

Impacto de las TIC en la Comunicación Organizacional

¿Qué cambios se han generado con la implementación de las TIC en los procesos de comunicación dentro de las organizaciones?

Diego David Duarte Avendaño¹

Impact of ICT in Organizational Communication

What changes have been generated with the implementation of ICT in communication processes within organizations?

Resumen

Este artículo analiza el impacto que ha tenido la implementación sustancial de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en los procesos comunicativos dentro de las organizaciones, respondiendo a la pregunta ¿Qué cambios se han generado con la implementación de las TIC en los procesos de comunicación dentro de las organizaciones? Describe las TIC en la comunicación organizacional como parte fundamental del desarrollo de las actividades corporativas y analiza su importancia. Contrasta a grandes rasgos los niveles de productividad antes y después de la implementación de las TIC en las empresas.

¹ Estudiante de Lenguas Modernas, Octavo semestre. Integrante Semillero de Comunicación Organizacional SCOE. Universidad ECCI (Bogotá, Colombia), diegod.duarte@ecc.edu.co

Palabras clave

Comunicación organizacional, Comunicación, Tecnologías de la Información y la comunicación, TIC, Nuevas tecnologías, Globalización.

Abstract

This paper analyzes the impact of the substantial implementation of ICT information and communication technologies in the communicative processes within the organizations, answering the question What changes have been generated with the implementation of ICT in the processes of Communication within organizations? It describes ICT in organizational communication as a fundamental part of the development of corporate activities and analyzes its importance. It contrasts briefly the levels of productivity before and after the implementation of ICT in companies.

Key Words

Organizational communication, communication, Information and Communications Technologies, ICT, New Technologies, Globalization.

Metodología

La metodología utilizada para la redacción del artículo comenzó con la recolección y lectura de información relacionada al tema de investigación, luego, se planteó una pregunta de investigación lo que llevó a realizar un filtro de la información clasificándolas en categorías; por último, se creó la estructura del escrito y se empezó con su elaboración.

Introducción

A través de los años, las empresas con el fin de hacer más eficiente la gestión de sus actividades, han buscado mejorar en muchos aspectos para que las organizaciones se fortalezcan y tengan éxito con respecto a la competencia, por lo general las empresas son reconocidas por su posicionamiento a través de logros, productos o servicios prestados, pero ocasionalmente se toma en cuenta la importancia de entender cómo se mueven éstas organizaciones internamente, para ello se han creado nuevas estrategias, técnicas y actividades que facilitan la comunicación integral de todos los miembros de una organización; gracias a la implementación de dichas estrategias y herramientas se apuesta a mejorar y modernizar los procesos de comunicación horizontal y vertical de las empresas haciendo posible la interacción de todas las partes de una organización.

Díaz, (2014) afirma que a nivel mundial se encuentran organizaciones de éxito y son aquellas que le dan la verdadera importancia a la comunicación y a la información, ya que ellas han comprendido que éstas contribuyen en gran parte a mejorar el ambiente comunicativo y el clima laboral; es decir dinamizador y animador de las acciones individuales y colectivas, encaminar la integración de esfuerzos y el fortalecimiento de la institución; por esta razón, los miembros garantizan su conocimiento e identificación con la organización, debido a que ellos se sienten tomados en cuenta para el desarrollo de sus metas en la institución.

Con el desarrollo estratégico que se ha venido gestando dentro de las empresas se evidencia el fortalecimiento de la Comunicación organizacional como una herramienta fundamental para generar resultados eficientes, haciendo que todos los integrantes de una organización tengan derecho a participación y así mismo a un buen desempeño de sus actividades.

Según Kreps, (1995) la comunicación organizacional es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella". Así mismo, el fortalecimiento de la comunicación organizacional de las últimas décadas llevó a la implementación de nuevos mecanismos facilitadores de ésta práctica, entre ellas, las TIC o las tecnologías de la información y comunicación, las cuales fueron tomando un papel fundamental en los procesos organizacionales de las empresas, desde una intranet o red privada para lograr una comunicación interna entre los integrantes de una entidad, hasta herramientas con mayor radio de impacto endógeno y exógeno como internet, haciendo posible la comunicación mundial instantánea favoreciendo los procesos organizacionales y haciéndolos más ágiles en empresas las cuales manejan sucursales o personal fuera de la ciudad o el país principal de operaciones.

