

ORIGINAL

The concept of interface as an analytical and practical approach to organizational communication in higher education institutions

El concepto de interfaz como enfoque analítico y práctico de la comunicación organizacional en las instituciones de educación superior

Antonio Gerardo Loría Flores¹ 

¹Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.

Citar como: Loria Flores AG. The concept of interface as an analytical and practical approach to organizational communication in higher education institutions. Management (Montevideo). 2025; 3:131. <https://doi.org/10.62486/agma2025131>

Enviado: 20-01-2024

Revisado: 19-06-2024

Aceptado: 16-02-2025

Publicado: 17-02-2025

Editor: Misael Ron 

Autor para la correspondencia: Antonio Gerardo Loría Flores 

ABSTRACT

Higher education institutions (HEIs) have considered communication to be a necessary aspect in the fulfillment of their objectives as organizations. The interface is a concept that allows us to analyze educational organizations in order to understand the network of relationships and interactions established by their multiple actors, and the processes in which they participate (Scolari, 2021). By applying this concept with an analytical focus, it is possible to understand the communicative spaces that exist within the structural complexity of HEIs.

This work proposes a theoretical reflection based on an understanding of the concept of interface, its categories and analytical dimensions, applied to the organizational environment of HEIs. In turn, it proposes to identify elements present in educational organizations such as HEIs, which can be conceptualized as components of the interface, and which have links or connections with other communication spaces and other interfaces in the educational context.

The aim is to construct a model of intervention that can be put into practice to propose communication strategies that strengthen HEIs at an organizational level. In conclusion, it is considered that this concept can be useful both for the analysis of organizational communication in HEIs and for the planning of actions that contribute to the fulfillment of communicational purposes both internally and externally.

Keywords: Interface; Higher Education Institutions; Organizational Communication.

RESUMEN

Las instituciones de educación superior (IES) han considerado la comunicación como un aspecto necesario en el cumplimiento de sus objetivos como organizaciones. La interfaz es un concepto que permite analizar a las organizaciones educativas para comprender la red de las relaciones e interacciones establecidas por sus múltiples actores, y los procesos en que estos participan (Scolari, 2021). A partir de la aplicación de este concepto con un enfoque analítico, es posible comprender los espacios comunicativos que existen dentro de la complejidad estructural de las IES.

Este trabajo propone una reflexión teórica sustentada en la comprensión del concepto de interfaz, sus categorías y dimensiones analíticas, aplicada al entorno organizacional de las IES. A su vez, propone identificar elementos presentes en organizaciones educativas como las IES, susceptibles de ser conceptualizados como componentes de la interfaz, y con vínculos o conexiones con otros espacios de comunicación y otras interfaces del contexto educativo.

Con ello se busca construir un modelo de intervención que pueda ser llevado a la práctica para el planteamiento de estrategias de comunicación que fortalezcan a las IES a nivel organizacional. Como conclusión se considera

que este concepto puede ser de utilidad tanto para el análisis de la comunicación organizacional en las IES, como para la planificación de acciones que contribuyan al cumplimiento de los propósitos comunicacionales hacia su interior y al exterior.

Palabras clave: Interfaz; Instituciones De Educación Superior; Comunicación Organizacional.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de educación superior (IES) han procurado de manera constante estar al tanto del contexto y las diferentes dimensiones que las envuelven. Los retos y desafíos que cada una de estas dimensiones presentan, son captadas por estas organizaciones educativas con el fin de responder a los objetivos con que fueron creadas, y para ser referencia, meta o motivo de cambios o transformaciones que en su trayectoria como entidades sociales se han planteado. Ante ello la comunicación entendida desde el ámbito organizacional, ha venido representando una oportunidad para las IES, de adoptarla o aplicarla en la construcción de respuestas al contexto.

Dado que el contexto en que las organizaciones educativas están situadas, comprende tensiones, conflictos y modificaciones específicas que contiene cada una de sus dimensiones, las IES a la par de las respuestas que genera con respecto al contexto, y los cambios que se plantean, los objetivos que guían sus actividades, también son sometidos a actualización o en función de los elementos humanos que participan como receptores de su actividad.

