

LLEVEMOS LA INTRANET HACIA LA COMUNICACIÓN. CASO UNIVERSIDAD DE ORIENTE. CUBA

Yesey Pérez López¹

Resumen

El presente artículo surge a partir del desarrollo de las funciones que tributan a la comunicación organizacional en la Intranet de la Universidad de Oriente.

Nunca antes se ha llevado a cabo una investigación de este tipo en el centro. El presente fue el primero de una posible serie de trabajos que podrían servir como base para el estudio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, puestas en función de la Comunicación Institucional.

Desde el punto de vista teórico, se vinculan conceptos propios de las Ciencias de la Comunicación, con los conceptos provenientes de las Ciencias de la Informatización, dando un enfoque multidisciplinario al estudio.

Palabras clave

Intranet, Comunicación Organizacional, Universidad, Cuba

Abstract

This article is the result of the development of the functions related with the institutional communication at the University of Oriente.

Never before was done such investigation in this context. This the first article of a possible useful serie to study the Information and Communication Technologies and its influence at the organizations.

Theoretically, the article mixed concepts from the Communication Sciences with the Informatics Sciences, giving the study a multidisciplinary view.

Keywords

Intranet, Organizational Communication, University, Cuba

1. Introducción

La Universidad de Oriente, una institución fundada en 1947, posee una red de computadoras extensa, que abarca dos campus y que llega a los municipios de la provincia Santiago de Cuba. Teniendo en cuenta sus potencialidades y las prácticas de instituciones similares en el resto del mundo², resulta conveniente analizar el desempeño actual de la Intranet en la comunicación organizacional del centro.

2. Desarrollo

Para comprender el contexto en el que se desarrolló la presente investigación es imprescindible caracterizar la Universidad de Oriente en cuanto a su estructura, estadísticas fundamentales y estado de la comunicación organizacional en el centro.

2.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional del centro es la siguiente:

- 11 Facultades.
- 9 Centros Universitarios Municipales
- 5 Vicerrectorías.
- Tres Sedes –o Campus–: Antonio Maceo, Julio Antonio Mella, Frank País García.

Su formación de pregrado 26604 estudiantes en cuatro tipos de cursos. Además, la Universidad de Oriente tiene 5391 trabajadores.³

2.2 Gestión de la comunicación en la Universidad de Oriente

Durante el año 2007 una investigación realizada con el propósito de conocer las características del sistema de comunicación en su conjunto de la Universidad de Oriente, efectuaba las siguientes conclusiones:

La Universidad ha sufrido un proceso de deterioro comunicativo que ha traído consigo la pérdida de los medios y mecanismos existentes.

Los planes, políticas y objetivos de trabajos de la Universidad no se han referido al proceso comunicativo, ni a los elementos de éste que en diferentes épocas eran tenidos en cuenta.

Los procesos de cambios en la estructura dedicada al trabajo de comunicación –o cualquiera de sus vertientes, en dependencia de la época- no han estado en correspondencia con las necesidades institucionales.

Actualmente la Universidad no cuenta con un sistema de comunicación. (Pérez López, 2007: 48)

De acuerdo con el informe enviado al Ministerio de Educación Superior el centro “continúa careciendo de una estrategia que integre el trabajo de comunicación – interna y externa – que sea articulado y coherente en todas las vertientes que este implicaría en una institución como la Universidad de Oriente” (Universidad de Oriente, 2010: 5)

2.3 Caracterización de Intranet de la Universidad de Oriente

En el centro existen 2074 computadoras. De ellas, 2010 se encuentran en red, lo que constituye un 96.9% del total existente. La Red del centro está compuesta por varias redes locales de Facultades, Centros de Investigación, Centros Universitarios Municipales y Direcciones Administrativas. Los servicios están descentralizados en cada una de estas áreas. Existe un Nodo Central con los servidores que brindan servicios a la Intranet y a Internet.⁴

A partir del año 2008, en la Intranet de la Universidad comenzaron a ponerse en práctica conceptos y herramientas asociados a la Web 2.0. Así han surgido blogs, uso de la tecnología RSS para la distribución de informaciones, entre otros.

