

## COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA

### COMMUNICATION AND ACADEMIC CONTINGENCY

Yolanda López Lara<sup>1</sup>  
José Díaz Montalvo<sup>2</sup>  
Sergio Manuel de la Fuente Valdez<sup>3</sup>  
Mario Humberto Rojo Flores<sup>4</sup>

#### RESUMEN

La problemática que presenta el estudio se relaciona con la situación que afrontan las organizaciones en su comportamiento organizacional ante una situación contingente y el impacto que ésta produce en sus públicos internos ante un contexto no esperado. La Universidad Autónoma de Nuevo León, institución que brinda servicios de educación media superior y superior a la comunidad, se vio impelida a establecer estrategias de cambio en sus procesos sustanciales para continuar sustentando su misión. Para conocer el impacto, se desarrolló un estudio de corte cualitativo con un alcance descriptivo y un diseño de investigación de estudio de caso intrínseco, cuya premisa indica: El cambio genera alteraciones de carácter cualitativo y cuantitativo en la realidad de las Instituciones para seguir sobreviviendo. Las técnicas de recolección de datos fueron la consulta de fuentes electrónicas e impresas; la realización de cuatro focus group de 10 integrantes cada uno con alumnos del 6to. Semestre de Comunicación Organizacional; para obtener hallazgos, se utilizaron ocho categorías de análisis contenidas en un guión de construcción propia, y que evidencian el sentir, el quehacer y el enfrentamiento académico a nuevos métodos y sensaciones que nunca antes habían enfrentado en su realidad inmediata.

**Palabras clave:** Comunicación, Comunicación Organizacional, Contingencia, Académica, , Comunicación virtual.

**Fecha de recepción:** 05 de agosto, 2020.

**Fecha de aceptación:** 07 de octubre, 2020.

<sup>1</sup> Coordinadora de Intercambio Académico. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Nuevo León. ORCID: 0000-0001-7000-4321. [yolanda.lopezlr@edu.uanl.mx](mailto:yolanda.lopezlr@edu.uanl.mx)

<sup>2</sup> Secretario Administrativo. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Nuevo León. [jdiazfcc@hotmail.com](mailto:jdiazfcc@hotmail.com)

<sup>3</sup> Coordinador de la Carrera de Periodismo. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Nuevo León. ORCID: 0000-0002-8152-5612. [sermanfuen@yahoo.com](mailto:sermanfuen@yahoo.com)

<sup>4</sup> Profesor de Tiempo Completo e Investigador. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Nuevo León. [mario.rojojr@uanl.mx](mailto:mario.rojojr@uanl.mx)

## ABSTRACT

The problems presented by the study are related to the situation that organizations face in their organizational behavior in the face of a contingent situation and the impact that this produces on their internal audiences in an unexpected context. The Autonomous University of Nuevo León, an institution that provides upper and higher secondary education services to the community, was impelled to establish strategies for change in its substantial processes to continue supporting its mission. To know the impact, a qualitative study with a descriptive scope and an intrinsic case study research design was developed, whose premise indicates: The change generates qualitative and quantitative changes in the reality of the Institutions to continue surviving. The data collection techniques were the consultation of electronic and printed sources; the realization of four focus groups of 10 members each with students from the 6th. Organizational Communication Semester; In order to obtain findings, eight categories of analysis were used, contained in a script of their own construction, and that demonstrate the feeling, the task and the academic confrontation with new methods and sensations that they had never before faced in their immediate reality.

**Keywords:** Communication, Organizational Communication, Contingency, Behavior, Virtual Communication

## INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones se desarrollan en un contexto de complejidad dinámica, donde gran cantidad de variables se presentan afectando positiva o negativamente su existencia y motivan a que estos factores contribuyan a que los directivos de alto nivel lideren las situaciones que se presentan, desde una perspectiva de planeación estratégica, para implementarla al momento justo para lograr los objetivos a corto y mediano plazo; según sea el nivel del cambio o la contingencia

Las instituciones de educación media y superior como la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), independientemente de la gestión administrativa/académica del proceso de enseñanza aprendizaje que brinda a sus estudiantes, desarrolló estrategias de comunicación organizacional para vincular los públicos internos y externos ante situaciones de crisis o contingencia como el COVID-19.