El objetivo de esta ponencia es proporcionar un conjunto de conceptos que ayuden a entender las IES como organizaciones educativas que poseen rasgos de interfaz en la que sus componentes puedan ser analizados no sólo a partir de un concepto de comunicación en la organización que parte de los objetivos, planes y acciones que suceden en las organizaciones, que dan lugar a modelos o sistemas de planificación y de intervención (Saló, 2005).

Se propone la reflexión sobre un concepto que entienda la comunicación como un fenómeno que se da en las organizaciones, que varía según la participación y relaciones entre no sólo de actores humanos como los directivos o las autoridades, mandos medios, miembros o integrantes públicos, audiencia, stakeholders o grupos de interés (Saló, 2005; Pimienta, 2008), sino además los institucionales, tecnológicos, biológicos, etc.

DESARROLLO

Organizaciones educativas y comunicación organizacional

Las organizaciones educativas son organizaciones que poseen la capacidad de aprender de manera crítica, reflexiva e innovadora a partir la experiencia generada por sí mismas y otras organizaciones (Naranjo, 2020). De esta capacidad de aprendizaje en y para lo organizacional, la comunicación ha sido elemento clave en la evolución de las organizaciones y su vinculación con

el contexto mediante el cumplimiento de sus objetivos y la acción social que desempeñan (Rebeil, Hidalgo y Moreno, 2011).

González y Codagnone (2005) apuntan desde el enfoque en las organizaciones de tipo universitario, que estas como tal tienen tres fines fundamentales: el desarrollo de la enseñanza, la investigación y la extensión. Las tareas y actividades que estas realizan son acordes a los fines para los que fueron creadas. A su vez, estas van generando en sí mismas, sus propias estructuras. Como lo apunta Mintzberg, “la estructura de la organización puede definirse simplemente como el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas consiguiendo luego la coordinación de las mismas” (citado por González y Codagnone, 2005, p. 108).

Dentro de la complejidad que en nuestro caso de las IES, como organizaciones educativas, se constituyen por distintos plano: a) los objetivos: aquellas las normas formales e informales que delimitan su función objetivo; b) la estructura de gobierno que implica el grado de autonomía (en caso de las organizaciones universitarias) frente al Estado y al mercado, derechos de propiedad de jure y de facto y distribución de la autoridad, y; c) la estructura académica (que está implícita en las IES bajo una perspectiva sistémica) y su diferenciación institucional y funcional: las reglas que rigen la transmisión y producción de conocimiento en distintos campos del conocimiento y el grado de integración de la estructura institucional (García de Fanelli, 2005).

Dentro de estos objetivos, menciona la autora citada, que en el caso de las universidades se consideran diez objetivos que rigen su acción social y que pueden agruparse en objetivos explícitos (que atienden las funciones universitarias de investigación, docencia y extensión) implícitos o latentes (como la producción de bienes culturales, etc.) (García de Fanelli, 2005).

- 1) La formación de profesionales para el mercado de trabajo (gobierno, empresas, sector académico).
- 2) La formación de científicos para la producción y transmisión del conocimiento en las ciencias.
- 3) La formación de líderes políticos y empresariales.

- 4) La formación de ciudadanos dotados de mayor conocimiento y cultura general.
- 5) La producción de nuevo conocimiento científico.
- 6) La producción de servicios de asistencia técnica, consultoría y transferencia tecnológica al sector productivo y a la comunidad.
- 7) La mejora de la distribución del ingreso a través de la provisión de oportunidades de movilidad social ascendente.
- 8) La provisión de un conocimiento independiente de los gobiernos y de los partidos políticos, teniendo por valor orientativo la búsqueda de la verdad.
- 9) Constituirse como un polo de desarrollo económico local.
- 10) Preservar y diseminar los valores culturales”. (García de Fanelli, 2005, p. 34-35)

Si bien estos objetivos responden a los contextos en que las universidades actúan, la formación a través la investigación y la docencia, es uno de los principios que orientan las actividades de las IES. En este sentido, es importante entender a las IES como organizaciones educativas que atraviesan por estos ciclos de aprendizaje, y que acuden a la comunicación ya sea para establecer o mantener sus vínculos (Kaplún, 2012) con el entorno social en las latitudes donde se encuentran están instaladas. Para enfatizar lo anterior, se entiende a la comunicación organizacional:

“Como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que ingresan a los miembros de la organización, o institución y su medio, o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la empresa, todo ello con el fin de que ésta última se efectúe mejor alcanzando sus objetivos”. (Franco et al., 2024, p.)