2.3.1 Servicios

Dentro de la red existen los siguientes servicios dedicados a gestionar la comunicación:

1. Correo electrónico
2. Servicios web
3. Mensajería Instantánea
4. Videoconferencias.

2.3.1.1 Correo electrónico

Todos los estudiantes del Curso Regular Diurno tienen derecho a correo con alcance nacional y a partir del 4to año de estudios, con alcance internacional. Las listas de correo en la Universidad de Oriente se emplean habitualmente para diversos propósitos relacionados con la comunicación institucional.

Desde la Vicerrectoría de Investigaciones y Postgrado se publica “La Tablilla”. Este boletín llega a todos los usuarios de correo de la Universidad. “La Tablilla” es también un blog institucional con visibilidad desde internet (<http://latablilla.uo.edu.cu>) donde se amplían las informaciones que se publican en el resumen distribuido por correo.

2.3.1.2 Soluciones web

A partir de los portales principales de la Red de la Universidad se han desarrollado diversas herramientas que propician la comunicación entre los diferentes miembros de la organización.

Una dificultad resultante de la descentralización de los servicios, es la existencia de múltiples sitios web en los servidores de las áreas. En la actualidad resulta difícil conocer cuántos sitios existen en la red interna, además de las dificultades en el orden de seguridad, identitario y de política de comunicación que pueden suponerse de una situación como ésta.

2.3.1.3 Mensajería instantánea

La Red de la Universidad de Oriente tiene un sistema de Mensajería Instantánea, basado en un servidor jabber. Se encuentra compuesto por 28 grupos que responden a diferentes labores y cuenta con 207 usuarios. Tiene dos salones de conferencias.⁵

2.3.1.4 Video conferencia

Esta herramienta se emplea para facilitar la comunicación entre diversas áreas de la Universidad, con otras direcciones – por ejemplo, ministeriales – e incluso entre Centros de otros países y el nuestro.

2.4 Evaluación del uso de los nuevos medios de comunicación

Como parte del proceso de investigación del uso de los medios de comunicación de la Intranet de la Universidad se realizaron entrevistas a directivos y se aplicaron encuestas a estudiantes.

2.4.1 Resultados de la aplicación de la encuesta a estudiantes

Una de las vías de obtención de información durante la presente investigación, fue aplicando una encuesta a los estudiantes del Curso Regular Diurno. La selección de la muestra fue de forma aleatoria y estuvo compuesta por 128 encuestados.

De forma general, el 95,31% de los estudiantes encuestados respondió afirmativamente emplear los recursos de la Intranet de la Universidad, y solo 4,69% dijo que no. Dentro de las razones que se señalan entre los que no emplean la red se encuentra la falta de acceso, la falta de interés en los servicios existentes, mientras que otros solamente

emplean Internet. Los datos que reflejan la frecuencia de uso de la red por parte de los estudiantes encuestados, pueden ser analizados en la gráfica 1.

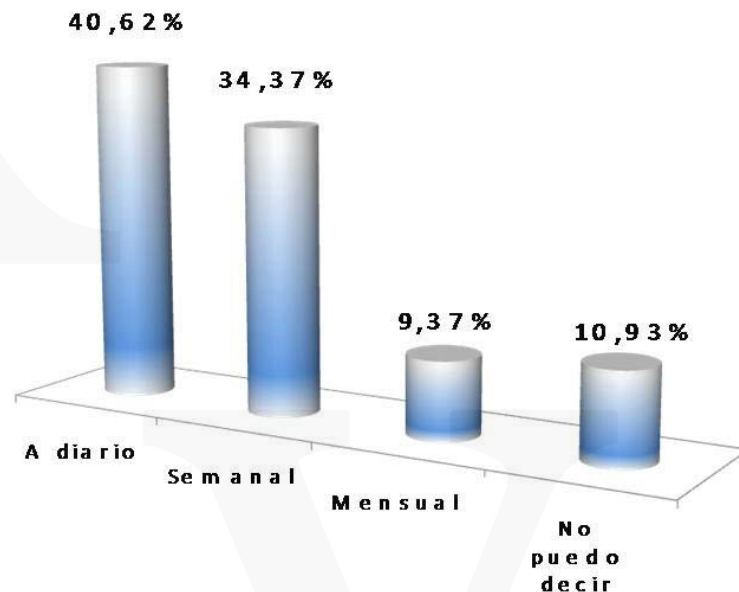


Fig. 1 Frecuencia de Uso de la Intranet

Al ser preguntados sobre si se informaban o no de las actividades de la Universidad mediante la Intranet, el 84,37% de los estudiantes encuestados opinó afirmativamente y el 10,93%, de forma negativa.

