

INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN EN COMUNICACIÓN EN AMÉRICA LATINA

ORGANIZADORES:

Gilson Pôrto Jr.

Sinomar Soares de Carvalho Silva

José Lauro Martins

Leonardo Pinheiro da Silva

Adriano Alves Silva



FELAFACS

Federación Latinoamericana de
Facultades de Comunicación Social



Observatório
Edições

Descripción:

La portada presenta un fondo marrón terroso con el título centrado en mayúsculas blancas: "INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN EN COMUNICACIÓN EN AMÉRICA LATINA". Debajo, en un recuadro gris claro, aparecen en negro los nombres de los organizadores: Gilson Pôrto Jr., Sinomar Soares de Carvalho Silva, José Lauro Martins, Leonardo Pinheiro da Silva y Adriano Alves Silva. En la esquina inferior izquierda, se muestra una ilustración de naipes apilados en una torre, que se eleva sobre la superficie del planeta Tierra, parcialmente visible. La composición visual sugiere fragilidad e interconexión, evocando la complejidad de las redes de comunicación. En la esquina inferior derecha, aparecen dos logotipos: el de FELAFACS (Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social), en azul y naranja; y el de Observatório Edições, con formas geométricas en amarillo y verde. La estética general es sobria y simbólica, evocando un diálogo entre la ciencia, la comunicación y la integración latinoamericana. Fin de la descripción.

Gilson Pôrto Jr.
Sinomar Soares de Carvalho Silva
José Lauro Martins
Leonardo Pinheiro da Silva
Adriano Alves Silva
(Orgs.)

INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN EN COMUNICACIÓN EN AMÉRICA LATINA

Observatório Edições
2025

Diseño gráfico: Gilson Porto Jr.
Arte de portada: Adriano Alves.
Publicado en: Octubre/2025.

La ortografía, el sistema de citas y las referencias bibliográficas son responsabilidad de cada autor. Considerando las leyes nacionales e internacionales sobre ética de la investigación, propiedad intelectual y uso de imágenes, los autores de cada obra son plenamente responsables de todo su contenido (incluyendo los textos, figuras y fotos publicadas), eximiendo a los organizadores de cualquier responsabilidad en cualquier situación.



Todos los libros publicados por Selo Observatório/OPAJE están bajo derechos Creative Commons 4.0.
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR

Datos de Catalogación Internacional en Origen

162

Investigación y Divulgación en Comunicación en América Latina. [recurso electrónico]. / Organización: Gilson Pôrto Jr., Sinomar Soares de Carvalho Filho, José Lauro Martins, Leonardo Pinheiro da Silva, Adriano Alves Silva. – Palmas, TO: Observatório Edições; Felafacs, 2025.

234 pág.

Incluye bibliografía

ISBN 978-65-988582-8-5

1. Comunicación – Investigación – América Latina. 2. Divulgación Universitaria. 3. Comunicación Comunitaria. 4. Estudios latinoamericanos. 5. Proyectos de Divulgación. I. Gilson Porto Jr.; II. Silva, Sinomar Soares de Carvalho; III. José Lauro Martín; IV. Silva, Leonardo Pinheiro da; V. Silva, Adriano Alves.

CDD 378.1030981
CDU 378.1:316.77(8)(0.034)
LCC LC220.5.L29

Marcelo Diniz – Bibliotecário – CRB 2/1533. Resolução CFB 184/2017.

El contenido de los artículos y sus datos, en cuanto a forma, precisión y fiabilidad, son responsabilidad exclusiva de sus autores. No representan necesariamente la postura oficial de Observatório Edições ni de OPAJE/UFT. Se permite descargar y compartir el trabajo, siempre que se cite a los autores, pero no se podrá modificar de ninguna manera ni utilizarlo con fines comerciales. Todos los artículos han sido sometidos a revisión por pares.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

REITOR
Prof. Dr. Luís Eduardo Bovolato

Pró-Reitor de Graduação
Prof. Dr. Eduardo Cezari

VICE-REITOR
Prof. Dr. Marcelo Leinerker
Costa

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação
Profa. Dra. Karileila de Andrade Klingner

Pró-Reitor de Extensão e Cultura
Profa. Dra. Maria Santana Ferreira dos Santos

Núcleo de Pesquisa e Extensão Observatório de Pesquisas Aplicadas ao Jornalismo e ao Ensino (OPAJE-UFT)

Dra. Erika da Silva Maciel
Dr. Francisco Gilson Rebouças Pôrto Junior
Dr. Fernando Rodrigues Peixoto Quaresma
Dr. José Lauro Martins
Dr. Nelson Russo de Moraes
Dr. Rodrigo Barbosa e Silva
Dra. Marli Terezinha Vieira
Dra. Eliane Marques dos Santos

SELO EDITORIAL Observatório/OPAJE CONSELHO EDITORIAL

PRESIDENTE
Prof. Dr. José Lauro Martins

Membros:

Prof. Dr. Nelson Russo de Moraes
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP),
Brasil

Prof. Dr. Rodrigo Barbosa e Silva
Universidade do Tocantins (UNITINS), Brasil

Profa. Dra. Maria Luiza Cardinale Baptista
Universidade de Caxias do Sul; Universidade Federal do
Amazonas, Brasil

Profa. Dra. Thais de mendonça Jorge
Universidade de Brasília (UnB), Brasil

Prof. Dr. Fagno da Silva Soares
Clio & MNEMÓSINE Centro de Estudos e Pesquisa em História
Oral e Memória – Instituto Federal do Maranhão (IFMA), Brasil

Prof. Dr. Luiz Francisco Munaro
Universidade Federal de Roraima (UFRR), Brasil

Prof. Dr. José Manuel Pelóez
Universidade do Minho, Portugal

Prof. Dr. Geraldo da Silva Gomes
Universidade Estadual do Tocantins, Brasil

FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE FACULTADES DE COMUNICACIÓN SOCIAL (FELEFACS)

Consejo Directivo 2025-2027

PRESIDENTE Prof. Dr. Rafael González Pardo Universidad del Tolima (COLOMBIA)	Membros: Director Titular Países Andinos Prof. Dr. Carlos Rivadeneyra Olcese Universidad de Lima (PERÚ) Director suplente Países Andinos Prof. Dr. Juan Ramos Martín Universidad Javeriana (COLOMBIA) Director Titular Cono Sur Prof. Cristian Muñoz Catalán Universidad de La Serena (CHILE) Director Suplente Cono Sur Prof. Dr. Ramon Burgos Universidad Nacional de Jujuy (ARGENTINA) Directora Regional Caribe Profa. Dra. Alicia Álvarez Universidad APEC (REPÚBLICA DOMINICANA) Director Suplente Regional Caribe Prof. Alfredo Padrón Buonaffina Instituto Tecnológico de Santo Domingo (REPÚBLICA DOMINICANA) Directora Países Asociados Profa Dra. Sindy Chapa Universidad Estatal de La Florida (ESTADOS UNIDOS) Directora Regional Centro América Profa. Dra. Arely Franco Universidad de El Salvador (EL SALVADOR) Directora Regional Centro América Profa. Dra. Leonor Lucia González Quiñonez Universidad Rafael Landívar (GUATEMALA) Director Regional México Prof. Dr. Mariano Navarro Universidad Panamericana (MÉXICO) Director Regional Brasil Prof. Dr. Francisco Gilson Rebouças Pôrto Júnior Universidad Federal de Tocantins (BRASIL)
--	--

Cómo hacer referencia

Documento en su totalidad

PÔRTO JR., Gilson; SOARES, SILVA, Sinomar Soares de Carvalho; MARTÍN, José Lauro; SILVA, Leonardo Pinheiro da; SILVA, Adriano Alves (Eds.). INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN EN COMUNICACIÓN EN AMÉRICA LATINA. Palmas, TO: Observatório Edições; Felafacs, 2025. 234 p. ISBN 978-65-988582-9-2.

En capítulos

APELLIDO, Nombre; APELLIDO, Nombre. Título del capítulo. En: PÔRTO JR., Gilson; SOARES, SILVA, Sinomar Soares de Carvalho; MARTÍN, José Lauro; SILVA, Leonardo Pinheiro da; SILVA, Adriano Alves (Eds.). INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN EN COMUNICACIÓN EN AMÉRICA LATINA. Palmas, TO: Observatório Edições; Felafacs, 2025, pág. xx-xx.

.

TABLA DE CONTENIDO

PRÓLOGO / 11

CAPÍTULO 1 – MUSÓFONO: inmersión sensorial. Aproximación al Conflicto Armado en Rovira-Tolima (2002) / 15

Angie Lorena Machado Rueda

CAPÍTULO 2 – COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DOMINICANA: Entre el Salario Emocional, la Cultura Organizacional y la Transformación Digital / 29

Massiel Reyes Leconte

CAPÍTULO 3 – ANÁLISIS DE CITAS DE ARTÍCULOS PRESENTADOS EN EL GRUPO DE TRABAJO DE ESTUDIOS DE PERIODISMO COMPÓS 2024 / 57

Caroline Carvalho Silva e Ingrid Pereira de Assis

CAPÍTULO 4 – LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: Un Estudio de Caso de la Rectoría de Extensión de la UFRN / 85

Ana Kamila Silva Azevedo y Alberto Efendy Maldonado Gomez de la Torre

CAPÍTULO 5 - ANÁLISIS DE LA GRADO DE USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN: Estudio de caso contable en Gtech Gestão e Tecnologia LTDA / 111

Julia Rodrigues Vidal, Gabriel Machado Santos y Francisco Gilson Rebouças Puerto Júnior

CAPITULO 6 - EXPERIENCIAS DE DOLOR EN EL ESTUDIO DE LOS CUERPOS EN EL BOXEO / 129

José Castro Óscar

CAPÍTULO 7 - RELATIVIDAD ESPECÍFICA Y METAFÍSICA: Una Ventana al Ser / 145

Maxwell Diógenes Bandeira de Melo

CAPÍTULO 8 - MARKETING VERDE Y VALORES CULTURALES: Un Análisis del Impacto en la Formación de Comportamientos de Compra Proambientales entre Hispanos en Estados Unidos / 163

Sindy Chapa y Santiago Reyes

CAPÍTULO 9 - PRODUCCIÓN DE VISIBILIDAD DIGITAL: Consideraciones sobre Posibles Enfoques / 167

Luiz Felipe Vidigal Araujo

CAPÍTULO 10 - COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA GESTIÓN CULTURAL: Percepciones de Gestores Culturales Voluntarios en México / 189

Verónica Torres Sandoval

CAPÍTULO 11 - EMPATÍA Y COMUNICACIÓN EFICAZ EN LAS RELACIONES ENFERMERA-PACIENTE: Experiencias en el Hospital Dr. Antônio Carlos Hospital Municipal de França Neto y Unidad Básica de Salud Dona Enite / 207

Edivânia de Souza Santos, Alejandro Machado Sosa, Gabriel Machado Santos e Francisco Gilson Rebouças Pôrto Júnior

ÍNDICE / 223

SOBRE LOS AUTORES Y ORGANIZADORES / 227

Esta obra se compone de 11 textos que retratan el mundo de la investigación académica en Latinoamérica y ofrecen una visión de cómo podemos transmitir información de calidad, especialmente en el ámbito de la Comunicación Social, sin que la información irrelevante nos asfixie y obstaculice nuestro desarrollo académico.