Vera (2018, citado por Franco et al., 2024) divide dos principales tipos de comunicación organizacional, interna y externa, que pueden poseer el carácter de comunicación formal o informal, al respecto se menciona lo siguiente:

Comunicación organizacional interna: “conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes, a través del empleo de diversos medios de comunicación destinados a conservarlos informados, unidos y motivados con el fin de aportar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales; y, por ello, detenta en calidad de público meta a los colaboradores de la entidad organizativa”. (Bedoya, 2017, citado por Franco et al., 2024)

Comunicación organizacional externa: “es un conjunto de mensajes que se emite la organización hacia distintos públicos externos, con la finalidad de mejorar las relaciones entre ellos y promover una imagen favorable”. (Aquino, 2018, citado por Franco, 2024)

Si la comunicación en las organizaciones tiene por propósito la vinculación de una diversidad de actores o miembros, al igual que la circulación de expresiones en su interior y hacia el exterior con el fin de influir en los comportamientos de otros actores, es debido señalar que otros elementos y su relación el reparto ya existente, pueden jugar roles o funciones especiales que contribuyan a que las organizaciones logren los objetivos planteados.

Estos elementos o componentes actorales, además de los propios participantes o involucrados dentro de las organizaciones, comparten escenario con otros elementos no necesariamente personales o grupales, sino que se refieren a dispositivos o herramientas, a valores o prácticas que se desprenden de la cultura y filosofía organizacional, e incluso a otros elementos eventuales no necesariamente humanos. Para comprender esta compleja trama de participaciones en que la comunicación tiene lugar como un factor que va generando dicho tejido, se propone en este trabajo retomar el concepto de interfaz en su uso extendido hacia otras esferas.

Interfaces y sistemas

Una interfaz es una red de actores, ya sean humanos, tecnológicos, instituciones, textuales, e incluso biológicos que están relacionados entre sí, y que están involucrados en procesos donde participan (Scolari, 2021). Esta red compleja al contener interacciones entre sus actores, es también un espacio donde se da la comunicación. Con ellos las IES como organizaciones, pueden ser vistas como interfaces donde estos actores interactúan, se relacionan y se involucran en determinados procesos dentro de una dimensión educativa.

Scolari (2021) ilustra explícitamente que los actores humanos dentro de una interfaz educativa pueden ser los estudiantes, docentes, autoridades y el personal de servicio. En el caso de los actores tecnológicos pueden ser todos aquellos dispositivos o herramientas utilizadas por la actuarialidad humana, y en el caso de los actores institucionales corresponderían a las normativas, reglamentaciones que regulan el mismo proceso educativo. Para complementar esta diversidad de participantes, eventualidades como la pasada pandemia de CoVid-19 son el ejemplo adecuado para ilustrar la actuarialidad biológica dentro de una interfaz y que, en aquel momento su influencia fue de considerable peso por las afectaciones que generó en el entorno educativo.

Otros elementos que forman parte de la interfaz son los procesos en los que participan estos actores y que se entienden como secuencias de operaciones o eventos desplegados a lo largo del tiempo, y considerando aquellos objetos o aspectos que la atraviesan como flujos de datos, bienes, textos, capitales (Scolari, 2021).

Como un segundo componente de la interfaz, los procesos que se dan entre los actores pueden categorizarse en los siguientes tipos: procesos de significación e interpretación que tienen su punto de partida en los significados atribuidos y su comprensión dentro de la interacción; procesos de producción, circulación y consumo con propósito de comprender las interacciones desde una perspectiva económica; procesos de convergencia y divergencia en que los actores confluyen o difieren para generar otras interfaces; procesos de inclusión y exclusión en que los actores pueden ser incorporados o desplazados por otros; procesos de centrifugación y centripetación en que los actores son atraídos o alejados de la interfaz; y procesos de coevolución en que los actores comparten o cohabitan en determinados ciclos evolutivos (Scolari, 2021).