Cuando el sistema de comunicación institucional es gestionado con eficiencia, coadyuva a la transferencia de información, símbolos y significados de un emisor a un receptor y para ello, es necesario sustentarlo con el ejercicio de una buena redacción en los contenidos, para cumplir con el propósito de informar con claridad y sintaxis, sin demeritar las otras reglas de la Gramática, logrado con ello, una sinergia al direccionar los mensajes a públicos específicos, sin que se propicie ruido o distorsión del mismo (Torrico, 2016).

Un complemento importante dentro de las estrategias de comunicación que se utilizan para vincular a gran número de personas y comunidades, son las herramientas electrónicas, que se utilizan como un gran complemento de las otras técnicas que conforman el sistema de comunicación institucional. En este aspecto, sustentan Cruz y Cala (2015), que el órgano de la vista juega un papel importante, por ello, la información visual logra un mayor impacto sobre el cerebro, y al utilizar las bondades de la internet para enviar mensajes a una gran cantidad de públicos de interés, aunada la inmediatez, la estrategia comunicativa logra los objetivos de estandarizar los mensajes y evitar el ruido ante situaciones emergentes que causan confusión.

A nivel mundial como recomendación, la Organización Mundial de la Salud (OMS), emitió instrucciones para evitar contagio de la pandemia del COVID-19, generándose el confinamiento de

## COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA

las personas en sus casas, como una regla general, siguiendo instrucciones de las autoridades de salud, educativas y del trabajo a nivel nacional. La UANL, obediente a conservar la integridad de su comunidad académica, como lo estipula en su Ley Orgánica (2005), en coordinación con la Dirección de Prevención y Protección Universitaria y otros órganos relacionados con la situación, giró instrucciones para evitar la presencialidad de los alumnos, profesores y personal administrativo en las instalaciones físicas de los planteles educativos; poniendo en marcha estrategias de educación digital, para lograr los objetivos académicos y la necesaria capacitación a su personal docente y estudiantil sobre nuevos paradigmas digitales para sacar adelante lo establecido en la planeación del desempeño de esta institución educativa.

En base a lo anterior se consideró conveniente realizar una investigación piloto que proporcione hallazgos a la problemática del cambio de paradigma académico de presencial a no es escolarizada, sobre la efectividad del cambio y el aspecto psicoemocional

Objetivo General:

- ✓ Indagar el impacto del cambio en procesos académicos en los estudiantes universitarios de Comunicación Organizacional

Objetivos específicos:

- ✓ Describir cómo afrontaron el confinamiento ante el reto de la pandemia del COVID-19 en el aspecto emocional. y el reto de cursar materias en línea.
- ✓ Confirmar si el proceso de comunicación institucional con los estudiantes y sus profesores fue adecuado. nuevas plataforma y estrategias académicas
- ✓ Indagar sobre el desempeño académico con los nuevos recursos tecnológicos (plataforma MS Teams) y los espacios físicos para estudiar en casa.

Describir el estado emocional al que se enfrentaron en una situación emergente de incertidumbre social e institucional.

## JUSTIFICACIÓN

El estudio que se presenta es importante porque contribuirá con las primeras respuestas, emociones y sensaciones recogidas en el período de marzo a mayo de 2020 en estudiantes que cursan más de la mitad de la carrera y que tienen un criterio más o menos formado académicamente y que sus respuestas tienen un valor balanceado, conservador, porque no son de primer ingreso ni están en el último semestre para egresar de la carrera. La implicación práctica con que colabora la investigación es que, con los hallazgos obtenidos, se pueden obtener pautas de acción para hacer propuestas que solventen situaciones que ameriten algún cambio propicio para la mejora de la comunidad académica y la misma universidad como institución. Así mismo, la trascendencia del estudio puede servir como pauta para estudiar otras

líneas de investigación con otros enfoques disciplinares de las ciencias sociales.

### Limitaciones de la investigación

El estudio realizado está limitado en cuanto a la aplicación del instrumento al seleccionar solamente a 40 alumnos (10 de cada grupo) de la unidad académica de Comunicación Organizacional del 6to. Por considerar que contaban con las características propias para el estudio, ellos han cursado más del 50% de los créditos de la carrera y sus respuestas son beneficiosas a la investigación porque obtendrán hallazgos con respuestas de una cultura universitaria ya asimilada y practicada.