En el primer capítulo, la autora presenta una propuesta para reconstruir la memoria colectiva en Rovira, un municipio colombiano marcado por la violencia de la incursión de las FARC en 2002. Desarrolla el proyecto "músófono", una cabina telefónica restaurada con grabaciones de víctimas y excombatientes, como dispositivo de escucha sensorial. La investigación se fundamenta en teorías de la técnica, la oralidad y los nuevos materialismos, valorando la escucha como una práctica ética. La metodología es creativa y participativa, con una fuerte conexión con la extensión universitaria.

El segundo capítulo presenta un análisis de la comunicación interna en el sector público dominicano entre 2020 y 2024. El autor destaca que, a pesar de los avances en innovación y digitalización, esta dimensión permanece invisible en las instituciones públicas. La investigación cualitativa revela que una comunicación interna eficaz es esencial para fortalecer el bienestar emocional, mejorar el clima organizacional y fomentar la innovación. Concluye que la comunicación interna debe ser vista como una práctica democrática, capaz de generar pertenencia, bienestar y legitimidad institucional.

El tercer capítulo presenta un estudio bibliométrico de las referencias utilizadas en diez artículos aprobados por el Grupo de Trabajo de Periodismo de Compós. El análisis revela patrones de citación, destacando el predominio de autores brasileños, el

creciente uso de literatura reciente y la apreciación de las revistas académicas. También destaca la solidez de los trabajos en coautoría, la presencia de autocitas y la endogeneidad institucional. El estudio concluye que la bibliometría es una herramienta útil para comprender tendencias, redes de colaboración y el impacto de la producción científica en el ámbito del periodismo.

El cuarto capítulo presenta un estudio de caso sobre la comunicación institucional en la Rectoría de Extensión de la UFRN. Los autores describen la creación de un plan de comunicación para redes sociales y un sitio web, enfocado en la interacción con el público y la promoción de iniciativas de extensión. Concluyen que el proyecto generó resultados significativos en términos de participación y visibilidad, consolidando la comunicación como una práctica estratégica en la extensión universitaria.

El quinto capítulo presenta una investigación sobre la aplicación de la IA en las prácticas contables. La investigación revela que la IA se utiliza a diario para automatizar procesos, mejorar la comunicación con los clientes y reducir errores en la parametrización fiscal. El estudio destaca que la tecnología contribuye a una mayor eficiencia y fiabilidad de la información contable, además de transformar la función del contador.

El sexto capítulo presenta una investigación etnográfica sobre el entrenamiento y las experiencias de dolor en gimnasios de boxeo de la ciudad de San Salvador de Jujuy, Argentina. La investigación revela cómo el dolor se incorpora en el proceso de formación física y simbólica de los boxeadores, especialmente en contextos marcados por las desigualdades sociales y las experiencias masculinas. El estudio muestra que los cuerpos de los boxeadores se moldean mediante prácticas que refuerzan patrones patriarcales y que el dolor, además de ser físico, conlleva dimensiones sociales, históricas y culturales.

En el séptimo capítulo, el autor propone una reflexión filosófica sobre el impacto de la Teoría de la Relatividad Especial en

la metafísica. Al romper con los conceptos de tiempo y espacio absolutos y abolir el éter, Einstein inaugura una nueva ontología basada en la relación, la variabilidad y la interdependencia de los seres. Para el autor, la relatividad no es solo una revolución científica, sino también filosófica, ya que desafía categorías clásicas como sustancia, estructura y realidad. El texto argumenta que el progreso científico es también progreso ontológico, y que la física moderna puede dialogar con una metafísica crítica y pluralista, abierta a la complejidad del ser.

El capítulo ocho presenta una investigación que buscó determinar cómo las campañas de marketing ambiental (CRM) influyen en el comportamiento de compra proambiental de los consumidores hispanos en Estados Unidos. La investigación considera factores como los valores culturales colectivistas, la identidad de género y las diferencias generacionales, demostrando que elementos como la lealtad grupal y la responsabilidad social amplifican la receptividad a los mensajes ambientales. El análisis, basado en datos de 2500 participantes, destaca la importancia de las estrategias culturalmente sensibles para promover el consumo responsable.

En el noveno capítulo, el autor propone una reflexión metodológica sobre cómo investigar la producción de visibilidad digital en el ámbito de la comunicación, combinando la investigación académica y la extensión universitaria. La visibilidad se aborda como un fenómeno comunicacional, cuyo análisis requiere comprender las imágenes como textos y considerar las limitaciones históricas y culturales. El texto argumenta que la metodología debe ser flexible, crítica y situada, capaz de conectar la teoría con la práctica en proyectos que interactúan con el tejido social.

En el décimo capítulo, el autor presenta una investigación para comprender cómo los gestores culturales voluntarios en México perciben y practican la comunicación interpersonal en sus actividades. El autor analiza la importancia de la competencia

comunicativa en el contexto de la gestión cultural, destacando elementos como el lenguaje verbal y no verbal, la flexibilidad, el contexto sociocultural y el uso de tecnologías. La investigación también aborda la profesionalización de la gestión cultural en México, demostrando que la comunicación efectiva fortalece vínculos, legitima prácticas y contribuye al reconocimiento social de las actividades culturales.

El capítulo final de este libro presenta un relato de experiencia de dos servicios de salud en Tocantins, destacando cómo la empatía y la comunicación efectiva son fundamentales en la práctica enfermera. La investigación demuestra que estas competencias no solo mejoran la atención, sino que también fortalecen vínculos, reducen riesgos éticos y mejoran el bienestar de profesionales y pacientes. La comunicación clara y humanizada se destaca como una estrategia esencial, especialmente en entornos con recursos limitados. El estudio recomienda formación en empatía y escucha activa, así como políticas públicas que valoren el papel de las enfermeras como mediadoras entre los pacientes y la red de atención médica.

Palmas, Tocantins, verano de 2025.

Los organizadores

MUSÓFONO: inmersión sensorial. Aproximación al conflicto armado en Rovira - Tolima (2002)

Angie Lorena Machado Rueda

Introducción

Durante décadas, el conflicto armado en Colombia ha dejado huellas imborrables en comunidades rurales como la vereda Martínez en Rovira¹, Tolima. Las memorias de la violencia, transmitidas de generación en generación, permanecen vivas entre los habitantes del municipio, especialmente en aquellos que han sido directamente afectados por incursiones guerrilleras y enfrentamientos armados. A pesar de haber sido escenario de

¹ Rovira es un municipio ubicado en el centro del Departamento del Tolima en Colombia, sobre la cordillera central de los Andes. Posee cuatro pisos bioclimáticos, seis cuencas hidrográficas. Y aunque posee un origen colonial, respecto de su casco urbano, los trabajos históricos sobre este municipio son prácticamente inexistentes. Su geografía montañosa y quebrada, le hizo lugar de instalación de paso de guerrillas y paramilitares, especialmente, allí operó el frente 21 de las FARC-EP. A pesar de su proximidad con Ibagué, capital del Departamento, a 51 kilómetros, sigue estando sujeta a generalizaciones respecto de la zona en la que se ubica y a notables desconocimientos de diverso orden investigativo.

hechos relevantes como la incursión del Frente 21 de las Farc en 2002, Rovira ha sido históricamente invisibilizado en los estudios académicos y en los registros oficiales del conflicto. Esta investigación surge como una respuesta a esa omisión, con el objetivo de reconstruir y visibilizar las memorias de víctimas, excombatientes y exmilitares a través de un enfoque creativo y participativo.

Se entiende entonces que, dar cuenta de las distintas formas de violencia, específicamente en el Departamento del Tolima resulta reiterativo y pierde de vista las posibilidades de contribución, por ejemplo desde la arqueología y geología de medios. Así las cosas, este artículo busca mostrar a través de una iniciativa desarrollada para el Municipio de Rovira (Tolima, Colombia)², algunos de los horizontes tanto de la perspectiva referida —arqueología y geología de medios—, como desde la filosofía de la técnica (Stiegler, 2002a, 2002b) y las tecnologías, y de los renovados materialismos (Barad, 2007, 2023; Bennett, 2022).

Este proyecto se propuso fundamentalmente contribuir en la comprensión del conflicto colombiano a través de hacer énfasis en una incursión guerrillera el 3 de mayo de 2002 (en el Municipio de Rovira). Aunque existen diferentes versiones del hecho³, la escucha

² El proyecto se denomina: “Objetos sensoriales: el diseño artístico de una cabina telefónica como estrategia comunicativa para narrar las incursiones guerrilleras durante el conflicto armado en Rovira, Playarrica y Roncesvalles– Tolima (2000-2002). (Código 80724). Vicerrectoría de Investigación – Creación, Innovación, Extensión y Proyección Social. Dirección de Extensión y Proyección Social. Universidad del Tolima. Esta iniciativa tuvo que concentrarse en Rovira, porque durante su desarrollo las denominadas “disidencias” de las FARC comenzaron a hacer presencia en la zona y dificultaron ampliamente los desplazamientos en su interior, así como las conversaciones que pretendían ser realizadas.

³ Esto resulta ser una situación habitual de los cubrimientos periodísticos, en donde la combinación ente falta de interés, ausencia de recursos y un comportamiento ético dudoso, hicieron y hacen de un territorio algo repleto de estereotipos, hasta hacerlo ilegible.

de víctimas, excombatientes y exmilitares, abrieron horizontes para entrecruzar las memorias individuales con las memorias colectivas, en función del olvido y el perdón. Así que, el interés en el presente documento es valernos de semejantes experiencias y aportes (del proyecto), para avanzar en otros senderos respecto de la investigación en el campo de la Comunicación Social y el Periodismo, así como de los diversos estudios sobre las materialidades en el conjunto de las Ciencias Sociales.

Referente teórico

Si la historia de la humanidad es una historia de la técnica, y específicamente de los *shocks* técnicos (Stiegler, 2002a, 2002b, 2015), y la técnica es evidencia de la memoria humana, particularmente de una memoria exosomática, y esa materialización de la memoria puede identificar con los medios (que son máquinas al mismo tiempo), que por demás determinan nuestra situación (Kittler, 1999, 2017, 2018), entonces podemos sostener que pensar y estudiar los medios nos pone de frente con los problemas de la memoria que son a su vez problemas de la técnica.