Las relaciones como el tercer componente de la interfaz, pueden ser categorizadas en los siguientes tipos: relaciones unidireccionales, bidireccionales y multidireccionales según la dirección en la interacción entre los actores y un determinado número de estos; relaciones de dominación e igualdad según el grado de imposición y jerarquía que hubiera entre los actores, y relaciones de cooperación o de competencia, en que los actores interactúan entre sí en función del vínculo que contribuya a lograr un objetivo (Scolari, 2021).

Para cerrar esta exposición conceptual, se debe tomar nota que el modelo de análisis que propuesto por Scolari, originalmente parte no sólo de la red que involucra las interacciones entre los tres componentes mencionados, sino también a un conjunto de premisas que aportan a comprender la definición de este concepto y las categorías que del mismo se desprenden. A continuación, se anotan de forma sintética y conjunta, las leyes (según el autor) que definen a la interfaz como un objeto de análisis:

Las interfaces son el lugar donde ocurre la interacción; no son transparentes; conforman un ecosistema (mediático); evolucionan y coevolucionan con sus usuarios; no se extinguen, sino que se transforman; si no pueden hacer algo, lo simularán; están sometidas a las leyes de la complejidad; su diseño y uso son prácticas políticas y; son lugar de la innovación (Scolari, 2021).

Si bien estas premisas fueron planteadas por el autor para emprender un ejercicio descriptivo en el sentido de una dimensión tecnológico y de aquellos procesos de transformación sociotécnica, es pertinente recordar se ha propuesto en esta ponencia, hacer un traslado del concepto de la interfaz al ámbito de las instituciones de educación superior. Para efectos de la propuesta que hace esta ponencia, se toman algunas de estas premisas que se refieren a las características y rasgos de la interfaz, y que sean coherentes con el propósito de esta reflexión en torno a las instituciones de educación superior como organizaciones educativas, y el papel que juega la comunicación en estas.

Las IES como organizaciones de carácter educativo, son también sistemas que están divididos en determinados sistemas o se encuentran orbitando alrededor de otros. Rebeil, Hidalgo y Moreno definen a las organizaciones como:

“Una comunidad de personas con un propósito (subsistema de filosofía), que trabaja en grupo (subsistema psicosocial), que emplea conocimientos y técnicas (subsistema técnico) y que se relacionan entre sí a través de una jerarquía de mando y de división del trabajo (sistema estructural), incluyendo su subsistema administrativo que planea y controla el esfuerzo global de la organización, mismo que está inserto en un suprasistema (medio o entorno).” (Kast y Rosensweig, 1999; Rebeil, 2000 citados por Rebeil et al., 2011, p. 53- 54)

El suprasistema es el ambiente o entorno en el que se desenvuelve la organización, y que posee dos dimensiones básicas ubicadas en el macroentorno (influencias externas de la organización) y el microentorno (elementos generados por la interacción del sistema con el suprasistema). Bajo este entendimiento, el concepto de interfaz que no posee una delimitación en términos tanto de alcance del análisis espacial-temporal, puede tomarse para ubicar los componentes de la interfaz dentro de los componentes del sistema organizacional. Sobre los subsistemas en una organización, Rebeil, Hidalgo y Toledo (2011) profundiza en la comprensión de cada uno de ellos:

- Subsistema filosófico: representa la filosofía medular y es el ideario fundamental que sirve de brújula, de orientación, de direccionalidad de las decisiones de la organización. El término fundamentos filosóficos incluye la misión, la visión, la filosofía y los valores de la organización”. (p. 54)
- Subsistema técnico (tecnológico): “se refiere tanto a los conocimientos necesarios para el desarrollo de las tareas asociadas con la transformación de los insumos en productos, bienes o servicios, como con la tecnología para lograr dicha transformación. Por ejemplo, dentro de este subsistema se encuentran las técnicas, las habilidades (incluyendo el conocimiento tácito), la maquinaria y el equipo que incorpora el conocimiento”. (p. 54)
- Subsistema estructural: “se refiere a la división del trabajo, las relaciones jerárquicas, las formas como se integran las distintas tareas, los flujos de trabajo y la comunicación administrativa y gerencial”. (p. 54)
- Subsistema psicosocial: “tiene que ver con el comportamiento de los individuos, sus actitudes, sus motivaciones, sus percepciones, sus interacciones y sus redes de influencia. De este subsistema surge el clima laboral y la cultura organizacional que tanto influyen en las personas integrantes de las organizaciones”. (p. 54)