### Consecuencias de la investigación

El beneficio que trae consigo el estudio, son consecuencias positivas sobre la problemática estudiada, porque se obtendrán resultados que anteriormente no se contaba con ellos, y serán provechosos para tomarlos en cuenta para futuros estudios relacionados con el tema.

## Fundamento teórico

### Comunicación

La Comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica. Luna (2008), lo define “el proceso de comunicación involucra al emisor, la transmisión de un mensaje por medio de un canal seleccionado y al receptor” (p. 108). Es “Hacer partícipe a otra persona o cosa de algo que se tiene”. “Dar parte, hacer saber una cosa” (Larousse, 1999:270).

### Comunicación Organizacional

La comunicación en las organizaciones según Robbins y Coulter (2010) actúa como un controlador del comportamiento del personal en una empresa, “los individuos como los grupos de áreas administrativas necesitan información para que se desarrollen los objetivos y metas planeadas y la comunicación, proporciona esa información por medio de los flujos formales” p.315.

Para una buena comunicación deben cumplirse los siguientes requisitos según Luna (2008):

- ✓ Integridad: La comunicación debe llevarse a cabo en toda la empresa sinérgicamente, servir como un lazo de unión en toda la organización.
- ✓ Equilibrio: Definir un plan de acción como parte del proceso administrativo en el que participan todos los recursos humanos.
- ✓ Claridad: El lenguaje debe ser adecuado al receptor que va dirigido, que no existan barreras ni distorsión.
- ✓ Aprovechamiento de la organización informal: Se puede aprovechar la comunicación informal, para suplir canales de comunicación formal.
- ✓ Difusión La comunicación debe efectuarse de preferencia por escrito, para evitar
- ✓ Moderación: La comunicación debe ser concisa para evitar ineficiencia.
- ✓ Evaluación: Los canales y los sistemas de comunicación deben perfeccionarse y revisarse en forma continua (pág. 108).

La comunicación en las organizaciones según Andrade, mencionado por Fernández (2017) considera que se puede estudiar desde varias perspectivas, especialmente desde las Ciencias Sociales porque se estudia como una disciplina y se apoya en el método científico para obtener datos que fortalezcan sus fundamentos

### Teoría de Sistemas

Es aceptado que la Teoría General de Sistemas es un enfoque interdisciplinario y por tanto aplicable a cualquier sistema tanto natural como artificial, pero en las organizaciones tiene un campo destacado de acción y es aquí donde nos ocupa el estudio. Martínez de Velazco, mencionado por Fernández (2017) comenta que esta teoría trajo aspectos no contemplados con anterioridad, como tomar en cuenta la apertura del sistema al medio y la influencia del contexto o el supra sistema, opina que “un sistema en términos generales es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que constituyen un todo” (p.28). La contribución del enfoque sistemático sostiene Chiavenato (2009), que los subsistemas tecnológico, financiero, social, administrativo y el de valores, al interrelacionarse interdependientemente, forman un desempeño holístico.

### Cambio planeado

Cuando se toca el tema de cambio planeado se puede definir que consiste en un esfuerzo deliberado para transformar una situación o problema insatisfactorio, mediante un proceso de planeación intencionada, cuya elección es realizada mediante un análisis sistemático y un enfoque sistémico de la situación que se quiere cambiar. Las organizaciones están obligadas a desarrollarse frente a un entorno caracterizado por los constantes cambios favorables o desfavorables o que no puedan ser modificados. Lo que significa que la organización significativa de metas y dirección. Un cambio así

## COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA

no es sencillo mencionan Hernández, Gallarzo y Espinoza (2011), debido a que involucra “modificar sus costumbres y paradigmas, además implica nuevas reglas y procedimientos diferentes” (pág.129). Stoner (1990), mencionado por Hernández et al (2011), sostiene que hay tres razones para para emprender un cambio planeado: a) cuando los cambios del medio amenazan la sobrevivencia de la organización, b) cuando los cambios del entorno ofrecen nuevas oportunidades para prosperar y c) La estructura de la organización está retrasando su adaptación a los cambios del entorno.