El 65,62% de los encuestados opina que existen espacios en la Intranet a través de los cuales pueden emitir sus opiniones sobre diversos temas. Por el contrario, el 29,68 % afirmaba que no es así.

En cuanto a la comunicación con profesores y otros alumnos por este medio, el 89,06% aseguró que era posible realizar tal actividad, mientras que el 6,25% no pensaba de la misma manera.

2.4.2 Encuestas on line

Otra forma de retroalimentación empleada por el equipo de administración de la Intranet es la realización de encuestas on line. Este mecanismo se pone en práctica mediante la implementación de componentes de los CMS –Sistemas de Gestión de Contenidos, por sus siglas en inglés– y constituye una solución simple para conocer el criterio de los visitantes de las páginas.

La más recientemente aplicada está relacionada con los criterios de los visitantes sobre las posibilidades de mejora del portal de Intranet. Las preguntas están enfocadas a conocer el criterio de los visitantes sobre los cambios realizados en cuanto a diseño, actualización, distribución de la información y servicios.

Como parte de esta encuesta, se ha obtenido el criterio de 194 votantes.

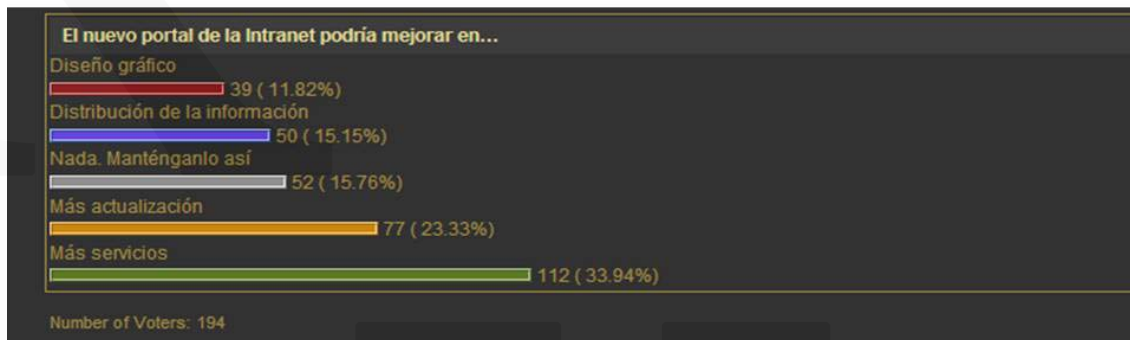


Fig. 2 Resultados de la encuesta

2.4.3 Datos ofrecidos por el contador de estadísticas

Como parte del necesario monitoreo del comportamiento de los visitantes en la red, se ha instalado un contador de estadísticas para los portales y servicios principales de la Intranet.

2.4.4 Impacto de los mensajes enviados mediante listas de correo

Mediante el análisis de las visitas por hora en un día de envío del resumen, se puede determinar el impacto inmediato y los niveles de lectura que alcanza el resumen enviado.

Para realizar esta valoración debe tenerse en cuenta que no todos los usuarios revisan su correo diariamente, ni se encuentran conectados permanentemente – muchas de las PC de la Universidad son de uso colectivo.



Fig. 3 Impactos del blog en un día de envío del Resumen de Informaciones

Como es posible ver en la Fig. 3, luego de enviado el resumen se obtienen los picos de visitas para el sitio de La Tablilla. Es decir, los usuarios que disponen de posibilidades de leer inmediatamente el resumen constituyen la mayoría de los que leen las notas que son ampliadas en el blog.