- Subsistema administrativo: consta de las tareas de planeación, diseño y control de las actividades de toda la organización, juega un papel central en la misma, así como en las relaciones que ésta tiene con el medio”. (p. 55)

Si bien los actores humanos dentro del modelo de la interfaz corresponden a los subsistema filosófico y psicosocial, los actores tecnológicos al subsistema técnico, y los actores institucionales a los subsistemas administrativo y estructural, sería importante promover una escala que contribuya a la comprensión de las interacciones entre los actores y su actuación dentro de estos subsistemas, y considere los niveles o escalas en que las organizaciones educativas interactúan con los entornos del suprasistema.

Bajo esta perspectiva sistémica, y para robustecer la comprensión de las IES como interfaces educativas, se propone acudir al modelo de la ecología del desarrollo humano, que busca estudiar la conducta de los seres humanos en relación con el entorno (Bronfenbrenner, 1987). Si bien la comunicación no es el objeto de estudio de esta perspectiva, su integración en este trabajo es de utilidad para realizar una identificación y categorización de aquellos elementos que las contienen.

Bronfenbrenner (1987), apunta que aquellos sujetos que se encuentran en un determinado entorno e interactúan de manera activa y dinámica en este, forman parte de un sistema que a su vez los alimenta, y los sujetos alimentan el sistema en una relación recíproca, en la que los sujetos no están aislados, ni pueden interactuar sin estar en un ambiente definido por otros ambientes más abarcadores. Sobre este punto, el autor hace una propuesta conceptual para delimitar los alcances o fronteras de lo que es el sistema donde interactúan los sujetos. Al respecto menciona que “ambiente ecológico, se concibe, topológicamente, como una disposición seriada de estructuras concéntricas, en la que cada una está contenida en la siguiente. Estas estructuras se denominan micro-, meso-, exo-, macro- sistemas” (p. 41).

A continuación, se muestran las correspondientes definiciones propuestas por el Bronfenbrenner (1987), con respecto a las estructuras que conforman un ambiente ecológico:

- Microsistema: es un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, con características físicas y materiales particulares. (p. 41)
- Mesosistema: “comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente (por ejemplo, para un niño, las relaciones entre el hogar, la escuela y el grupo de pares del barrio; para un adulto, entre la familia, el trabajo y la vida social)”. (p. 44)
- Exosistema: “se refiere a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los cuales se producen hechos que afectan a lo que ocurre en el entorno que comprende a la persona en desarrollo, o que se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno”. (p. 44)
- Macrosistema: “se refiere a las correspondencias, en forma y contenido, de los sistemas de menor orden (micro-, meso- y exo-) que existen o podrían existir al nivel de la subcultura o de la cultura en su totalidad, junto con cualquier sistema de creencias o ideología que sustente estas correspondencias”. (p. 45)

<i>Leyes de la Interfaz</i> (Scolari, 2021)	<i>Sistema organizacional</i> (Rebeil, Hidalgo, Moreno, 2011)	<i>Sistemas del desarrollo humano</i> (Bronfenbrenner, 1987)
Niveles de interfaz. Interfaz: red de actores relacionados entre sí que participan en procesos.	Filosófico	Microsistema
	Técnico	Mesosistema
	Estructural	Exosistema
	Psicosocial	Macrosistema
	Administrativo	
	Supraestructura	

Figura 1. Correspondencia entre los enfoques de interfaz, sistema organizacional y sistemas del desarrollo humano

Desde esta perspectiva es posible ubicar los elementos o componentes de la interfaz interactuando entre sí, y con otras interfaces o sistemas, al igual que entornos o ambientes de distintos niveles. Y a partir de la integración de los tres enfoques mencionados, es posible ofrecer las bases para un esquema que represente diferentes niveles o escalas que poseen las organizaciones educativas, según la influencia de los entornos, contextos o sistemas en los que está envuelto, o en los niveles o subsistemas que las constituyen ya sea según sus estructuras, la jerarquía y el rol de sus participantes (Miller, 2012), pero sobretudo, por las interacciones que se dan entre los distintos actores que participan en las IES como organizaciones educativas, en las relaciones tejidas por la actuarialidad, y los procesos que realizan.