Así mismo, Costa, (2012) sostiene que las TIC se han convertido en algo supremamente necesario para las empresas, pues son mecanismos para mejorar procesos, como para agilizar operaciones y las actividades empresariales, sea para registrar los datos de forma rápida y segura que vendría siendo la parte operativa, o para poder procesar estos datos y convertirlos en información de análisis o táctica y de este modo ayuda a tomar decisiones, que hacen referencia a la estrategia, además, como herramientas para la innovación de las compañías, facilitándolo -desde el nivel de procesos- el desarrollo de productos y servicios de las mismas e incluso suministrando nuevos modos de organización y trabajo.

La implementación de las tecnologías de la Información y Comunicación TIC en los procesos comunicativos de las organizaciones responde a la constante evolución de un mundo globalizado; debido a esto, las empresas vieron la necesidad de entrar y hacer parte de la

nueva realidad mundial, implementando el uso de las nuevas herramientas, formas y medios de comunicación haciendo de esta actividad algo más dinámico e interactivo.

Las TIC revolucionaron las relaciones de las empresas con su entorno, el sector corporativo permitió integrar de manera virtual la mayoría de sus actividades diarias gracias a que nunca antes había sido tan ágil los procesos de intercambio de información.

El propósito de éste artículo es contrastar y comparar los procesos comunicativos dentro de las organizaciones antes y después de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación TIC; para ello se hará un análisis de la evolución de dichas tecnologías, las cuales a través de los años fueron respondiendo a las necesidades de un mundo globalizado y describiendo cómo éstas fueron tomando un papel tan fundamental e importante en la comunicación interna y externa de cualquier organización hoy en día.

La estructura que seguirá éste documento iniciará por una breve descripción de las TIC, así mismo, continuará analizando la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, de igual forma se observará a grandes rasgos la transición de éstas tomando un papel fundamental e indispensable dentro de la comunicación en las organizaciones; para ello se debe enfatizar en las nuevas tecnologías como herramientas clave, las cuales tienen como fin ayudar a alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficaz gracias a la optimización de los recursos; culminando en una breve comparación contrastando la productividad de las empresas antes y después de la implementación de las TIC, llegando a una corta conclusión del verdadero impacto en materia de productividad que ha tenido dichas herramientas en la comunicación organizacional.

¿Qué son las TIC?

TIC es la abreviación para las tecnologías de la información y la comunicación; y se refiere a todas aquellas herramientas que permiten administrar, procesar, acceder, distribuir y transferir información mediante artefactos tecnológicos; a diferencia de las tecnologías más clásicas, como la Televisión y la Radio, donde la comunicación es unidireccional, es decir, de un emisor a una masa de receptores pasivos; con la implementación estas nuevas tecnologías se permitió una comunicación bidireccional de retroalimentación.

Según Rebollo, (2005) Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Aunque no se recoge en la definición, se suele asumir que la comunicación es un proceso remoto, a distancia; es decir, se podría hablar de telecomunicaciones.

Evolución de las TIC en el contexto corporativo

Uno de los posibles mayores impactos que pudo traer consigo la implementación de las TIC, fue la crisis que pudieron atravesar las empresas al introducir un cuerpo extraño a su forma de trabajo habitual, muchas organizaciones posiblemente tuvieron que cambiar sus modelos organizativos para implementar de manera eficaz el buen uso de estas nuevas herramientas tecnológicas, buscando así que el desarrollo de las actividades tanto internas como externas de éstas organizaciones fuese más eficiente.

Según Phillips, (1995) (Citado en Gandara et al 2007) cuando se hace referencia a evolución, de inmediato se tiene que pensar en “cambios”, entonces es allí donde hay que fijar la concentración para identificar de manera clara y precisa qué aspectos de la organización, cómo y cuándo se verán afectados por los mismos, entre ellos, que las rutinas organizativas pueden desaparecer y con ello generar cambios en las estructuras tanto administrativas como organizativas; uno de los puntos clave es la forma de gestionar la información dentro de las empresas (recibir, distribuir, almacenar, transformar y transmitir) así mismo puede generar cambios en el clima organizacional durante el proceso de adaptación, aprendizaje y adecuación del uso de las nuevas tecnologías por parte del capital humano.

Las TIC fueron tomando un papel fundamental dentro de los procesos de las organizaciones; donde su implementación en las actividades cotidianas y el desarrollo de las mismas hacen que éstas se optimicen de manera exponencial, es así, como las nuevas tecnologías empezaron a tener un proceso de evolución que crea una revolución en las dinámicas comunicativas y corporativas en el ámbito empresarial; obligando a todas a ingresar a un Sistema Armonizado adoptando un mismo lenguaje en desarrollo tecnológico e innovador.