### Impacto de la Tecnología

El termino tics se ha explorado en todos los medios, sin embargo, la mayoría de las personas desconoce el concepto, inclusive algunas la relacionan únicamente con la internet. Para Lynn White (1979), indica que “la tecnología es la modificación sistemática del entorno físico con fines humanas” y para John K. Galbraith (1984), mencionados por Hernández (2013), “tecnología significa aplicación sistemática del conocimiento científico (u otro conocimiento organizado) a tareas prácticas”. Entendiendo por tecnología todas aquellas herramientas que el hombre ha desarrollado para modificar su entorno y/o facilitar sus actividades (p.91)

### Capacidad de aprendizaje e innovación en las organizaciones

Las organizaciones según Hernández (2013), para internalizar el proceso de aprendizaje como pauta, deben reconocer su imperiosa necesidad por hacerlo. Una vez que se acepta el aprendizaje para la innovación, impactará en diferentes formas sobre la organización, se recomienda que, en primera instancia, además “de nuevos productos y una infraestructura adecuada, involucra también la cultura al cambio, el ambiente humano, mobiliario, maquinaria, equipo entre otros elementos, pero a la vez, requiere de reglas, leyes, normas y valores que hagan propio el aprendizaje para la innovación entre todas las partes de la organización” (p.97).

## METODOLOGÍA

El estudio que se presenta es de corte cualitativo, con un alcance descriptivo y un diseño de investigación estudio de caso intrínseco, cuya premisa indica: El cambio genera alteraciones de carácter cualitativo y cuantitativo en la realidad de las Instituciones para seguir sobreviviendo. Las técnicas de recolección de datos fueron la consulta de fuentes electrónicas e impresas; la realización de cuatro focus group de 10 integrantes cada uno con alumnos del 6to. Semestre de Comunicación Organizacional, para obtener hallazgos se utilizaron ocho categorías de análisis contenidas en un guión de construcción propia, que sustentan los hallazgos obtenidos en el sentir, el quehacer y el enfrentamiento académico a nuevos métodos y sensaciones nunca antes enfrentados en su realidad inmediata las categorías de análisis son: 1) Agrado por cursar materias en línea 2) Capacitación y activación del correo institucional 3) Antecedentes y expectativas sobre las clases en línea 4) Recepción del nuevo sistema (Estado emocional) 5) Recursos tecnológicos y lugar para estudiar 6) Concentración, enfoque en las materias y 7) Tiempo empleado para tareas, ocio y rendimiento académico (Hernández, Sampieri y Baptista 2014).

## HALLAZGOS

Los 40 alumnos entrevistados oscilan entre los 21 y 22 años de edad, la gran mayoría son solteros, tres cuartas partes de ellos son mujeres y la otra parte complementaria está formada por hombres. Gran cantidad de ellos viven en los municipios de Monterrey, seguidos por Guadalupe, Escobedo, San Nicolás, San Pedro, Santiago y otros.

**COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA**

**Tabla 1. Categoría: Agrado por cursar materias en línea**

<p>✓ 1.- Como alumno presencial, ¿te agrada recibir clases en línea?</p>	<p>Los alumnos externaron que las asignaturas en línea normalmente no tienen una redacción coherente, que explique lo que realmente está solicitando el profesor y el alumno quede con la certeza que lo que sube a la plataforma es lo que se le requirió.</p>
--	---

**Tabla 2. Categoría 2: Capacitación y activación del correo institucional**

<p>✓ 2.- La UANL pidió que te capacitaras en los tutoriales para recibir clases en Mc Teams, ¿Se te hizo complicado entender el proceso?</p>	<p>Las expectativas de los estudiantes al principio fueron un tanto inesperadas, creando ansiedad por las nuevas directrices, pero al conocer el procedimiento por medio de la capacitación que recibieron y los tutoriales, que se les brindaron consideraron que la plataforma MS Teams era más eficiente y amigable que Nexus, porque siempre tiene problemas para la recepción de las evidencias.</p>
<p>3.- ¿Utilizas el correo institucional?</p>	<p>La gran mayoría de los entrevistados mencionaron que casi no usan el correo institucional, porque tiene poca amplitud en la recepción de correos y solo lo utilizan cuando la Universidad lo solicita para llenar un documento. Por lo regular lo consideran como un accesorio digital de poco uso.</p>
<p>✓ 4.- ¿Tuviste dificultades para obtener el correo institucional?</p>	<p>La gran mayoría de los alumnos no tuvieron problemas para obtener su correo institucional, sin embargo si hubo un bajo porcentaje de alumnos que al principio se les denominó invitados, pero al transcurso de los días se regularizó su situación</p>