Debe recordarse que el tejido de las interfaces educativas, entendidas como los espacios donde se da la comunicación dentro de la organización, es el elemento principal que debe observarse para fines de análisis, y como será presentado adelantes, para fines de planteamiento de intervención, y que con el siguiente esquema se establece una correspondencia entre los conceptos aportados por los tres enfoques.

DISCUSIÓN

Interfaces educativas

A partir de las correspondencias que poseen los puntos de la equivalencia conceptual anterior en que se ponen a discusión, el modelo de análisis de la interfaz, la estructura de los ambientes ecológico del desarrollo humano, y los sistemas organizacionales, además de los contextos que envuelven o se desprenden de las organizaciones educativas como las IES, se propone un esquema descriptivo de los niveles de sistemas que conformarían a su vez una interfaz educativa. En orden del macrosistema al microsistema los niveles de una interfaz educativa:

- Marco normativo internacional en materia educativa.
- Marco legal nacional en materia educativa.
- Política(s) educativa(s) del Estado y sistemas de gestión o administración educativa.
- Niveles educativos o formativos.
- Currículum en los niveles educativos.
- Centros educativos.
- Programas educativos.
- Asignaturas o materias.
- Aulas o grupos determinados.
- Interacciones comunicativas en los entornos educativos.

Con esta articulación de perspectivas, enfoques teóricos y conceptualizaciones queda fijo el punto de partida que da pie a la propuesta metodológica de esta investigación. En resumen, es debido concluir esta sección, tomando siempre en cuenta las miradas que designan a la comunicación con papel intrínseco a las interacciones que se dan en los entornos educativos con la participación de determinados actores humanos, tecnológicos, organizacionales, que a su vez implican o ponen en juego sus componentes o elementos clave para construir una interfaz para tales interacciones.

Tabla 1. Correspondencia entre los enfoques de interfaz, sistema organizacional y sistemas del desarrollo humano, con la propuesta de interfaces educativas o de las IES

Leyes de la Interfaz (Scolari, 2021)	Sistema organizacional (Rebeil, Hidalgo, Moreno, 2011)	Sistemas del desarrollo humano (Bronfenbrenner, 1987)	Interfaces de las instituciones de educación superior
Niveles de interfaz. Interfaz: red de actores relacionados entre sí que participan en procesos.	Filosófico Técnico	Microsistema	Interacciones comunicativas en los entornos educativos.
	Estructural Psicosocial	Mesosistema	Asignaturas o materias; Aulas o grupos determinados;
	Administrativo	Exosistema	Currículum en los niveles educativos; Centros educativos;
	Supraestructura	Macrosistema	Marco normativo internacional en materia educativa. Marco legal nacional en materia educativa. Política(s) educativa(s) del Estado y sistemas de gestión o administración educativa; Niveles educativos o formativos.

Desde este planteamiento de niveles de interfaz que pueden tanto analizarse para hallar o conocer el estado que guarda la comunicación dentro de una organización, y en conjunto con los preceptos de la comunicación organizacional que se han enumerado anteriormente, se da la pauta para considerar ya en un contexto de aplicación práctica y dentro de la labor de planeación, un modelo básico para la generación de estrategias que sirvan a las IES hacia el interior de sí mismas como al exterior.

Esta base conceptual de planificación por ende considera como dimensiones del ejercicio de esta etapa, la comunicación interna y externa en relación con los objetivos que la organización tiene como parte de su acción social.

Se entenderá a la comunicación interna y externa para efectos de planificación de la comunicación en las IES, que comunicación interna es un conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros; por la externa se entiende al conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos (Martín, 2012).

La planificación de la comunicación en las organizaciones educativas

Estas actividades relacionadas con la comunicación hacia el interior y hacia los públicos externos, debe considerar entre los varios objetivos que puedan llegarse a plantear en el ciclo evolutivo, aquellas acciones encaminadas a la formación en educación superior propuestas por García de Fanelli (2005) bajo la clasificación de objetivos explícitos e implícitos que poseen, al menos en el ámbito universitario, pero que no excluye la acción social de otras organizaciones educativas dentro de los matices académicos y administrativos que tienen las IES.