De acuerdo a Macau, (2004) a partir de 1960 la informática se introduce en las organizaciones con el objetivo de automatizar tareas administrativas repetitivas (contabilidad, facturación y nómina, principalmente). La tecnología se basa en grandes ordenadores o mainframes. El hardware y el software son extraordinariamente caros. Sólo las grandes organizaciones con enormes volúmenes diarios de trabajo administrativo pueden permitirse dichos costes. La justificación de la inversión radica en cálculos sobre los posibles ahorros salariales que se podían realizar en las áreas administrativas. En realidad, no se producen

ahorros, sino que, con recursos humanos no crecientes, se absorbe una cantidad mucho mayor de trabajo.

Gandara, Mathison, Pineda, & Garcia, (2007) en el trabajo “Efectos de las TIC en las nuevas estructuras organizativas: de la gerencia vertical a la empresa horizontal” plantean que las organizaciones han sufrido cambios importantes y si se puede decir, rápidos en los últimos años, tomando como punto referencial de partida la era agraria o la sociedad del agro pasando por la transición agroindustrial, luego la denominada sociedad industrial de los años 70 con una primera fase enfocada hacia la demanda y cuyo elemento central era el producto, evolucionando a una segunda fase, propia de los años 80, enfocada al mercado de la oferta cuyo elemento crítico era el cliente, siendo en la década de los 90 donde surge una nueva época conocida como la era de la información o la sociedad del conocimiento, enfocada hacia el mercado de la información y cuyo elemento central es el conocimiento; esta cronología se extrae de un boletín anual presentado por la Oficina Central de Estadísticas e Informática de Venezuela (OCEI) en el año 2000, y a criterio de muchos autores, esta última era se mantiene en vigencia e inclusive aún sin desligarse en su totalidad de la industrial.

Durante poco más de dos décadas se ha hablado de la era de la revolución de la información, puesto que actualmente quien tiene la información, tiene el poder, a diferencia de los años 60's u 80's donde quien tenía el poder era el poseedor de la materia prima; hoy en día la comunicación de la sociedad post-industrial afecta al ser humano en todos los ámbitos de su vida, el trabajo, el hogar, las relaciones interpersonales, la cultura, la economía, las relaciones interpersonales, entre otras, siendo éste último uno de los aspectos fundamentales del porqué las organizaciones actualmente invierten gran parte de sus esfuerzos en el capital humano y de cómo éstos se comunican entre sí, dentro de las organizaciones.

Gracias a la constante evolución de las tecnologías de la información y la comunicación y de cómo éstas se fueron adaptando a las necesidades de las organizaciones modernas, las TIC se fueron convirtiendo en herramientas indispensables en los procesos de comunicación tanto interna como externa, tomando un papel principal en el desarrollo de las actividades corporativas.

Importancia de las TIC en las organizaciones

Las nuevas tecnologías de la información se han convertido en parte fundamental e indispensable en los ambientes corporativos, ya que éstas, además de traer grandes ventajas para las empresas, ofrecen muchas facilidades, hace los procesos más rápidos y las distancias dejan de ser un inconveniente mayor.

En este orden de ideas Benjamín y Blunt, (1992) (citado en Gandara, Mathison, Pineda, & Garcia, 2007) afirman en sus estudios que el surgimiento de las Nuevas Configuraciones Organizativas, han coincidido y han sido cooperadoras eficaces en el desarrollo de las TIC, a las que se les suele atribuir una función que flexibiliza y da un carácter dinamizador a la organización, quedando en su investigación planteada la necesidad de contrastar en qué medida y en qué dirección las TIC afectan los rasgos del diseño organizativo y cómo se ajustan entre sí ambos elementos para dar respuesta a la cuestión crucial del cambio organizativo.

Las tecnologías de la información y la comunicación ayudaron a las organizaciones en el cumplimiento de las metas, la optimización de los recursos y el eficaz desempeño de las actividades organizacionales, gracias a las TIC las empresas obtuvieron

avances en materia de productividad, haciendo del ejercicio corporativo algo más optimizado y automatizado.