La técnica, que se gramatiza de variadas formas en cada época de la existencia humana en función de una externalización de la memoria (Stiegler, 2013), tiene como propósito un proceso de individuación⁴, el cual, en términos de Simondon, no se reduce a un mero uso, sino en donde se sucede una constitución mutua (Simondon, 2007, 2017). Lo generado con esa gramatización son objetos técnicos, que son un fármakon (F. R. Martínez, 2022a; Stiegler, 2013), el que puede ser tanto venenoso como remedial. Y este fármakon es un medio, ya que si lo entendemos en la perspectiva de Parikka, podemos dar cuenta de él como un ente de

⁴ No debe confundirse de ninguna manera con la individualidad.

condiciones materiales, históricas y ecológicas (Parikka, 2012, 2015, 2018); en otras palabras, un asunto de medianaturas (Parikka, 2018)⁵.

Este horizonte nos permite dar cuenta de los denominados “medios masivos de comunicación”, pero no limitarnos a lo que hoy se entiende por ellos (Grusin, 2015), ya que las comunidades humanas y no-humanas han diseñado y usado medios más allá de unas máquinas muy determinadas. Y, también, porque entendemos la mediación en la perspectiva radical de Grusin (2015), lo que implica sostener que no entramos y salimos de ella —la mediación—, sino que estamos en ella, en tanto una condición fundamental para la existencia humana. Así que, de todos esos medios posibles agenciadas en localidades, en donde se materializa la mediación, es la oralidad la que nos ofrece una mayor relevancia en tanto en ellas y con ellas son consignadas y re-compuestas las memorias de víctimas, excombatientes y exmilitares. Las oralidades son otro-registro, en donde además del aparato fonador, el conjunto de los cuerpos en los espacios-tiempos son gestores y archivo de forma simultánea (De Certeau, 1999, 2000; F. Martínez, 2012). Este otro-registro requiere otra hermenéutica, una “hermenéutica torcida” (De Certeau, 1999, 2000); estrategias poco invasivas, más dispuestas al diálogo que a la extracción de datos (Ganduglia, 2022).

En tanto las condiciones de espacialidad, las localidades, como es Rovira (Tolima), resultan fundamentales tanto en la comprensión de los fenómenos, como en investigaciones que se caractericen por ser contributivas. Stiegler y el Colectivo Internación, hicieron especial énfasis en esto último, pues los procesos de estandarización que vivimos, terminan por construir un notable

⁵ Parikka (2018) desarrolló el concepto de “medianaturas” para contribuir el ya desarrollado por Haraway con “naturoculturas” (2008), buscando ir en sentidos distintos a los dualismos, en particular naturaleza-cultura. Entendiendo, en cambio, las co-determinaciones, las co-emergencias, en procura de “ilustrar las interacciones materiales específicas y situadas que, implican prácticas tecnológicas de medios.

desencantamiento del mundo (Gilmozzi et al., 2020; Stiegler, 2014, 2015). Situación rechazable en medio de localidades que deben busca re-crearse tras décadas de conflicto armado. Una localidad es fundamentalmente un metabolismo, gesto de vida, una acción comunicativa constante con otras localidades (Gilmozzi et al., 2020; F. Martínez, 2025), en donde la memoria se materializa y junto con ella, las posibilidades de lo que Paul Ricoeur, consideró como el perdón en tanto un don nutrido por un olvido feliz, el cual no será nunca una borradora y tampoco una imposición de memoria (Ricoeur, 2003). Así que, comprender la técnica y las tecnologías es comprender la memoria y su respectiva materialización y prácticas en las localidades.

Metodología

En la medida que se comprende la oralidad como una tecnología, es posible metodológica, pero en particular metódicamente hablando, ofrecerle un lugar más allá de un "recurso" cualitativo que se manifiesta en una entrevista (F. Martínez, 2025; F. R. Martínez, 2022b). En cada conversación se hace manifiesta una "otobiografía" (Derrida, 2009), es decir una memoria sonora⁶ de

⁶ Sostiene Chion (1999) que, el sonido es una onda que se propaga a partir del "estremecimiento" de "cuerpos sonoros". No existe sonido sin un medio propagador; es, de hecho, el "estremecimiento del medio en cuestión". Esta onda, llamada "onda fonogénica," no desplaza la materia, pero sí la agita. Las características físicas propias del sonido son la frecuencia (número de oscilaciones por segundo, percibida como altura o masa) y la amplitud de presión (percibida como intensidad). El sonido se propaga de forma circular o esférica y se debilita con la distancia. Experimenta reflexiones y refracciones en contacto con superficies, creando reverberaciones. Y lo que resulta más interesante es que, el término "sonido" es inherentemente ambiguo, designando tanto la vibración física como el objeto oído, lo que genera confusión y dificulta su "cosificación". En otras palabras, la "sensación sonora" no existe fuera de nosotros; lo que existen son fenómenos mecánicos que el nervio auditivo convierte en sensación, lo que implica que el sonido (como sensación) no se propaga ni se refleja. Esto hace, como insiste Chion de que el sonido tomo una apariencia de "no

las vidas humanas y no-humanas. Empero es común, como parte de un viejo error, suponer que lo que “recolectamos” en entrevistas y demás actividades son la “naturaleza en sí misma”, en este caso humana, de la cual derivamos la verdad constituida en sustantivo, omitiendo que “el instrumento de medición ha sido construido por el observador; y debemos recordar que lo que observamos no es la naturaleza en sí misma, sino la naturaleza presentada a nuestro método de investigación” (Heisenberg, n.d.).

Tal y como se ha indicado, la oralidad implica otra forma de hermenéutica (torcida), con lo cual de Certeau buscó plantear otra práctica interpretativa, sin un locutor inmutable, y partiendo claramente del lugar de quien interpreta y la importancia del acto interpretativo en sí mismo (De Certeau, 1999, 2000). Así que interpretamos no solamente textos visuales, sino que se amplía creativamente los formatos y soportes (F. Martínez, 2012, 2017). Esto implica la materialidad del sonido (Chion, 1999, 2020; Stepanian Taracido, 2009), siendo una evidencia de la materialidad de las memorias, ya que hizo carrera suponer que otros tipos de formatos y soportes con una supuesta durabilidad de su materia resultaban más confiables.

Pero al mismo tiempo, la digitalización de sonido ha implicado una estandarización, en donde se pierde la pluralidad de grabación y transmisión (Stepanian Taracido, 2009). Aunque no podamos hacer una generalización sosteniendo que todos escuchamos lo mismos y de la misma manera. Por eso, y dada una apuesta de investigación-creación del proyecto aquí referido, en donde se utilizaron distintos recursos (en grabación y transmisión), y no en vano la síntesis de la iniciativa fue el musófono. Este recurso se caracterizó por ser una cabina telefónica (de las que solía usar la

objeto”, y se intensifica su complejidad al comprender la entera dependencia del sonido con la relatividad del tiempo-espacio. Así que, el sonido nos atraviesa, lo atravesamos.

extinta compañía Telecom en Colombia), teniendo en un interior un teléfono de discado, y en el inserto una grabación con las voces de quienes participaron en las conversaciones (o entrevistas), sumado a cartas, telegramas y fotografías asociadas a la incursión guerrillera ya referida y al contexto en Rovira.

Finalmente, la investigación-creación, que se valió durante la realización del proyecto de la cocreación, también se alimenta de las apuestas artísticas y estéticas que Parikka (2015) plantea como punto de partida para la geología de medios. Ese es el caso de un bricolage, al usar los recursos que tenemos a mano y de acuerdo con la disposición económica; el sampleo, grabando en distintos soportes (desde grabadoras, pasando por teléfonos móviles, hasta sonidos pregrabados) y luego mezclándolos; el *circuit bending*, para juntar y cortocircuitar distintas tecnologías y objetos técnicos; y, *cut-up*, para que los dos anteriores se potencian en la re-creación a través de fragmentos (F. Martínez, 2019).

Resultados

La escucha de personas, vinculadas con la incursión guerrillera al municipio de Rovira (Tolima, Colombia) el 3 de mayo de 2002, supera los resultados cuantitativos, y se adentra en lo que se ha dado por llamar el ámbito cualitativo. Sin embargo, esto resulta ser una generalidad, y la puntualidad del asunto se radica en las experiencias temporales que las personas escuchadas e interpeladas re-construyeron y re-construirán con las interacciones a través de las instalaciones del musófono. Se sucedieron ocho horas y veintidós minutos (8,22) de grabaciones en distintos soportes y formatos, un año de búsqueda de cartas, telegramas y fotografías, en el marco de un tiempo aproximado de ciento veinte horas (120) de edición sonora.

Este musófono, se constituye de una cabina, como las existentes hace un poco más de dos décadas de forma masiva en

todas las sedes (en zonas urbanas y rurales) de la empresa Telecom⁷, y en donde en su interior existía un teléfono (de botones o discado), así que se ubicó un aparato similar, pero conectado a una grabadora con fragmentos de las voces grabadas. Pero Telecom, también administraba el sistema postal y la evolución del sistema telegráfico, concentrados en lo que se conoció como “telegramas”; así que, estos dos elementos también se sumaron a la cabina, no sin antes hacer memoria y re-diseñarlos, con mensajes de las mismas personas que compartieron sus recuerdos. En la zona donde se desarrolló el proyecto, estos eran junto con la radio y una precaria señal de televisión, los medios del orden masivo que permitían a los pobladores y foráneos saber lo que ocurría mutuamente. A la cabina se sumaron fotografías, ya que muchas de ellas transitaban anexas a las cartas y conservadas en álbumes familiares.

Así las cosas, y en el marco teórico-práctico antes sugerido, se comprende que la idea del proyecto no solamente era gestar un archivo, sino fundamentalmente provocar la condición agencial del objeto en términos de sensaciones y con ellas de memorias (pasadas y futuras): todo un “repertorio” (Taylor, 2003). Todos esos documentos, con su respectiva variedad de formatos y soportes, fueron ofrecidos por las personas participantes como un acto de confianza, justamente uno de los resultados más importantes. Pero todavía más, la co-creación implicó la intervención de los participantes a propósito de las grabaciones de sus voces, en tanto los momentos relevantes, los silencios y hasta las superposiciones, que luego en el proceso de edición ofrecieron el sendero del montaje sonoro.

Cosa similar se realizó con los otros medios, tanto porque implicaba encontrar archivos personales, como porque con ellos se recreaban desde los diseños, hasta los testimonios expresados en ellos. En síntesis, se materializaron las memorias a través de variadas

⁷ Empresa de nacional de telecomunicaciones (de Colombia), existente entre 1947 y 2003.

tecnologías, con énfasis en los objetos sonoros, y en correspondencia con sus soportes originales. Y, en tanto la memoria es un hacer-memoria (Ricoeur, 2003), entonces el conjunto de la cabina telefónica es una forma de provocarla, al mismo tiempo que la expresa objetualmente.

Discusión

Contribuir en perspectivas distintas a las concentradas en las mediaciones, las cuales no siempre terminan por contribuir en “lo social” de la Comunicación, es factible planteando la discusión de cómo los medios (y sus respectivas materialidades) condicionan las situaciones, como sostuvo F. Kittler (Kittler, 1999, 2018). Pero aún más, reiterar en la materialidad de la memoria y la relevante condición de un verbo y no un sustantivo que se acumula simplemente (Ricoeur, 2003).