**Tabla 3. Categoría: Antecedentes y expectativas sobre las clases en línea**

	<p>Las expectativas que los estudiantes tienen de las clases en línea, externaron que han sido malas, porque hay problemas con la mayoría de los profesores que no suben el programa de la materia desde el inicio del semestre, hay algunos que no lo suben sino un mes antes de</p>
--	---



COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA

<p>✓ 5.- ¿Las expectativas que tenías por las clases en línea son:</p>	<p>que se termine el semestre, y esa situación les causa contratiempos y ansiedad por cumplir con lo que pide en tiempos y evidencias. No reciben retroalimentación sobre las evidencias que suben a las plataformas académicas en tiempo y forma, llega el fin del semestre y no tiene revisadas ni evaluadas las tareas.</p> <p>Muchos profesores no contestan los correos o preguntas que les hacen sobre dudas de la clase o las indicaciones confusas mal redactadas. Cuando el profesor les anota una calificación que no es la correspondiente es muy difícil encontrarlo, porque por lo regular no lo(la) conocen, no hay una fotografía de éste(a). En ventanilla de Secretaría Académica pocas veces logran contactar al profesor para que les permitan externar sus aflicciones académicas.</p>
--	--

**Tabla 4. Categoría: Recepción del nuevo sistema (Estado emocional)**

<p>✓ 6.- Si no eres partidario de las clases en línea ¿cómo te sentiste al saber que se impartirían las clases totalmente en forma virtual?</p>	<p>Cuando los estudiantes no conocían la plataforma de MS Teams se les generó mucha ansiedad y nerviosismo, algunos de ellos como lo mencionado en la respuesta anterior. Consideraron un panorama oscuro que les generaba miedo e inseguridad.... impotencia ante una situación liderada desde Rectoría, como una salida ante la situación de no poder asistir presencialmente a clases. Ante tal incertidumbre, algunos chicos les salió erupción en la piel, así como a otros les fue indiferente, lo tomaron como algo a lo que tenían que adaptarse y pues ni modo.</p>
<p>✓ 7.- El primer día de clases ¿Tuviste problemas con el internet para conectarte a la primera reunión?</p>	<p>La gran mayoría de los estudiantes pudieron conectarse a la reunión favorablemente; pocos no tuvieron el correo institucional a tiempo para tener acceso, algunos se conectaron con tiempo anticipando para estar</p>



	atento al inicio de la primera clase de un nuevo fenómeno académico
--	---

**Tabla 5. Categoría: Recursos tecnológicos y lugar para estudiar**

<p>✓ 8.- Para tomar las clases virtuales ¿Contabas con recursos técnicos?</p>	<p>La gran mayoría de los estudiantes del 6to. Semestre de Comunicación Organizacional contaron con Lap Top, conexión a internet, buena señal, además de contar con accesorios o aditamentos técnicos como micrófono, cámara etcétera. Alguien comentó que otros compañeros de otras materias tomabas sus clases desde el celular, que la plataforma se lo permitía.</p>
<p>✓ 9.- En qué lugar tomabas las clases durante el confinamiento?</p>	<p>Algunos de los estudiantes tomaban sus clases en su recámara, otros en la mesa del comedor, en el sillón de la sala, en el pasillo, en un pequeño estudio y otros en la mesa de la cocina.</p>
<p>✓ 10.- La computadora que utilizas para recibir clases virtuales ¿Es de tu uso personal o tienes que compartirla con los demás miembros de la familia?</p>	<p>El problema no solo era adecuar el lugar, sino la convivencia conjunta con las otras personas, como los hermanos que también recibían sus clases en línea, la carencia de más computadoras para los demás elementos de la familia. Algunos padres y/o madres que debían trabajar en casa, conflictuando la interacción de tareas y la propia mecánica de la familia. Algunos pagaron tiempo en locales de servicio ciber y otros tuvieron que comprar a plazos computadoras individuales.</p>

**Tabla 6. Categoría: Concentración, enfoque en las materias**

<p>✓ 11.- Cuando se impartía la clase en la plataforma ¿tu concentración en los contenidos era pertinente?</p>	<p>Algunos estudiantes comentaron que los primeros días estuvieron muy atentos ante el monitor atendiendo la clase, pero después, que ya le encontraron el modo, algunos hacían tareas de otras materias al mismo tiempo, oían la clase pero también hacían trabajos pendientes de toras asignaturas</p>
--	--

**COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA**

<p>✓ 12.- Cuales eran las situaciones que te distraían con facilidad?</p>	<p>El estar sentado(a) sin moverse de la silla mínimo durante dos horas que duraba la clase, hacía que se cansaran de la espalda, no todos tienen sillas cómodas para tantas horas estar en ellas. Los que estaban en la cama con la lap top, sentían ganas de acostarse y ver como transcurría la clase.                  Si tenían ganas de ir a la cocina por un vaso de agua o de prepararse algo de comer, lo hacían y les daba flexibilidad a algunos de no estar tan “presente” durante la clase.</p>
---	--

**Tabla 7. Categoría: Tiempo empleado para tareas, ocio y rendimiento académico**

<p>✓ 13.- El tiempo que utilizas durante el día para realizar tus tareas ¿ te es suficiente para cumplir en tiempo y forma?</p>	<p>Los estudiantes comentaron que se les duplicó un tanto el tiempo para realizar sus tareas. Mencionan que el sueño se les ha desorganizado y pasan largas horas de la madrugada sin dormir, y con la carga de trabajo que hay que hacer.... En ocasiones sienten distorsión del tiempo. Hay veces que no les alcanza y se les hace corto, pero en otras ocasiones se les hace interminable.</p>
<p>✓ 14.- Ahora que las clases son virtuales, ¿se te ha duplicado el trabajo académico ?</p>	<p>Si, si se les ha duplicado el trabajo al realizar sus tareas académicas, porque los alumnos consideran que los procesos de enseñanza aprendizaje que se realizaba en el salón, les propiciaba menos esfuerzo para entender, con las explicaciones del profesor y los ejemplos que sus compañeros aportaban, ahora es mucho más trabajo de comprensión, no tan fácilmente recurren al profesor para que se les explique algo que no entendieron y al realizar la tarea la hacen con cierta incertidumbre, porque no están seguros de lo que están desarrollando. que ellos tienen que realizar para evidenciar los contenidos de las materias, ahora tenían que definir las y detallarlas en forma conceptual, algunas</p>



## COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA

	materias que son prácticas que no tenían necesidad de describiré, señalar o indicar procesos en conceptos, ahora si debían de hacerlo y subirlo como evidencia
✓ 15.- Tus tareas, ¿en qué turno las realizas?	Por lo regular nuestro horario de clases es matutino y tienen toda la tarde para desarrollarlas, pero también cuando no se organizan con el tiempo por estar con la mente dispersa utilizan la noche, aunque no falta el antojo de chatear con los amigos y que distraerse un poco, salirse del camino...
✓ 16.- El rendimiento escolar durante el aislamiento ¿Cómo ha sido? ¿Crees que tus calificaciones reflejan el esfuerzo realizado en las clases virtuales durante la mitad del semestre?	Los estudiantes consideran que tiene mucho que ver los hábitos de estudios que cada uno de ellos ya practicaban y siguen de alguna manera ese formato. Aun así, les ha costado trabajo concentrarse, porque su vida se ha vuelto monótona, les falta realizar sus actividades, el ir y venir a sus clases. Consideran que su aprovechamiento es bueno. No hay distracciones sociales.....
✓ 17.- Ahora que tiene las clases en forma virtual ¿tienes más tiempo de ocio?	El tiempo de ocio es relativo, porque, aunque lo tengamos.... De qué sirve tenerlo si estas encerrado en tu casa, no podemos hacer cosas productivas al aire libre.... Nos ahoga estar únicamente dentro de la casa.

## CONCLUSIONES

La Comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica. Este proceso en las organizaciones también actúa como un controlador del comportamiento del personal en una empresa. La Teoría de sistemas toma en cuenta la apertura del sistema organizacional al medio y la influencia del contexto, además de definirlo en términos generales que es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que constituyen un todo.