Comparación de productividad en las organizaciones antes y después de la implementación de las TIC

La implementación sustancial de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones trajo consigo cambios notables en la productividad, gracias a la automatización de las actividades, debido a que ofrecían un fácil acceso a la información, generando menores costos y mayor exactitud, así mismo, permitiendo la optimización de los recursos; todo esto, de una manera ágil y eficaz.

Así mismo, los investigadores Laud & Thies, (1997) (citado en Gandara, Mathison, Pineda, & Garcia, 2007) concluyen en su trabajo que efectivamente las TIC no sólo contribuyen al cambio, sino que además lo potencian, dándole flexibilidad a la empresa, permitiendo agilizar cambios tanto estructurales como culturales, distribuyendo la información a toda la organización de manera rápida y eficiente; por otro lado, concluyen también en su trabajo que las TIC son capaces de proporcionar sistemas de control y de planificación más integral, que favorecen un análisis global de los datos por parte de una persona en particular o la mayoría de actores que conforman la organización, en definitiva, se trata de proveer la herramienta necesaria para promover la toma de decisiones a cualquier área de la organización.

En materia de comunicación interna de una organización, antes de la implementación de las TIC, para transmitir la información de un individuo a otro se requería de todo un proceso, ahora, con las diferentes herramientas tecnológicas que se fueron ensamblando

a disposición de los equipos de trabajo y dependencias de una empresa, permitieron la rápida interacción, entre ellos, el rápido acceso y disposición de la información con un solo clic. Una de las grandes ventajas con la implementación de una de las herramientas más importante en una empresa actual es el internet, pues éste permite acortar las distancias y elimina tiempos de espera en el traslado de la información, con este instrumento las barreras corporativas van siendo derribadas a lo largo del tiempo, es por ello que ahora, cualquier empresa puede mantener comunicación con cualquier lugar del mundo y su información puede llegar a donde esta sea requerida.

Si se habla de desventajas con la implementación de las nuevas tecnologías, uno de los temores actuales son los llamados hackers (quienes se dedican a buscar las debilidades informáticas) y pueden causar daño a las empresas en sus bancos de información; si bien es cierto, cada día se implementa mecanismos más rigurosos que impiden infiltraciones a las bases de información de las organizaciones, puesto que están expuestas siendo vulnerables a interferir en su privacidad; no obstante, las TIC, al no ser implementadas, controladas, parametrizadas de manera adecuada y correcta se pueden convertir de una herramienta inútil y obsoleta, llevando a las organizaciones a inversiones inoficiosas generándoles pérdidas en uno de sus mayores activos (inversión tecnológica), ya sea de manera gradual en el desarrollo de los procesos como en la instalación y acoplamiento de las herramientas.

Así mismo, otro aspecto que puede estar relacionado a lo dicho anteriormente es la rapidez con la que las nuevas tecnologías van cambiando, para ello se requiere de un personal siempre dispuesto a enfrentar nuevos desafíos. El Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones de Ricoh Europa, Mills, (2013) afirmó lo siguiente: "Las empresas de éxito en 2020 serán las que pongan un mayor énfasis en la innovación de los procesos. La clave para crear un negocio más

ágil y preparado para adaptarse a los cambios es disponer de la infraestructura apropiada en el lugar adecuado para poder gestionarla con éxito. Los líderes empresariales deben preguntarse lo siguiente: ¿está la infraestructura de información de nuestra compañía preparada para el futuro? Si una organización comprende cómo se distribuye la información crítica del negocio entre sus empleados, podrá rediseñar con mayor facilidad sus procesos para garantizar que el conocimiento fluye de un modo óptimo y con garantía de respuesta a las demandas del cliente."

En la actualidad, gracias a la nueva realidad de un mundo globalizado y con todo lo dicho anteriormente es correcto afirmar que las TIC ya no son sólo herramientas de una empresa para la realización de las actividades, sino que éstas ya hacen parte activa de las organizaciones, es decir, las tecnologías de la información y la comunicación hacen que una empresa sea posible.

Conclusiones

Tanto la comunicación organizacional como las tecnologías de la información y la comunicación hacen parte esencial en el desarrollo de las actividades corporativas de una empresa, es imposible entender cómo funciona una organización internamente si antes no se hace un análisis de cómo ésta estructura sus procesos comunicativos y los articula con todos los integrantes de la misma, situación evidenciable en el aporte que las TIC hacen a la gestión de la información, haciendo más fácil y posible el cumplimiento de las actividades, objetivos corporativos y metas estratégicas.