Co-crear, como un ir más allá de formas colaborativas de investigación, hacia formas contributivas desde y para las investigaciones. No en vano, el proyecto que concierne encuentra sus principales logros en la alteridad, en esa potencia que significa volver-se hacia el otro, al radicalmente Otro (Lévinas, 1993), porque de ello depende el valor de la escucha. Prestar atención a lo mismo no desplaza, no descompone, no permite verse afectado. Tanto es así, que se discute con la insistencia de los medios masivos de usar términos manidos, como “toma guerrillera”, a un acontecimiento que según las voces de las mismas personas de ese día y con otras perspectivas, se ajusta mejor a “incursión”. En la Comunicación Social debe recuperarse o introducirse, según sea el caso, los problemas del/con el lenguaje, los números juegos que se ponen en marcha, los poderes presentes y las formas de hacer ilegible una localidad.

Buscar plantear otros horizontes de comprensión, desde teorías-prácticas escasamente utilizadas en Colombia, no se corresponde exclusivamente a una variación de los resultados, sino que ellos implican antes de cualquier otra cosa, un gesto ético, un

conjunto de prácticas bioéticas, manifiestos en intentos de reconstruir los tejidos comunicativos. De ninguna manera el proyecto pretendió y pretende apoderarse de las memorias, y menos aún de las objetuales, entendiendo los afectos mutuos que ellas contienen y generan. Eso es muy distinto a lo hecho en términos generales desde la Comunicación Social a propósito del conflicto armado en Colombia. Por eso, discutir las habituales posturas de la Comunicación Social se hace factible si el compromiso, evidencia de las condiciones afectivas, de aquello que Orlando Fals Borda escuchó de un pescador, lo sentipensante, dialoga con recientes teorías, con renovados métodos, con todo el interés por cuidar (F. Martínez, 2025), y la intención de las comunidades de sanar sus dolores físicos, mentales y simbólicos.

Conclusiones

El partir de la discusión epistemológica respecto de la técnica, la memoria y los medios, así como de una tradición del campo de estudio de la Comunicación Social en Colombia, permite abrir el horizonte para otras comprensiones distintas a las insistentes, en este caso respecto del conflicto colombiano. Y con ello, podemos notar que investigar no es solamente diagnosticar, o sugerir una mirada respecto de un problema, también es crear, y con ello innovar.

Así las cosas, el caso aquí referido contribuye notablemente en tanto que la gestación de lo que se denominó como musófono, es en primer lugar la constatación de la potencia de la escucha en tanto las formas cómo los individuos, narraron, se hicieron narración y con ello, se vieron afectados por los sonidos, por sus propios sonidos. También, porque ese hacer memoria que implicó el diseño del objeto sonoro, amplía y democratiza la información respecto de un hecho y su respectiva constitución en acontecimiento, pero fundamentalmente permite, a través de una “hermenéutica torcida”

(De Certeau, 1993, 1999; F. Martínez, 2012) construir sentidos a través de comprensiones variadas.

Estos (sentidos) alimentaron durante el proceso, y lo seguirán haciendo en cada una de las sesiones de escucha posterior, las experiencias temporales, que lejos de encierros en el pasado, alientan formas de diversificar el futuro, más allá de los lugares comunes impuestos para Rovira y otras localidades en Colombia.

Referencias

- Barad, K. (2007). *Meeting the Universe Halfway. Quantum physics and the entanglement of matter and meaning*. Duke University Press.
- Barad, K. (2023). *Cuestión de materia. Trans/Materia/Realidades y performatividad queer de la naturaleza*. Holobionte.
- Bennett, J. (2022). *Materia vibrante. Una ecología política de las cosas*. Caja Negra.
- Chion, M. (1999). *El sonido. Música, cine, literatura...* Paidós.
- Chion, M. (2020). *El sonido: oír, escuchar, observar*. La Marca.
- De Certeau, M. (1993). *La fábula mística*. Universidad Iberoamericana.
- De Certeau, M. (1999). *La escritura de la historia*. Universidad Iberoamericana.
- De Certeau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano. 1. Artes de hacer*. Universidad Iberoamericana.
- Derrida, J. (2009). *Otobiografías. La enseñanza de Nietzsche y la política del nombre propio*. Amorrortu.
- Ganduglia, N. (2022). *Historias desde abajo*. Editorial Planeta.
- Gilmozzi, G., Landau, O., Stiegler, B., Berry, D., Baranzoni, S., Clergue, P., & Alombert, A. (2020). Localités, territoires et urbanités à l'âge des plateformes et confrontés aux défis de l'ère Anthropocène. In B. Stiegler (Ed.), *Bifurquier. Il n'y a pas d'alternative* (pp. 81–126). Les Liens qui Libèrent.
- Grusin, R. (2015). Radical Mediation. *Critical Inquiry*, 42, 125–148.

- Heisenberg, W. (n.d.). *Física y filosofía*. Apple Books.
- Kittler, F. (1999). *Gramophone, Film, Typewriter*. Stanford University Press.
- Kittler, F. (2017). *No hay Software y otros ensayos sobre filosofía de la tecnología* (A. Duque & A. Burbano, Eds.). Editorial Universidad de Caldas.
- Kittler, F. (2018). *La verdad del mundo técnico. Ensayos para una genealogía del presente*. Fondo de Cultura Económica.
- Lévinas, E. (1993). *El tiempo y el Otro*. Paidós.
- Marín-Barbero, J. (1991). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. Gustavo Gilli.
- Martín-Barbero, J., & Rey, G. (1999). La formación del campo de estudios de comunicación en Colombia. *Revista de Estudios Sociales*, 4.
- Martínez, F. (2012). *Exclaustración de ruidos y voces. Oralidad, alteridad y cultura popular*. Universidad del Tolima.
- Martínez, F. (2017). La historiografía en movimiento. Una aproximación a las historias de ciudades en Colombia. *Diálogos*, 21(1), 36–49.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4025.dialogos.v21i1.35580>
- Martínez, F. (2019). Comprensiones temporales del mundo contemporáneo. Cut-up, disonancias y ciudades. In A. Gómez (Ed.), *Diseño y creación* (pp. 217–224). Universidad de Caldas.
- Martínez, F. (2025). *Luciérnagas. Una teoría farmacológica para un sistema de cuidados*. En edición. Fundación Index.
- Martínez, F. R. (2019). Aportes para una historia de la historiografía de las ciencias sociales en Colombia. In P. Arán & M. Casarin (Eds.), *Ciencias Sociales: balance y perspectivas desde América Latina* (pp. 187–206). Centro de Estudios Avanzados. Universidad Nacional de Córdoba.
- Martínez, F. R. (2022a). La farmacia de Bernard Stiegler. Pensar la memoria y abrir la historia para que la vida merezca ser vivida.

<https://doi.org/10.15848/hh.v15i39.1873>

Martínez, F. R. (2022b). Una escucha para el cuidado. Contribuciones desde el pensamiento de Bernard Stiegler. *Temperamentvm. Revista Internacional de Historia y Pensamiento Enfermero*, 18.

Parikka, J. (2012). *What is Media Archaeology?* Polity Press.

Parikka, J. (2015). *The geology of media*. University of Minnesota Press.

Parikka, J. (2018). Medianatures. *ZMK Zeitschrift Für Medien- Und Kulturforschung. Mediocene*, 9(1), 103–196.

Ricoeur, P. (2003). *La memoria, la historia, el olvido*. Trotta.

Simondon, G. (2007). El modo de la existencia de los objetos técnicos. In *Sereal Untuk* (Vol. 51, Issue 1). Prometeo Libros.

Simondon, G. (2017). *Sobre la técnica (1953-1983)*. Editorial Cactus.

Stepanian Taracido, E. M. (2009). La materialidad del sonido. Los valores expresivos de la sustancia sonora. *CONO 14, Revista de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 7(2), 292–309.

Stiegler, B. (2002a). *La técnica y el tiempo. 1. El pecado de Epimeteo*. Editorial Hiru.

Stiegler, B. (2002b). *La técnica y el tiempo. 2. La desorientación*. Editorial Hiru.

Stiegler, B. (2013). *What makes life worth living*. Polity Press.

Stiegler, B. (2014). *Symbolic misery. Volumen one: The Hyperindustrial Epoch*. Polity Press.

Stiegler, B. (2015). *States of shock. Stupidity and knowledge in the 21st century*. Polity Press.

Taylor, D. (2003). *The Archive and the Repertoire. Performing Cultural Memory in the Americas*. Duke University Press.

LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DOMINICANA: entre el Salario Emocional, la Cultura Organizacional y la Transformación Digital

Massiel Reyes Leconte

Introdução

En los últimos años, los debates sobre innovación, transparencia y modernización del Estado han ganado terreno en América Latina, impulsados tanto por presiones sociales como por necesidades internas de mejora institucional (Pineda y Ramírez, 2020). Sin embargo, en medio de estos debates, persiste una ausencia estratégica que ha sido sistemáticamente invisibilizada: la comunicación interna en el sector público. A diferencia del ámbito privado, donde este tipo de comunicación ha evolucionado hacia modelos estratégicos, participativos y centrados en la gestión del talento humano (Martínez & Sandoval, 2018), en muchas instituciones públicas de la región aún predomina un enfoque

tradicional, jerárquico y normativo, centrado en la transmisión unilateral de información.

Esta omisión cobra especial relevancia en el contexto actual, marcado por transformaciones estructurales y coyunturales como la digitalización acelerada, los cambios generacionales en la fuerza laboral y, especialmente, la irrupción de la pandemia del COVID-19 (CEPAL, 2021). Estos factores han reconfigurado profundamente las dinámicas organizacionales, así como las formas en que se produce, transmite y recibe la comunicación dentro de las instituciones. En este nuevo escenario, la comunicación interna adquiere una centralidad estratégica, no solo como herramienta de gestión, sino también como mecanismo clave para fomentar el bienestar, el compromiso y la cohesión del personal (García-Ochoa & Rodríguez, 2022).

Uno de los conceptos que ha ganado protagonismo es el de salario emocional, entendido como el conjunto de beneficios intangibles que una organización ofrece a sus colaboradores — como el reconocimiento, la participación, el equilibrio vida-trabajo o el sentido de pertenencia— y que inciden directamente en su satisfacción y motivación laboral (Pérez-Rodríguez, 2020). En la administración pública dominicana durante el período 2020–2024, este concepto ha cobrado especial importancia ante las limitaciones estructurales en materia de incentivos económicos y las nuevas exigencias derivadas de la pandemia (Ministerio de Administración Pública, 2023).