2.4.5 Uso de la web para la comunicación con los visitantes

2.4.5.1 Blogs

El reciente proceso de cambio de los portales principales de la Intranet y la creación de los portales especializados. Para la realización de esto se habilitó un blog donde se explicó paulatinamente el proyecto del equipo que desarrolló el cambio de los portales. En el blog se recibieron diferentes comentarios. Se generó así una dinámica de discusión sobre el cambio, que permitió obtener información de los intereses fundamentales de los usuarios de la red, que escribían en el sitio.

Resultó interesante constatar que existe un alto número de visitantes de la red que considera que ésta debe satisfacer, en primer lugar, necesidades de ocio.

2.4.5.2 Foro La Tertulia

Concebido como parte del proyecto de cambio de la nueva Intranet, se creó el Foro La Tertulia. Como parte de la labor de promoción del intercambio en temas docentes, se

habilitó una sección para evaluar las consideraciones de los visitantes sobre la nueva Intranet.

3. Conclusiones

Es posible generalizar las dificultades a partir de los resultados obtenidos en la investigación:

- *No existe una política de comunicación institucional que establezca cómo deben ser empleados estos medios.* Esto puede ser comprobado en la inexistencia de correos oficiales, organización de la mensajería interna, y la extrema dispersión y variedad de los servicios web. El uso dado a los medios es intuitivo en numerosas ocasiones o de tipo personal, cuando debería ser institucional.
- *La gestión de los medios de comunicación de la Intranet no debe ser dejada a cargo solamente de personal técnico.* Lo ideal sería que un equipo multidisciplinario se encargara de la gestión de estos medios, si bien no directamente por razones organizacionales, al menos en asesoría e instrucción de los lineamientos.
- *La puesta en práctica de servicios de la Intranet no debe ser comunicada solamente mediante la Intranet.* Si se deja la necesaria instrucción, comunicación, etc., de los servicios existentes a los propios servicios, pues no se logrará que todos los públicos a los que están dirigidos sean capaces de emplearlos adecuadamente.

La primera dificultad y sus derivaciones está directamente relacionada con la situación comunicativa que posee la Universidad de Oriente y que influye en que los medios pueden solucionar las necesidades de comunicación institucional. O sea, al no haber una organización de la comunicación a nivel central, los medios que existen a partir de la puesta en práctica de las TIC, no son empleados de una forma completamente eficaz, en lo que a comunicación respecta.

Bibliografía

Aportela Rodríguez, Ivett (2007). *Intranets: las tecnologías de información y comunicación en función de la organización*. Revista Acimed. Volumen 16. Número 4. ISSN 1024-9435. Artículo en línea disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007001000004&script=sci_abstract&tlng=en

Elías, Joan y José Mascaray (2003). *Más allá de la comunicación interna. La intracomunicación*.

López Bertrán, Francisco (2007). *La Gestión de la Nueva Comunicación Interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*.

O'Reilly, Tim. (23/02/2006). ¿Qué es Web 2.0? Patrones del diseño y modelos del negocio para la siguiente generación del software. *Fundación Telefónica. Debate y Conocimiento*. Consultado 23/05/2010. Disponible en: http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/DYC/SHI/seccion=1188&idioma=es_ES&id=2009100116300061&activo=4.do?elem=2146

Pérez López, Yesey (2007). *Comunicación Institucional Universitaria, pasado, presente y ¿futuro?*. Tesis no publicada en Opción al Grado de Licenciado en Comunicación Social.

Trelles, Irene (2001). *Comunicación Organizacional*. Editorial Félix Varela. La Habana.

¹ Licenciado en Comunicación Social en el año 2007 por la Universidad de Oriente. Cuba. Es responsable de la información publicada a nivel central por la Universidad de Oriente, tanto en su portal (<http://www.uo.edu.cu>), en el blog institucional (<http://latablilla.uo.edu.cu>) y en la Intranet del centro. Correo electrónico: yesey@corpus.uo.edu.cu

² Ver Fernández Beltrán, Francisco. *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*. (2007)

³ Universidad de Oriente. *Material promocional con datos institucionales*. (2010)

⁴ Universidad de Oriente. Informe sobre el cumplimiento de las prioridades del Ministerio de Educación Superior. (2009)

⁵ Intranet de la Universidad de Oriente. Datos disponibles en el portal de servicios informáticos "El Nodo".