Con la implementación de las TIC en la segunda mitad del siglo XX el impacto en el sector productivo fue evidente, si bien en sus orígenes la transición implicó un rediseño en las

estructuras corporativas y esto conllevó crisis evidentes, el tiempo, los avances y actualizaciones de las plataformas comunicativas han demostrado que las ventajas superan en gran medida a las desventajas; que fueron más los aciertos y las nuevas oportunidades del aprovechamiento de las herramientas que los peligros que se derivan de uso.

El uso de las nuevas tecnologías permitió y facilitó la implementación de una comunicación bidireccional, uno de los mayores beneficios fue la optimización de todos los niveles y canales de comunicación dentro y fuera de las empresas, gracias a estas herramientas no sólo fue posible la integración de la comunicación interactiva dentro de las organizaciones, sino también permitió una comunicación externa, generando la posibilidad a los clientes de interactuar con las empresas de manera directa.

Así mismo, las TIC crearon una nueva realidad en el ámbito organizacional y corporativo en el mundo, si bien, las nuevas tecnologías no fueron creadas exclusivamente para las empresas, sino que actualmente están a disposición de una gran parte de la sociedad en general, éstas llegaron a las organizaciones para cambiar para siempre la forma habitual de comunicación en los ambientes corporativos.

Las exigencias del mundo globalizado han llevado a una incesante evolución de las TIC, las nuevas herramientas tecnológicas no paran de actualizarse y con ello se mantiene un constante rediseño de las estructuras organizacionales de una empresa; dicha evolución ha traído consigo grandes retos empresariales, pues la constante tecnificación y optimización de los recursos hace que las organizaciones generen grandes oportunidades de competitividad y creación de valor.

En consecuencia, así como fueron evolucionando las TIC, así mismo nació una nueva generación de capital humano, el cual se les denomina de alguna manera, nativos tecnológicos, éstos son usuarios que atienden a dicha evolución, por lo que se convirtieron en uno de los recursos más importantes para las organizaciones, personas frescas y capacitadas para adaptarse a los cambios presentes y futuros, así, creando cada vez grupos de trabajo más compactos en materia de productividad integral.

Hoy en día la importancia de las TIC es incuestionable, como su implementación dentro de las empresas, haciendo que cada vez deban asumir nuevos retos y desafíos a manera global ya que el mismo sistema económico lo está exigiendo debido los constantes cambios y reestructuraciones que hacen parte de modelos empresariales, es por eso que se requiere de nuevas y mejores herramientas, así como del recurso humano preparado para afrontar la versatilidad de las TIC; la administración de la información es cada vez más informatizada y los procesos se vuelven cada vez más automatizados, por lo cual es imprescindible contar una sociedad ampliamente preparada para los cambios, los cuales cada vez son considerablemente mayores y más rápidos con el fin de prevenir futuros traumatismos de impacto corporativo.

Bibliografía

- Costa, R. (1 de Julio de 2012). *El uso de las TIC en las organizaciones*. Obtenido de El uso de las TIC en las organizaciones: <http://blogs.eada.edu/2012/07/05/tecnologias-informacion-en-empresa/>
- Díaz, S. (Febrero de 2014). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Gandara, J., Mathison, L., Pineda, C., & Garcia, L. (Noviembre de 2007). EFECTOS DE LAS TIC EN LAS NUEVAS ESTRUCTURAS. *Revista NEGOTIUM*, pp 4-29. Obtenido de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/8/Art1.pdf>
- Kreps, G. (1995). La comunicación en las organizaciones modernas. En G. Kreps, *La comunicación en las organizaciones* (pág. 24). USA: Addison-Wesley Iberoamericana.
- LAUD, R., & THIES, P. (1997). Great Expectations: Structuring IT Organizations that Really Deliver. *Business Horizons*, 40, 25-36.
- Macau, R. (Septiembre de 2004). TIC: ¿PARA QUÉ? (Funciones de las tecnologías de la información. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2. Obtenido de <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/macau0704.pdf>
- Mills, D. (2013). *El impacto de la tecnología en el mundo de negocios*. Obtenido de ¿Cómo será el trabajo del futuro?: <http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/es/thenextdecade/impacts/>
- Phillips, N. (1995). *Motivating for change*. U.K: Ed. Pitman.
- Rebollo, M. (Noviembre de 2005). *Sociedad de la información y TIC*. Obtenido de Sociedad de la información y TIC: <http://www.mrebollo.es/tic4edu/docs/tic.pdf>