En este marco, el presente artículo —derivado de una investigación doctoral en distintas instituciones públicas— busca contribuir a cerrar la brecha de conocimiento en torno a la comunicación interna en el sector público latinoamericano, con especial atención al caso dominicano. A través de una metodología cualitativa basada en entrevistas, grupos focales y análisis documental, se exploran las relaciones entre comunicación interna,

clima organizacional, innovación pública y salario emocional, proponiendo una lectura situada y crítica del fenómeno.

Asimismo, se incorporan dos enfoques emergentes que enriquecen el análisis: por un lado, la Educomunicación, que promueve una mirada participativa, cultural y transformadora de la comunicación institucional (Kaplún, 2002; Ferrés y Piscitelli, 2012); y por otro, la inteligencia artificial (IA), que introduce nuevas posibilidades para automatizar procesos, personalizar mensajes y ampliar los espacios de interacción entre personas y sistemas (Zuboff, 2019; Hernández y Castro, 2023). La articulación de estas perspectivas permite repensar el rol de la comunicación interna no solo desde lo técnico, sino también desde lo político y lo ético, como un acto democratizador que fortalece el sentido de pertenencia y la legitimidad institucional.

En definitiva, este ensayo parte de la tesis central de que una comunicación interna efectiva, adaptada a los nuevos entornos digitales y sostenida en prácticas educomunicativas, incide directamente en la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los servidores públicos. Se propone, por tanto, una relectura crítica del lugar que ocupa esta dimensión en el diseño institucional latinoamericano, así como recomendaciones prácticas para reconfigurarla como una estrategia clave de transformación organizacional y fortalecimiento democrático.

El texto se estructura en cinco secciones. Tras esta introducción, se presenta un marco conceptual que articula las nociones de comunicación interna, clima organizacional, salario emocional e innovación pública. Luego, se exponen los hallazgos más relevantes del trabajo de campo. En la cuarta parte se reflexiona sobre el potencial estratégico y democratizador de la comunicación interna en contextos públicos. Finalmente, se formulan conclusiones y recomendaciones orientadas a gestores públicos, académicos y responsables de políticas institucionales.

Marco teórico

El marco teórico de este trabajo se articula en torno a cinco ejes conceptuales fundamentales:

(1) la comunicación organizacional estratégica y su vínculo con la cultura institucional; (2) el salario emocional como componente intangible del bienestar laboral; (3) las epistemologías críticas y decoloniales como herramientas de análisis y transformación; (4) los nuevos paradigmas comunicacionales en entornos digitales; y (5) la inteligencia artificial y sus dilemas éticos en el contexto público.

La comunicación organizacional ha experimentado una transformación paradigmática que la redefine como un proceso estratégico central para la gestión y la transformación cultural en las instituciones. Cornelissen (2017) sostiene que la comunicación corporativa va más allá de la simple transmisión de información; es un vehículo para construir identidad organizacional, cultura compartida y legitimidad ante los públicos internos y externos. Esta visión es especialmente crítica en la administración pública, donde la comunicación no solo debe informar, sino también fomentar la participación democrática y la confianza ciudadana (Oszlak, 2020).

Por otro lado, Schein (2010) señala que la cultura organizacional se compone de un sistema de valores, creencias y prácticas tácitas que moldean el comportamiento de los miembros y configuran las dinámicas internas. En organizaciones públicas dominicanas, esta cultura ha estado históricamente marcada por estructuras jerárquicas, rigidez burocrática y comunicación vertical, lo que limita la creatividad, la colaboración y la motivación del personal. Transformar esta cultura implica fomentar espacios de diálogo, reconocimiento y confianza que sean capaces de generar una identidad institucional integradora y dinámica (Schein, 2010; Zaremba, 2010).

Salario emocional y motivación laboral El salario emocional—definido por Torrente (2016) como el conjunto de beneficios intangibles que inciden en el bienestar de los empleados— ha

adquirido relevancia en el sector público, donde los incentivos económicos suelen estar regulados y limitados. Herzberg (2003) distingue entre factores higiénicos (salario, condiciones físicas, seguridad) y factores motivacionales (reconocimiento, responsabilidad, logro), siendo estos últimos los que impulsan la verdadera satisfacción laboral. El reconocimiento simbólico, la participación en decisiones, la conciliación vida-trabajo y un ambiente comunicacional saludable son componentes clave del salario emocional, cuya gestión depende en gran medida de una comunicación interna efectiva.

Epistemologías críticas y decoloniales Autores como Boaventura de Sousa Santos (2014) y Catherine Walsh (2018) proponen una crítica al conocimiento institucional dominante, promoviendo epistemologías del Sur que valoren los saberes locales, la oralidad y la participación simbólica. Desde esta óptica, la comunicación interna en las instituciones públicas debe dejar de concebirse como una herramienta de control y transmisión vertical de información, para convertirse en un espacio de co- construcción de sentido. Esta mirada invita a reconocer las prácticas comunicativas informales, las redes de confianza y las narrativas comunitarias como formas válidas y potentes de comunicación institucional.

Nuevos paradigmas comunicacionales El modelo constitutivo de la comunicación, propuesto por Craig (1999), sostiene que la comunicación no es meramente instrumental, sino un proceso social mediante el cual se crean y negocian significados. En el ámbito organizacional, esto se traduce en la adopción de prácticas como el storytelling emocional, el uso de plataformas colaborativas, la participación simbólica a través de rituales y celebraciones institucionales, y el empleo de lenguajes accesibles, creativos e inclusivos. Estas formas emergentes de comunicación permiten humanizar la institución, visibilizar las contribuciones individuales y fortalecer el sentido de pertenencia.

Inteligencia artificial y ética comunicacional La irrupción de tecnologías inteligentes plantea oportunidades y riesgos para la gestión comunicativa. Según Álvarez (2025), la IA puede agilizar procesos y ofrecer retroalimentación personalizada, pero también corre el riesgo de deshumanizar la interacción institucional. Vidales (2025) advierte que la incorporación de IA debe guiarse por principios éticos que privilegien la participación genuina, la transparencia y la protección de datos. En el sector público, el uso ético de la IA implica evitar su instrumentalización para el control o la vigilancia, y orientarla hacia el fortalecimiento del salario emocional y la escucha institucional.

Este marco teórico sirve como base para analizar críticamente las dinámicas comunicativas en la administración pública dominicana, integrando enfoques clásicos, contemporáneos y críticos que permiten una comprensión más profunda y contextualizada del fenómeno.

Marco conceptual

La comunicación interna: más que mensajes, una construcción de sentido

Durante décadas, la comunicación interna fue entendida como un simple canal técnico para transmitir instrucciones, normas o avisos administrativos. Esta concepción reduccionista —heredada de modelos burocráticos y funcionalistas— limitó su alcance al plano operativo, sin reconocer su capacidad para moldear las dinámicas culturales, emocionales y políticas dentro de las organizaciones (Kunsch, 2003; Marchiori, 2008). Sin embargo, en contextos complejos y cambiantes como los actuales, esta mirada resulta insuficiente.

La comunicación interna no debe concebirse únicamente como la transferencia de mensajes, sino como un proceso simbólico y estratégico que construye significados compartidos, legitima estructuras de poder, configura identidades laborales y moldea la cultura organizacional (Cornelissen, 2017). Cada interacción interna —formal o informal— es una oportunidad para negociar sentidos, establecer vínculos, expresar emociones y generar cohesión o fragmentación.

Autores como Kunsch (2003) sostienen que la comunicación interna cumple una función integradora que trasciende lo informativo. Es en este proceso donde los empleados comprenden la misión institucional, se vinculan con los valores organizacionales y construyen su sentido de pertenencia. Desde esta perspectiva, la comunicación es tan importante como cualquier sistema operativo, pues condiciona las formas en que las personas se sienten parte del proyecto institucional o se distancian de él.

En contextos públicos, donde predominan estructuras jerárquicas, procesos normativos rígidos y culturas organizacionales conservadoras, la comunicación interna tiende a ser vertical, directiva y poco participativa (Brandão y Bruno, 2013). En lugar de ser una herramienta para el fortalecimiento de equipos y la promoción del diálogo, muchas veces se convierte en un vehículo de control que reproduce asimetrías de poder y dificulta el ejercicio de la corresponsabilidad.

Además, el ecosistema comunicacional interno abarca múltiples dimensiones: boletines institucionales, correos oficiales, reuniones de equipo, aplicaciones de mensajería instantánea (como WhatsApp o Teams), conversaciones informales en los pasillos, e incluso el silencio o la omisión comunicativa. Todos estos elementos —a menudo ignorados por los manuales técnicos— influyen en el modo en que las personas se posicionan, interactúan y toman decisiones dentro de las organizaciones (Mancinas-Chávez y Rivera-Rogel, 2022).

Por lo tanto, repensar la comunicación interna implica reconocer su rol estratégico como generadora de confianza, colaboración y legitimidad institucional. Su debilidad no solo deteriora el clima organizacional, sino que también limita la capacidad adaptativa y de innovación de las entidades públicas.

El clima organizacional: percepción, emoción y desempeño

El clima organizacional es uno de los conceptos más importantes para entender el funcionamiento emocional y relacional de las instituciones. Se refiere a la percepción que tienen los miembros de una organización sobre el ambiente laboral en el que se desenvuelven, incluyendo factores como la comunicación, el liderazgo, la justicia organizacional, las condiciones físicas, las oportunidades de desarrollo y las relaciones entre pares (Chiavenato, 2017; Robbins y Judge, 2015).

A diferencia de la cultura organizacional —que representa un marco más estructural y profundo— el clima es una dimensión más dinámica y subjetiva, sensible a los cambios en la gestión, los estilos de liderazgo y las prácticas comunicacionales. En ese sentido, actúa como un termómetro que permite anticipar conflictos, identificar fortalezas internas y diseñar estrategias de mejora institucional.

Diversas investigaciones han demostrado que un clima laboral positivo se correlaciona con mayores niveles de compromiso, menor rotación de personal, reducción del ausentismo, mejor desempeño colectivo y mayor satisfacción laboral (Peiró & González-Romá, 2013). No obstante, estos beneficios dependen en gran medida de la existencia de canales comunicacionales abiertos, coherentes y bidireccionales, que permitan la expresión de ideas, emociones y conflictos.

En el sector público, el clima organizacional ha sido una dimensión históricamente relegada en las políticas de gestión. Las reformas orientadas al control de costos, la estandarización de

procesos o la tecnificación del servicio han descuidado la calidad de vida institucional de los empleados, lo que genera apatía, desmotivación y resistencia al cambio (Crespo y Martínez, 2016). De allí que el fortalecimiento del clima organizacional —a través de una comunicación interna efectiva— se convierta en una prioridad estratégica para mejorar la eficacia y legitimidad del Estado.

Innovación institucional y cultura participativa

La innovación institucional ha dejado de ser un concepto exclusivo del ámbito tecnológico o empresarial, y ha comenzado a ocupar un lugar central en la agenda de transformación del Estado. Más allá de incorporar nuevas herramientas o digitalizar servicios, innovar en el sector público implica transformar la cultura organizacional, replantear los modelos de liderazgo y generar entornos propicios para la creatividad, el aprendizaje y la participación (Ramírez-Alujas, 2014).