Del tipo de objetivos específicos mencionado, y con los enfoques de planificación por sistémico o funcional propuestos por Libaert (2012) que son definidos para su implementación:

- Sistémico: la organización es un todo coherente, reconoce la competencia entre subsistemas. Ofrece una visión amplia del entorno y de la organización (p. 88).
- Funcional: parte del objetivo estratégico y determina los medios que es necesario aplicar para alcanzarlo. Las acciones son expresadas en términos de fines (p. 93)

Estos enfoques de planificación puestos en adecuada correspondencia con los conceptos que se han planteado en el desarrollo de esta ponencia, resultarían efectivos como propuesta práctica en el planteamiento de estrategias de comunicación interna y externa. Para llevar a cabo este paso deberá entenderse la estrategia como “el esfuerzo de gestión de la comunicación que hay que realizar a largo plazo, en el entorno de una organización, para conseguir que la relación con todos los públicos de interés vinculados a ella, contribuya a sumar beneficios, en la línea de alcanzar los objetivos marcados en base a la visión y misión de la estrategia global de la empresa” (Carrillo, 2014, citado por Alard & Monfort, 2018, p. 117-118).

De la misma manera como parte de las estrategias, deberá considerarse el planteamiento, y entenderse por consiguiente la noción de tácticas para que el enfoque por objetivos (institucionalmente acordes al ámbito formativo de la educación superior) pueda alinearse a las estrategias de comunicación planteadas por la organización educativa. Este entendimiento consta de visualizar las tácticas como acciones que permiten desarrollar y concretar las estrategias (Alard & Monford, 2018).

CONCLUSIONES

Abrevando de la propuesta que ha sido desarrollada en esta ponencia, es pertinente concluir que las instituciones de educación superior pueden ser vistas como interfaces educativas cuyos elementos, por lo menos, actorales humanos, tecnológicos, institucionales, biológicos, etc., pueden ser caracterizados desde diferentes enfoques que permiten identificar las interacciones que estos actores llevan a cabo, además de las relaciones que establecen o mantienen, y los procesos en que son partícipes dentro de los sistemas o niveles de la organización educativa entendida como una interfaz. La identificación de los elementos y su ubicación en diferentes estratos de la interfaz permite analizar las interacciones en función de los subsistemas que subyacen dentro de los niveles de las interfaces educativas. Las IES no están exentas de no ser estudiadas, en un primer momento, y luego intervenidas si se realiza la labor de identificar a los componentes de la interfaz que existen en ciertas delimitaciones espaciales-temporales, relacionales, procesuales o eventuales.

Las IES son entidades organizacionales cuyos actores están dinámicamente movilizándose e interactuando dentro de las interfaces educativas, y a estos actores se les debe que los objetivos que estas organizaciones se plantean en función tanto de la formación de profesionales como su acción social, como de aquellos objetivos que den respuesta a las demandas, tensiones, conflictos o retos que el contexto lanza, sin olvidar aquellos donde la vida interna de las organizaciones educativas se somete a cambios y transformaciones.

El papel que la comunicación tiene en las IES es de importancia en lo anterior, y todas actividades, labores y acciones que estas organizaciones se planteen o pongan en práctica tendrán resultados en el cumplimiento sistematizado de sus objetivos. El rol que en este trabajo se le da a la comunicación, es entendiéndola como un elemento que teje las interfaces o sistemas organizacionales de las IES. No sólo la red de actores relacionados que participan de procesos en la organización se traduce en la presencia de la comunicación, sino en las interacciones que allí se dan como un ámbito comunicacional de las organizaciones educativas.

Con lo anterior se busca que este traslado de conceptos y categorías referidas a los rasgos que las IES puedan presentar como interfaces de carácter educativo, pueda generar las bases para la construcción de un modelo no sólo de análisis como reflexión teórica, sino de intervención en la práctica cotidiana de la comunicación en las organizaciones.

Es mediante el ejercicio o la práctica de la planificación dentro de la organización, que se pueden sistematizar e implementar estrategias de comunicación en las distintas interfaces o niveles, con los determinados actores

que participan en estas, y considerando las relaciones y procesos en que interactúan. Esta es una labor que las IES no sólo deben realizar hacia su interior como organizaciones, dirigida hacia sus miembros o participantes más directos, sino hacia el exterior, procurando que la acción social responda a los principios fundacionales filosóficos por las que fueron creadas y enriquecidas hasta el punto de ser entidades complejas con atribuciones institucionales que generen vinculación con la sociedad.