Es importante mencionar que hay tres razones para para emprender un cambio planeado: a) cuando los cambios del medio amenazan la sobrevivencia de la organización, b) cuando los cambios del entorno ofrecen nuevas oportunidades para prosperar y c) La estructura de la organización está retrasando su adaptación a los cambios del entorno. En este caso los dos primeros incisos inciden con la situación de la UANL, y la adecuación de las tecnologías al desempeño de la Institución en su nueva realidad, modifica sistemáticamente el entorno físico con fines humanos sumando la capacidad de aprendizaje e innovación en los elementos involucrados, como la cultura al cambio, los valores y principios inherentes

**COMUNICACIÓN Y CONTINGENCIA ACADÉMICA**

Al indagar sobre el impacto del cambio en procesos académicos en los estudiantes universitarios de Comunicación Organizacional al principio no le tomaron mucha importancia, consideraban que tendrían un poco más de días de vacaciones antes del período oficial de vacaciones, pero conforme se implementaron las restricciones de no salir de la casa, y practicas las reglas de sana distancia y conductas de higiene, causó desconcierto al ver reprimidas sus actividades de receso académico. Al afrontar el confinamiento establecido por las autoridades nacionales y estatales como una conducta social, los alumnos vieron reducidas sus actividades sociales, religiosos, y de convivencia familiar.

En el aspecto académico enfrentaron el reto de iniciar sus clases en forma virtual, pero con una baja expectativa de calidad y atención por parte de los profesores, porque los que han cursado clases en línea no tiene un buen comentario al respecto, los profesores son incumplidos, no suben las actividades a tiempo, no tienen buena redacción y confunden a los estudiantes con lo que requieren de evidencias. Bajo ese punto de vista, los estudiantes se mostraron inquietos y emocionalmente confundidos, presagiaban malos resultados.

Previamente al proceso de inicio de clases no presenciales, los estudiantes estuvieron informándose de cada uno de los nuevos procedimientos que debían realizar para recibir capacitación sobre una nueva plataforma académica, obtener su correo institucional y desarrollar nuevos procedimientos con un nuevo enfoque digital. La Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas Institucionales apoyando el liderazgo del cambio dirigido por Rectoría, implementó un plan de acción integral para difundir, guiar y acompañar a los públicos de interés en situaciones de contingencia.

Al indagar sobre el desempeño académico con los nuevos recursos tecnológicos de la plataforma MS Teams, los estudiantes pudieron cambiar su opinión respecto a la productividad académica que obtuvieron con sus profesores y compañeros, porque la experiencia les pareció amigable y sencilla de operar. En lo que sí tuvieron problemas en algunos casos fueron los espacios físicos para estudiar en casa, hubo variedad de situaciones, desde contar con espacios óptimos hasta discutir con sus hermanos por obtener el mejor lugar y que no se confundieran con distractores naturales de la familia. (travesuras, llantos, gritos...)

Para describir el estado emocional de los estudiantes, al que se enfrentaron en una situación emergente de incertidumbre social e institucional bajaron sus expectativas y algunos se vieron afectados por el estrés, la ansiedad, la falta de sueño, sus horarios se movieron y perdieron la estructura o rutina que tenían desde que iniciaban el día. Al ver que pasaba el tiempo y que volver a su salón de clase, ver a sus compañeros, disfrutar de la convivencia estudiantil y la socialización era un apartado de su realidad que los marcarían como la generación de la pandemia y pasar reclusos en su casa, muchos, temerosos del contagio y la saturación de los medios masivos difundiendo constantemente para muchos de ellos los llenaban de impotencia y ansiedad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cala, I., Cruz, C. (2015). Las dos caras de la comunicación. México: Taller del éxito.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Dirección de Seguridad y Prevención. (2005). Ley Orgánica de la UANL  
<https://www.uanl.mx/dependencias/direccion-de-prevencion-y-proteccion-universitaria/>
- Fernández, C. (2017). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista L. (2014) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Guizar, R. (2008). Desarrollo Organizacional. México: Mc Graw Hill
- Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). Desarrollo Organizacional, enfoque latinoamericano. México: Pearson
- Hernández, M. (2013). Entorno de las organizaciones. México: UNAM
- INTE (2009). Comunicación Oral y escrita (2da. Ed.) México: Instituto Internacional de investigación educativa.
- Lara, E. (2011). Fundamentos de investigación. México: Alfaomega
- Larousse. (1999). Diccionario Enciclopédico. México: Larousse
- Ley Orgánica, UANL (2005)  
<http://www.fcb.uanl.mx/esp/archivos/reglamentos/1.pdf>
- Luna, A. (2008). Proceso Administrativo. México: Patria
- Robbins, y Coulter, M. (2009). Administración. México: Pearson
- Torrice, E. (2016) Comunicación de las matrices a los enfoques. Bolivia: Punto de encuentro.