Este enfoque requiere pasar de una lógica basada en el control a una lógica basada en la colaboración. Las instituciones públicas innovadoras son aquellas que no solo implementan cambios externos, sino que también se atreven a repensar sus formas internas de funcionar: promueven el liderazgo horizontal, fomentan el diálogo entre áreas, valoran el conocimiento de su personal y habilitan espacios de experimentación segura (Mulgan, 2009).

En ese proceso, la comunicación interna desempeña un papel fundamental. Un ecosistema comunicacional abierto, horizontal y participativo permite identificar oportunidades de mejora, anticipar problemas, fortalecer redes internas y movilizar energías colectivas hacia objetivos comunes. En cambio, una cultura del silencio o de la imposición autoritaria genera resistencia al cambio y perpetúa prácticas obsoletas.

La innovación institucional exige, por tanto, una comunicación transformadora que no se limite a informar, sino que

sea capaz de empoderar, articular y dinamizar a los equipos. Esto requiere un cambio de paradigma en la gestión pública: ver a los empleados no como ejecutores pasivos de políticas, sino como agentes activos de transformación organizacional.

La invisibilización de la comunicación interna en el sector público

A pesar de los avances en el campo de la comunicación organizacional, la comunicación interna en el sector público sigue siendo una dimensión ampliamente invisibilizada tanto en la práctica institucional como en la investigación académica. Gran parte de los estudios en comunicación política y gubernamental se centran en la imagen externa, el marketing institucional o la relación con los medios de comunicación, dejando de lado las relaciones internas que sostienen la capacidad operativa del Estado (Brandão & Bruno, 2013).

Esta omisión responde a múltiples factores. En primer lugar, a una visión tecnocrática del Estado, que prioriza indicadores de eficiencia y resultados medibles por encima de las dinámicas subjetivas o relacionales. En segundo lugar, a una estructura de poder que no valora suficientemente la participación interna y que considera la información como un recurso de control más que como un derecho colectivo (García-Ochoa & Rodríguez, 2022).

Sin embargo, los efectos de esta invisibilización son tangibles: altos niveles de estrés, rotación del personal, desmotivación crónica, conflictos interdepartamentales y baja adaptabilidad institucional. En contextos de cambio —como el post-COVID-19— estas deficiencias pueden convertirse en verdaderos obstáculos para la implementación de políticas públicas eficaces, legítimas y sostenibles.

Reconocer y fortalecer la comunicación interna en las instituciones públicas no es un lujo ni una cuestión estética: es una necesidad estructural para construir un Estado más eficiente, humano y democrático.

Marco contextual

En América Latina, el sector público enfrenta desafíos históricos relacionados con la rigidez institucional, la burocracia excesiva y la fragmentación en la gestión organizacional. Estos obstáculos se han traducido en limitaciones estructurales para implementar reformas sostenidas en áreas estratégicas como la comunicación interna, el clima laboral y la innovación institucional (Pineda y Ramírez, 2020). Aunque se han realizado esfuerzos significativos para modernizar los Estados mediante agendas de gobierno abierto, transformación digital y profesionalización de la función pública, muchas de estas políticas han dejado de lado dimensiones organizacionales clave, como el bienestar del personal y la construcción de culturas institucionales participativas.

Este contexto regional se vio intensificado con la irrupción de la pandemia del COVID-19, que provocó una reconfiguración profunda de las dinámicas laborales en todo el continente. En particular, la emergencia sanitaria obligó a las instituciones públicas a adoptar modelos de trabajo remoto o híbrido, acelerar procesos de digitalización y replantearse sus esquemas de liderazgo y gestión del talento humano (CEPAL, 2021). Esta situación evidenció tanto las fortalezas como las debilidades de las estructuras internas estatales y expuso la necesidad urgente de fortalecer mecanismos de comunicación y cohesión organizacional.

En la República Dominicana, el período 2020–2024 estuvo marcado por una fuerte presión institucional para garantizar la continuidad de los servicios públicos en medio de restricciones sanitarias, limitaciones presupuestarias y una ciudadanía más exigente. Las instituciones gubernamentales, incluidas aquellas vinculadas a ciencia, tecnología, salud, administración pública y desarrollo social, enfrentaron un contexto de transformación acelerada. En este escenario, la comunicación interna emergió como una herramienta estratégica para asegurar la coordinación interdepartamental, mantener la moral del personal y garantizar la

implementación efectiva de nuevas políticas institucionales (Ministerio de Administración Pública, 2023).

Sin embargo, esta misma coyuntura dejó en evidencia la falta de preparación estructural de muchas entidades para gestionar una comunicación interna dinámica, horizontal y sensible al contexto humano. La mayoría de las prácticas comunicativas continuaron respondiendo a lógicas verticales, con bajo nivel de participación del personal, escasa retroalimentación y una gestión simbólica limitada de las emociones y tensiones del entorno laboral (García-Ochoa & Rodríguez, 2022).

Ante la imposibilidad de mejorar los incentivos salariales de manera significativa, algunos organismos públicos comenzaron a explorar alternativas para motivar a sus colaboradores, destacándose el concepto de salario emocional como respuesta innovadora frente a las restricciones económicas. Este enfoque ha permitido visibilizar el valor de elementos intangibles como el reconocimiento, la estabilidad laboral, la participación y el sentido de pertenencia como factores clave en la retención y satisfacción de los empleados públicos (Pérez-Rodríguez, 2020).

Además, dos tendencias globales han comenzado a permear en los discursos y prácticas de comunicación institucional en el sector público dominicano: la Educomunicación, con su apuesta por una gestión comunicativa transformadora, dialógica y crítica (Kaplún, 2002), y la inteligencia artificial (IA), como herramienta para personalizar, automatizar y eficientizar procesos comunicativos, aunque todavía en una fase incipiente de adopción (Hernández & Castro, 2023).

En este marco, el presente trabajo se inscribe dentro de una línea de reflexión que busca comprender el papel que juega la comunicación interna en la construcción de una administración pública más humana, participativa y resiliente. El análisis se centra en las tensiones, oportunidades y aprendizajes emergentes durante el periodo 2020-2024 en la administración pública dominicana, con

énfasis en cómo la gestión del clima laboral y del salario emocional puede contribuir a mejorar el desempeño institucional y la legitimidad democrática del Estado.

Metodología de la investigación

La presente investigación doctoral adoptó un enfoque cualitativo, de carácter exploratorio y comprensivo, orientado a comprender en profundidad las prácticas, percepciones y tensiones que configuran la comunicación interna en instituciones del sector público. Se partió del supuesto epistemológico de que la realidad organizacional es construida socialmente y, por tanto, sólo puede ser comprendida a partir de las voces, experiencias y sentidos que los propios actores le otorgan.

Enfoque y diseño metodológico

El estudio se inscribe en el paradigma interpretativo, que privilegia la comprensión de significados más que la medición de variables. Se utilizó un diseño de estudio de múltiples casos, lo que permitió observar patrones y contrastes en diferentes tipos de instituciones (ministerios, organismos descentralizados, entidades autónomas), sin perder la profundidad contextual de cada experiencia.

Selección de casos y participantes

La selección de las instituciones fue intencional, basada en criterios de diversidad organizacional (tamaño, función, nivel de autonomía) y accesibilidad para el trabajo de campo. Se incluyeron un total de 10 instituciones públicas en la República Dominicana.

En cada institución se aplicaron dos técnicas de recolección de información:

Una encuesta estructurada a 20 servidores públicos, con el objetivo de captar percepciones generales sobre la comunicación interna, el clima laboral y la participación organizacional.

Cinco entrevistas semiestructuradas a personal de distintos niveles jerárquicos (dirección, gerencia, supervisión, personal técnico y administrativo), para profundizar en experiencias, tensiones y significados relacionados con la comunicación organizacional.

En total, la muestra estuvo compuesta por 200 personas encuestadas y 50 personas entrevistadas, garantizando diversidad de género, antigüedad laboral, nivel jerárquico y área funcional.

Técnicas de producción de información

Se utilizaron tres técnicas principales de producción de información:

Encuestas estructuradas: Instrumento aplicado a una muestra amplia de servidores públicos para identificar patrones de percepción respecto a la comunicación interna, el estilo de liderazgo, el clima organizacional y el nivel de participación.

Entrevistas semiestructuradas: Permitieron profundizar en las experiencias individuales, estilos de liderazgo percibidos, formas de comunicación cotidiana y niveles de participación interna.

Análisis documental: Se revisaron planes institucionales, organigramas, boletines internos, manuales de comunicación y otros documentos que evidencian la existencia (o ausencia) de estrategias de comunicación interna.

Todas las entrevistas fueron grabadas con autorización previa, transcritas y codificadas mediante un proceso de análisis temático, lo que permitió identificar patrones recurrentes y categorías emergentes. Las encuestas fueron procesadas mediante análisis descriptivo, con categorización cualitativa de respuestas abiertas.

Consideraciones éticas

La investigación respetó principios fundamentales de ética en la investigación cualitativa: consentimiento informado, anonimato de los participantes, confidencialidad de la información y devolución de hallazgos a las instituciones participantes.

Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones se reconocen:

- El carácter no generalizable de los hallazgos (dado el enfoque cualitativo),
- La posible autoselección de participantes más comprometidos o críticos,
- Y las restricciones de acceso a documentos internos en algunas instituciones.

No obstante, se considera que el estudio aporta evidencia empírica valiosa para comprender una dimensión poco explorada del funcionamiento estatal: la comunicación interna como condición para el bienestar, la eficiencia y la legitimidad institucional.

Hallazgos de la investigación doctoral

La presente investigación doctoral adoptó un enfoque cualitativo y exploratorio, centrado en instituciones públicas del nivel central y descentralizado en América Latina, con especial énfasis en el contexto dominicano. A través de entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis documental en diversas entidades —incluyendo ministerios, organismos autónomos y direcciones generales— se buscó identificar prácticas, vacíos, tensiones y percepciones en torno a la comunicación interna y su relación con el clima laboral y la cultura organizacional.

El estudio incluyó a X participantes de X instituciones públicas, representando distintos niveles jerárquicos, áreas funcionales, antigüedad institucional y perfiles sociodemográficos. La muestra fue seleccionada intencionalmente para capturar la diversidad estructural del sector público y reflejar sus dinámicas internas de comunicación.

Los hallazgos evidencian que, pese a los avances en modernización institucional y transformación digital, la comunicación interna sigue siendo una dimensión subestimada y desarticulada en muchas entidades públicas, con efectos directos sobre el clima laboral, la percepción del liderazgo y la disposición al cambio.

Comunicación vertical: entre el control y el silencio

Uno de los patrones más recurrentes fue el predominio de una comunicación vertical, unidireccional y descendente. Las decisiones se comunican como hechos consumados, sin generar procesos de consulta o participación previa. Este modelo se traduce en una cultura organizacional centrada en el control y la obediencia, donde el diálogo es mínimo o inexistente.