Si la comunicación, es en términos de Gabriel Kaplún (2012), la producción de vínculos y sentido, las IES tienen desde ella la posibilidad de crear un sentido social y generar vinculación al tener conocimiento tanto de sus capacidades institucionales como de sus objetivos sobre sí mismas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alard, J. & Monfort, A. (coords). (2017). Plan de comunicación on y off en la práctica. ESIC.
2. Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano: Experimentos en entornos naturales y diseñados. Paidós.
3. Franco, L. I., Ortega, E. G., Soto, M. C., & Aguirre, J. F. (2024). Estrategias de Comunicación Organizacional Frente al Covid-19 en Instituciones de Educación Superior. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(2), 3485-3504. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10773
4. García de Fanelli, A. (2005). Universidad, organización e incentivos: Desafíos de la política. <https://doi.org/10.13140/2.1.4783.5208>
5. García-Jiménez, J. (1998). La comunicación interna. Díaz de Santos. Goldhaber, G. (1984). Comunicación organizacional. Diana Técnico.
6. González, M. L., & Codagnone, T. (2005). La organización universitaria. En M. H. Efrón & R. I. Vega (Eds.), Aportes al debate sobre la gestión universitaria II. (pp. 107-116). De los cuatro vientos. <http://nulan.mdp.edu.ar/2892/>
7. Kaplún, G. (2012). Lo emergente y lo resistente en la comunicación organizacional. Diálogos de la Comunicación, 83.
8. Libaert, T. (2012). El plan de comunicación organizacional. Limusa.
9. Martín, F. M. (2012). Comunicación empresarial (corporativa) e institucional = Business (corporate) and institutional communication: Departamentos de comunicación y prensa/agencias o consultoras de comunicación, relaciones públicas y publicidad (6a ed. act). Universitas.
10. Miller, K. (2012). Organizational Communication: Approaches and Processes (6a ed.). Wadsworth Cengage Learning.
11. Naranjo-Otalvaro, M. J. (2020). La cultura y lo organizacional en una organización universitaria. Saber, Ciencia y Libertad, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6313>
12. Pimienta, M. L. (2008). Comunicación organizacional: Los stakeholders legitiman a la organización. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, 103, Article 103.
13. Ramírez JL, Pullas KC, Zambrano PM, Nain E, Chávez-Arizala JF. Quality of life level of older adults at the MIES Gerontological Center. Southern Perspective / Perspectiva Austral 2025;3:55-55. <https://doi.org/10.56294/pa202555>.
14. Soledad SPF, García HG, Francés CCG. Ecotourism for sustainable development in the municipality of Costa de Oro, Venezuela. Land and Architecture 2025;4:182-182. <https://doi.org/10.56294/la2025182>.
15. Rebeil Corella, M. A., Hidalgo Toledo, J. A., & Moreno Moreno, M. (2011). Gestión de la comunicación integrada en las organizaciones: Competencias básicas para la formación del gestor. En G. León-Duarte (Ed.), Estudios de la Comunicación. Estrategias metodológicas y competencias profesionales en Comunicación.
16. Saló, N. (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones. Paidós.
17. Rodríguez DRD, Remon YS, Jaca SM, Domínguez AM, Gámez LGG, Borrego CEP. Biological factors of risk <https://doi.org/10.62486/agma2025131>

in those born under weight: index predictivo of the infantile mortality. South Health and Policy 2025;4:182-182. <https://doi.org/10.56294/shp2025182>.

18. Wolfenson ED, Bustos CA. Micro(nano)plastics, an emerging health problem. Environmental Research and Ecotoxicity 2025;4:153-153. <https://doi.org/10.56294/ere2025153>.

19. Scolari, C. A. (2021). Las leyes de la interfaz: Diseño, ecología, evolución, tecnología (2a ed.). Gedisa.

20. Van Riel, C. B. M. (1997). Comunicación corporativa. Prentice Hall.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Antonio Gerardo Loría Flores.

Curación de datos: Antonio Gerardo Loría Flores.

Análisis formal: Antonio Gerardo Loría Flores.

Redacción - borrador original: Antonio Gerardo Loría Flores.

Redacción - revisión y edición: Antonio Gerardo Loría Flores.