto de esta manera, los objetivos principales de las nuevas investigaciones buscan concebir y describir un modelo de competencias necesarias para la formación del futuro comunicador organizacional, evolucionado y concebido como un estratega sustentable, basando el concepto de sustentabilidad en la solidez de la formación académica impartida en la Universidad respecto a los temas sensibles de la sociedad y responsabilidad social que tiene en cuenta factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales, como estructura básica de la dinámica comunitaria de la sociedad.

La base cognoscitiva para continuar con el trabajo se encuentra en la Teoría General de Sistemas, los sistemas complejos, el pensamiento complejo y el juego de escenarios.

Bibliography

(2003), M. M. (2003). *La Gestión Empresarial*, . Madrid-España: Ediciones Díaz Santos.

Alles, M. (2012). . *Diccionario de comportamientos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.

- Arregui, J., Vicente, J., & Choza, J. (2002). • *Filosofía del Hombre: una antropología de la intimidad*. Madrid: : Rialp.
- Asociados., P. y. (2011). *Curso Gestión por competencias*. . Quito: Instituto de Estudios del Petróleo, IEP.
- Barbero, M. (2012, 10 21). *Los oficios del comunicador*. . Récupéré sur <http://goo.gl/5R07Vi>
- Bell, D. (1973). . *The coming of post-industrial society: a venture in social forecasting*. New York: Basic Books.
- Borrajo, D., Marínez, V., Juristo, N., & Pazos, J. (1993). *Inteligencia artificial. Métodos y técnicas*. . Madrid: : Fundación R. Areces.
- Bueno, E. (2015, 07 08). *La Gestión del Conocimiento: nuevos perfiles profesionales*. . Récupéré sur <http://goo.gl/7PfKvC>
- C., B. (2000). *La comunicación efectiva*. . Santo Domingo: Editora Búho.
- Carmen, M. M. (2003). *La Gestión Empresarial*, . Madrid-España: Ediciones Díaz Santos,.
- David., M. (2015, 07 25). *Modificando la competencia más que la inteligencia*. . Récupéré sur <http://goo.gl/80S3U5>
- Fernández, C. (2005). *La comunicación en las organizaciones*. . México D.F: Trillas.
- Fernando., F. F. (2007). *Comunicación Estratégica II*. Madrid: Lulu.com.
- Garduño, G., Zúñiga, M., Rogel, R., & Aguado, E. (2008). *La epistemología de la comunicación en Michel Serres*. Consulté le 07 07, 2015, sur <http://goo.gl/yUPBfn> .
- Garrido, F. (2008). *Comunicación Estratégica*. Madrid: Gestión 2000. .
- Garrido, F. (2008). *Comunicación Estratégica*. Madrid: Gestión 2000.
- Gonzáles, S. (2012, 09 23). *Habilidades de comunicación: alto impacto*. . Récupéré sur <https://goo.gl/gEpdvN>
- H., M. (1987). *La realidad ¿objetiva o construida?*. Barcelona:: Editorial Anthropos.
- K., I. (1984). *Critica de la Razón Pura*. . Bogota; : Ediciones Universales.
- Levi-Strauss, C. (1997). *El pensamiento salvaje*. . Bogotá: Fondo de Cultura Económica.
- M., G. (2002). *Gestión por competencias una opción para hacer a las empresas más competitivas*. MRG Consultoria e Treinamento Empresarial. : Belo Horizonte:.

- Mattelart, A., & Mattelart, M. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. Buenos Aires: Ediciones: Paidós.
- Molina, F. (2012, 09 23). *Competencias y habilidades del comunicador*. . Recuperé sur <http://goo.gl/3BQzXv>
- Morin, E. (1998). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: : Gedisa.
- Morin, E. (2010). *La mente bien ordenada*. Barcelona: Seix Barral.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-dreating company: how japaneses companies create the dynamic of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Parra, M. I. (2008, 06 12). Entrevista realizada a Comunicadora Organizacional. *Master en comunicación para las organizaciones y Relaciones Públicas*. .
- Rasner, J. (2010). *Epistemología: Generalidades y Conceptos esenciales*. México D.F: Universidad de Colima. .
- Sáenz Oleas, C. C., Cisneros, F., Saqalli, M., & Sáenz, M. (to appear). *Scenarios for Strategic Energy Planning and Management: a systemic and multi criteria approach*. New York, USA.
- Sáenz Oleas, C. E. (2009). *Contribución al estudio formal y al desarrollo de herramientas informáticas para la construcción de escenarios. (Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero de Sistemas)*. Quito Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Sáenz Oleas, C. (To appear). *Strategic thinking*. New York, USA.
- Sáenz, M. (2009). *Invitación a la Teoría General de Sistemas*. Quito-Ecuador: PETROECUADOR.
- Stiglitz, J. (2015, 07 08). *Towards a New Paradigm for Development: Strategies, Policies and Process*. Recuperé sur <http://goo.gl/wHIQxY>
- Valette-Delamarre, F. (1993). *El concepto del rompecabezas: el corazón del proceso de escuchar posibles el entorno empresarial*. . Grenoble: : UPMF-ESA .
- Van Den Berghe, E. (2005). *Gestión y gerencia empresarial aplicada al siglo XXI*. Bogotá:: Ecoe .

CURRÍCULUM DE LOS AUTORES

¹ Miguel Vásquez Calahorrano

Docente Universitario, con más de 15 años de cátedra en Pregrado y Postgrado, en varias universidades del país. Ha ocupado varios cargos directivos en departamentos de comunicación de

instituciones y organizaciones públicas y privadas del país. Gestor, asesor, consultor y conferencista en comunicación Organizacional, planificación de la comunicación, comunicación estratégica, comunicación política y de crisis. Obtuvo el título de Profesor de Educación en el Colegio Normal Juan Montalvo de la ciudad de Quito, Licenciado en Comunicación Social por la Universidad Central del Ecuador, diplomado en Comunicación y diplomado en Negociación, masterado en Comunicación y PhD en Ingeniería de Proyectos Medio Ambiente, Calidad Seguridad y Comunicación por la Universidad Politécnica de Barcelona, España.

² Melio Sáenz

Ingeniero Civil Universidad Central del Ecuador, Ingeniero en Informática y Matemáticas Aplicadas del Instituto Nacional Politécnico de Grenoble-Francia, DEA Instituto de Mecánica de Grenoble, Doctor Ingeniero Universidad Joseph Fourier de Grenoble. Profesor de la Facultad de Ciencias y de la Facultad de Ingeniería Civil de la Escuela Politécnica Nacional, FLACSO y UDLA-Ecuador, invitado a la Facultad de Ingeniería Civil y Ambiental Vanderbilt University, Nashville, TN.USA. Dirigió Informática del Ministerio de Recursos Naturales y Energéticos de Ecuador, Unidad de Sistemas de la Empresa Estatal Petrolera Ecuatoriana, Unidad I+D y de Capacitación. Secretario Ejecutivo CALAI, Conferencia Latinoamericana de Autoridades de Informática. Consultor de la OMS/OPS, UNESCO, Junta del Acuerdo de Cartagena. Miembro del Steering Committee de la OPEP, Editor del American Journal of Systems Science, miembro del Consejo Editorial del American Journal of Fluid Dynamics, Asesor Editorial de CRC, miembro del Grupo de Energía de IANAS. Investigador asociado PROMAS Universidad de Cuenca.