"Nos enteramos de los cambios cuando ya están firmados. Nunca nos preguntan nada, solo nos dicen lo que hay que hacer"
(Entrevistado #3, institución A).

Esta lógica refuerza jerarquías rígidas, desactiva la iniciativa individual y reproduce un entorno institucional donde los trabajadores sienten que no tienen voz ni incidencia en los asuntos que les afectan directamente. Como resultado, se fortalece la desmotivación, el distanciamiento y la percepción de que la comunicación es una herramienta de vigilancia más que de construcción colectiva.

Ausencia de planificación estratégica en comunicación interna

La investigación reveló una notoria falta de planificación y profesionalización en materia de comunicación interna. En la mayoría de las instituciones analizadas, no existen unidades, personal ni presupuestos dedicados exclusivamente a esta función. Las acciones comunicativas surgen como respuestas improvisadas frente a situaciones puntuales, sin alineación con los objetivos estratégicos.

"La comunicación interna no está contemplada en los planes operativos. Se hace lo que se puede, cuando hay tiempo" (Grupo focal, institución B).

Esta ausencia de planificación genera una comunicación reactiva, fragmentada e incoherente, en la que los mensajes pierden eficacia y credibilidad. La falta de canales institucionales claros favorece la circulación de rumores, la duplicación de esfuerzos y la desconexión entre áreas.

Impacto directo en el clima laboral

Los hallazgos muestran una correlación directa entre la calidad de la comunicación interna y las percepciones sobre el clima organizacional. En contextos donde existían prácticas de escucha, espacios de retroalimentación y canales abiertos —aunque informales— los empleados manifestaban mayor sentido de pertenencia, disposición al trabajo colaborativo y confianza en los liderazgos.

En contraste, en entornos marcados por el silencio institucional, los entrevistados expresaban sentimientos de frustración, desinformación y agotamiento emocional. La falta de comunicación generaba aislamiento, alimentaba tensiones interdepartamentales y erosionaba la cohesión interna.

"Cuando nadie comunica nada, uno empieza a suponer lo peor. Eso genera ansiedad, chismes y división" (Entrevistado #5, institución C).

Comunicación informal como refugio y estrategia compensatoria

Ante la debilidad de los canales institucionales, la comunicación informal adquiría un rol central como espacio de contención emocional, socialización de decisiones y validación simbólica. Grupos de WhatsApp, conversaciones de pasillo o redes personales eran utilizados para compartir información, aclarar dudas o expresar malestar.

Aunque esta informalidad ayudaba a sostener los vínculos y reducir tensiones, también daba lugar a asimetrías informativas, rumores y desconfianza hacia la versión oficial de los hechos. En muchos casos, quienes estaban más cerca de las autoridades accedían antes y con más detalle a la información que el resto del personal, reproduciendo desigualdades y generando resentimientos.

Percepción del liderazgo y estilo comunicacional

El liderazgo institucional fue identificado como un factor clave que modulaba la calidad de la comunicación interna. Las experiencias más positivas estuvieron asociadas a directivos que promovían prácticas de comunicación transparente, cercana y dialógica. Reuniones periódicas, boletines internos, espacios de escucha activa y consultas previas eran bien valoradas por los equipos.

Por el contrario, los liderazgos distantes, autoritarios o inaccesibles eran percibidos como generadores de malestar y desconexión. La comunicación, en estos casos, era leída como una extensión del estilo personal del líder y como un reflejo de la cultura organizacional.

"Cuando el jefe habla con uno y escucha, uno se siente parte de la institución. Pero si no hay comunicación, uno trabaja por obligación, no por compromiso" (Entrevistado #7, institución C).

El miedo a comunicar: la autocensura como patrón organizacional

Un hallazgo crítico fue la normalización de la autocensura en las instituciones analizadas. Muchos empleados evitaban expresar sus opiniones, proponer ideas o cuestionar decisiones por temor a represalias, sanciones simbólicas o pérdida de oportunidades.

Esta cultura del miedo inhibía la creatividad, la innovación y la construcción colectiva. La comunicación interna era vista no como un derecho ni como una herramienta para el fortalecimiento institucional, sino como una fuente de riesgo que debía evitarse.

"Aquí opinar es peligroso. Es mejor quedarse callado si uno quiere conservar el trabajo" (Grupo focal, institución E).

Experiencias positivas: pequeñas acciones con gran impacto

A pesar de las dificultades identificadas, el estudio también documentó buenas prácticas impulsadas por algunas unidades o equipos directivos. Iniciativas como boletines participativos, cafés institucionales, encuestas anónimas, grupos de mejora continua y reuniones con agenda abierta demostraron que pequeñas acciones pueden generar grandes transformaciones en la cultura organizacional.

Estas experiencias, aunque aisladas, mostraban efectos positivos en la motivación, el sentido de pertenencia y la apropiación de los objetivos institucionales. Su éxito se basaba, principalmente, en su carácter inclusivo, horizontal y coherente.

"Desde que nos preguntan antes de decidir, uno siente que su opinión vale. Eso cambia todo" (Grupo focal, institución D).

Una apuesta ética y política

Impulsar una comunicación interna coherente, transparente y participativa es reconocer que las personas que integran las organizaciones del Estado no son piezas intercambiables, ni meros ejecutores de políticas, sino sujetos con pensamiento, emoción, experiencia y voz. Son actores fundamentales de la vida institucional, y su bienestar es una condición estructural para que el aparato público funcione con legitimidad, creatividad y compromiso.

En este sentido, promover una comunicación interna saludable es apostar por un Estado que no solo administra, sino que también humaniza su propio funcionamiento; un Estado que no solo resuelve problemas externos, sino que también se ocupa de cuidar a quienes trabajan cada día para hacer posibles las soluciones.

Se trata, en definitiva, de reconstruir el contrato simbólico entre el Estado y su gente, empezando desde adentro, desde la forma en que se conversa, se escucha, se reconoce y se comparte el sentido del trabajo público. Porque sin comunicación, no hay comunidad institucional; y sin comunidad, no hay democracia posible dentro del Estado.

Conclusiones y recomendaciones: hacia una gestión pública más humana, participativa y efectiva

Los hallazgos de esta investigación doctoral confirman una realidad que, aunque intuita por muchos servidores públicos, rara vez ha sido abordada de manera sistemática: la comunicación interna en el sector público latinoamericano está profundamente desatendida, a pesar de su impacto directo en el clima laboral, en la motivación de los equipos y en la capacidad institucional de alcanzar resultados.

Esta omisión no solo limita el desarrollo organizacional, sino que debilita la posibilidad de construir una gestión pública centrada en las personas, en la colaboración y en el aprendizaje constante. En

instituciones cuya misión es garantizar derechos y brindar servicios fundamentales, las condiciones internas de trabajo son tanto un medio como un fin: no puede haber un Estado fuerte hacia fuera si está debilitado hacia dentro.

Conclusiones claves:

1. ***La comunicación interna sigue siendo marginal en la gestión pública:*** Las instituciones analizadas carecen, en su mayoría, de políticas, planes o estructuras formales para gestionar la comunicación interna. Esta situación revela una visión instrumental y subordinada del área, reducida a funciones operativas o informativas.
2. ***La calidad comunicacional influye directamente en el clima laboral:*** Allí donde los canales son bidireccionales, el liderazgo es accesible y hay claridad en los mensajes, se genera un entorno más motivado, colaborativo y resiliente. Por el contrario, el silencio institucional, la ausencia de espacios de escucha y la desinformación impactan negativamente en la moral de los equipos.
3. ***La innovación en el sector público requiere cultura organizacional saludable:*** Más allá de la tecnología o la reingeniería de procesos, la innovación institucional necesita de una base relacional fuerte. La comunicación interna constituye el tejido que articula esa base: sin ella, cualquier intento de transformación tiende al fracaso o a la superficialidad.
4. ***Existe un vínculo directo entre comunicación, participación y legitimidad:*** Instituciones que promueven el diálogo interno, la corresponsabilidad y la transparencia interna construyen mayor legitimidad entre sus trabajadores. Este capital interno se proyecta, a su vez, en la relación con la ciudadanía y en el cumplimiento de las funciones públicas.

Recomendaciones para avanzar

Basado en el estudio, se proponen las siguientes líneas de acción para fortalecer la comunicación interna en el sector público:

A. Institucionalizar la comunicación interna como política organizacional

- Incluir la comunicación interna en los planes estratégicos y operativos.
- Asignar recursos presupuestarios y humanos para su gestión.
- Establecer normativas internas que definan principios, canales, responsabilidades y protocolos.

B. Crear equipos técnicos especializados

- Profesionalizar el área con personal formado en comunicación organizacional y gestión pública.
- Articular la comunicación interna con las áreas de talento humano, planificación y calidad.
- Fomentar una cultura colaborativa entre los distintos niveles jerárquicos.

C. Promover liderazgos comunicativos

- Capacitar a directivos en habilidades de comunicación interpersonal, escucha activa y liderazgo participativo.
- Reconocer y replicar buenas prácticas comunicacionales en la gestión institucional.

- Evaluar periódicamente la percepción del liderazgo desde la dimensión comunicacional.

D. Establecer mecanismos de retroalimentación y diálogo

- Implementar espacios regulares de intercambio (reuniones abiertas, buzones digitales, encuestas de opinión).
- Sistematizar y responder a los aportes del personal, generando un circuito de confianza.
- Construir canales seguros para la expresión de desacuerdos o sugerencias sin temor a represalias.

E. Evaluar el clima organizacional con enfoque comunicacional

- Incluir variables comunicacionales en los diagnósticos de clima laboral.
- Medir el impacto de las acciones comunicacionales sobre la motivación, la satisfacción y el compromiso.

Utilizar los resultados para ajustar estrategias internas y tomar decisiones más informadas.

Caminos para la investigación futura

Esta tesis abre múltiples líneas para seguir profundizando el conocimiento sobre la comunicación interna en el sector público. Algunas propuestas de continuidad incluyen:

- Estudios comparados entre distintas instituciones o países de América Latina.

- Análisis de los efectos de la comunicación interna en contextos de crisis (pandemias, transiciones políticas, reformas estructurales).
- Evaluaciones longitudinales sobre el impacto de programas de fortalecimiento comunicacional interno.

Exploración de las particularidades de la comunicación interna en gobiernos locales, universidades públicas y empresas estatales.

Un llamado a repensar lo público desde dentro

El fortalecimiento del sector público no puede reducirse ni limitarse exclusivamente a la promulgación de nuevas leyes, al despliegue de plataformas digitales innovadoras o a la implementación de programas de gobierno más eficientes. Estas acciones, sin duda necesarias, constituyen apenas una parte del complejo entramado que sostiene el funcionamiento estatal. El verdadero cambio y la consolidación de un sector público sólido, resiliente y legítimo dependen también, y quizás de manera fundamental, de la calidad de las relaciones internas que se construyen dentro de las propias instituciones.

En este sentido, la manera en que las instituciones públicas se comunican consigo mismas, se escuchan mutuamente, se cuidan y se reconocen internamente, se vuelve un factor crítico para la transformación organizacional. La comunicación interna es el canal donde se tejen las conexiones humanas que sostienen la colaboración, la confianza y el sentido de propósito compartido. Cuando este canal está deteriorado o ignorado, el sector público se vuelve vulnerable a la desmotivación, la fragmentación y la falta de compromiso.

La comunicación interna no es simplemente un proceso técnico o administrativo; es un acto profundamente humano y un ejercicio cotidiano de democracia interna. Se manifiesta en cada

diálogo abierto, en cada espacio de escucha genuina, en cada gesto de reconocimiento entre colegas. Es, en esencia, la práctica diaria que fortalece los lazos de pertenencia y corresponsabilidad, que transforma a una mera suma de individuos en una comunidad institucional cohesionada y capaz de responder con eficacia a las demandas sociales.

Reconocer y valorar la comunicación interna en su justa medida significa avanzar hacia un Estado más cercano a sus propios trabajadores y, por extensión, más accesible y sensible a las necesidades de la ciudadanía. Un Estado consciente de que su eficacia no solo reside en la calidad de sus servicios o políticas, sino también en el bienestar y la motivación de quienes los ejecutan.

Esta apuesta implica, además, un compromiso ético: cuidar de las personas que forman parte del sector público, fomentar ambientes laborales saludables y promover una cultura institucional que privilegie la transparencia, la participación y el respeto mutuo. Solo así será posible construir una función pública que refleje en su interior los valores de la democracia que busca sostener.

En definitiva, repensar lo público desde dentro es comprender que la fortaleza y legitimidad del Estado empiezan por la forma en que se comunica, se escucha y se reconoce a sí mismo. Es un llamado a mirar hacia adentro con la misma intensidad y compromiso con que se atienden los desafíos externos, porque solo desde esa mirada interna renovada podrá emerger un sector público más humano, más coherente y más eficaz.

Referencias

- Bennis, W., & Nanus, B. (2007). Líderes: Estrategias para hacerse cargo (2ª ed.). HarperBusiness.
- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Co- Production of Public Services. Public Administration

Review, 67(5), 846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>

Brandão, A. F., & Bruno, F. (2013). Comunicação organizacional pública: Reflexões sobre um campo em construção. *Revista Famecos*, 20(3), 102–110. <https://doi.org/10.15448/1980-3729.2013.3.15029>

Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Interamericana.

Cornelissen, J. (2017). *Comunicación corporativa: Guía para la teoría y la práctica* (5ª ed.).

Costa, J. (2009). *La imagen de marca: un fenómeno social*. Barcelona: Paidós.

Craig, R. T. (1999). La teoría de la comunicación como campo. *Teoría de la Comunicación*, 9(2), 119–161. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x>

Crespo, J., & Martínez, A. (2016). Clima organizacional en el sector público: una variable olvidada en la gestión institucional. *Revista Administración Pública y Sociedad*, 17(2), 89–105.

De Sousa Santos, B. (2014). *Epistemologías del Sur: Perspectivas*. Siglo XXI Editores. Fernández, A., & Pardo, M. (2020). *La comunicación interna en tiempos de cambio: Perspectivas desde la gestión pública*. Editorial UOC.

Herzberg, F. (2003). *Una vez más: ¿Cómo motivas a los empleados?* Harvard Business Review Press. (Trabajo original publicado en 1968).

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *La psicología social de las organizaciones* (2ª ed.). Wiley.

Kunsch, M. M. K. (2003). *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. São Paulo: Summus.

Marchiori, M. (2008). Comunicação interna como processo estratégico de gestão. *Organicom*, 5(9), 55–67.

Ministerio de Administración Pública. (2022). *Informe de evaluación del clima organizacional y liderazgo institucional en entidades públicas de la República Dominicana*. <https://www.map.gob.do>

- Mulgan, G. (2009). *The art of public strategy: Mobilizing power and knowledge for the common good*. Oxford University Press.
- Oszlak, O. (2020). *El Estado a la deriva: la reforma del sector público en América Latina*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Comportamiento organizacional* (16ª ed.). México: Pearson.
- Schein, E. H. (2010). *Cultura organizacional y liderazgo* (4ª ed.). Jossey-Bass.
- Torquato, G. (2002). *Tratado de comunicação organizacional e política*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Torrente, P. (2016). *Salario emocional: Cómo aumentar la motivación y el compromiso de los empleados sin incrementar el sueldo*. Editorial de ESIC.
- Walsh, C. (2018). *Interculturalidad crítica y pedagogía decolonial: Perspectivas desde el Sur*. Ediciones Abya-Yala.
- Zaremba, A. J. (2010). *Comunicación organizacional*. Oxford University Press.

ANÁLISIS DE CITAS DE LOS ARTÍCULOS PRESENTADOS EN EL GT ESTUDIOS DE PERIODISMO DE COMPÓS 2024⁸

Caroline Carvalho Silva
Ingrid Pereira de Assis

Introducción

Ya sea para sustentar una hipótesis, defender una idea o ilustrar un razonamiento, la cita se emplea con frecuencia en textos académicos, constituyendo así la referencia de una investigación. En este sentido, su función principal es fundamentar las construcciones teóricas y metodológicas de una investigación, pero, al mismo tiempo, correlacionar textos, evidenciando así la presencia de «vínculos entre individuos, instituciones y áreas de investigación» (Rodrigues, 1982, p. 36).

Según Romancini (2010), debido a su carácter recursivo —en el que un texto puede citar otros que, a su vez, están relacionados y citan otros textos—, las citas forman una gran red de conexiones

⁸ Realizado con el apoyo de CAPES, Coordinación de Perfeccionamiento de Personal de Nivel Superior – Brasil.

capaces de revelar patrones y características de un grupo. Es «este aspecto el que ofrece posibilidades de uso de las citas en el estudio de la ciencia de una manera más amplia, ya que el nivel micro (la cita) se conecta con el macro (el sistema científico del que forma parte la cita)» (Romancini, 2010, p. 20).

Ante este escenario, analizar las citas de un trabajo académico contribuye a «evaluar la información recopilada por el tipo de literatura utilizada, dirigir al lector a otras fuentes de información sobre el tema, además de contribuir al reconocimiento de un científico en particular entre sus pares» (Noronha, 1998, p. 1).

Teniendo en cuenta estos aspectos, el objetivo principal de este artículo es realizar un análisis de las referencias, mediante un método de sistematización cuantitativa de la literatura (bibliometría), de los diez artículos aprobados en el Grupo de Trabajo (GT) de Estudios de Periodismo del 33.º Encuentro Anual de la Asociación Nacional de Programas de Posgrado en Comunicación (Compós) 2024, con el objetivo de identificar referencias básicas aún en voga en este espacio científico y referencias en ascenso.

La elección de este *corpus* se debe a la importancia de este evento en el calendario científico brasileño. Compós es una sociedad civil sin fines de lucro que reúne a los Programas de Posgrado en Comunicación a nivel de maestría y/o doctorado en Brasil. Por lo tanto, es un espacio de debate científico cualificado y que, por lo tanto, colabora con la creciente cualificación de la posgrado y la ciencia en Comunicación en el país. Por su parte, el GT de Estudios de Periodismo es el único que se centra específicamente en el área del periodismo en general en el evento, además de ser uno de los GT con mayor número de presentaciones anuales.

Para cumplir con este objetivo, en primer lugar, este artículo detalla los procedimientos metodológicos aplicados, en el siguiente apartado, para posteriormente presentar los resultados obtenidos y el análisis a partir de ellos.

Procedimientos metodológicos

Los métodos de sistematización de la literatura pueden dividirse en dos enfoques, uno más cuantitativo y otro cualitativo. Entre los principales métodos cuantitativos utilizados en el ámbito de las ciencias sociales aplicadas se encuentran la bibliometría y el metaanálisis (Chueke; Amatucci; 2022). En este artículo se ha elegido como método los procedimientos de los estudios bibliométricos, ya que estos incorporan el análisis de citas.

Mediante la aplicación de cálculos matemáticos y estadísticos, el análisis de las citas/referencias permite construir indicadores que muestran la dinámica y la evolución de la información científica de un área; en este caso concreto, se aplicará al periodismo.

Sanz Casado (1994), por ejemplo, también afirma que este método favorece la comprensión de los hábitos de información de ciertos grupos de usuarios, ya que es habitual que los investigadores se basen en publicaciones anteriores para elaborar sus propias investigaciones. Teniendo esto en cuenta, Primo *et. al.* (2009) considera que, en la actualidad, la cultura de las publicaciones está directamente relacionada con la cultura de las citas, de modo que un trabajo científico puede ser fácilmente reconocido por sus referencias a otras publicaciones.

Es importante señalar que el análisis de citas se estableció mediante la creación de los llamados índices de citas científicas, desarrollados por el Institute for Scientific Information (ISI) en 1958 en Estados Unidos. La visión funcionalista que rodeaba a la ciencia en aquella época también contribuyó a esta consolidación, ya que obligó a los científicos a competir más entre sí, como consecuencia de la disminución de los fondos públicos para la investigación en la década de 1960 (Cronin, 1984; King, 1987; Wouters, 1999).

Este panorama impulsó significativamente el uso de técnicas cuantitativas de análisis e índices de citas, lo que permitió la formulación de una nueva representación de la ciencia y una nueva

imagen de la propia literatura científica. Además, como añade Romancini (2010, p. 21), la cita sería, por lo tanto, «una representación de «segundo orden» de la ciencia, ya que los propios textos de los que proceden sirven, igual e inicialmente, como representación de esta práctica».

Mediante el análisis de las citas, es posible, a la vista de esto, obtener una medida del impacto, es decir, medir la cantidad de veces que un trabajo es citado en otros textos académicos. Esto se debe, principalmente, al hecho de que los trabajos citados con mayor frecuencia se consideran más influyentes/importantes dentro de un área de estudio determinada.

Además, a través de este tipo de análisis, también es posible identificar la preferencia por corrientes teóricas o metodológicas, la aparición de nuevas tendencias en la investigación, la inclinación por ciertos tipos de publicaciones, idiomas y países, así como la predilección por determinados tipos de revistas.

Otro punto importante que cabe mencionar, según Rosseau (1998), es la variación en los hábitos de citación. Según el autor, dicha variación se debe a la edad y la edad de las publicaciones utilizadas, la proximidad, el idioma de las fuentes e incluso otros aspectos relacionados con la propia producción del conocimiento. Velho (1976) señala además otro factor capaz de revelar los patrones de citación de las producciones académicas: el pasado educativo de los autores.

Si los investigadores han realizado su doctorado en el extranjero, es muy posible que las referencias a la literatura internacional sean las mismas que las de los libros y artículos que encontraron en la institución en la que se titularon o que sean las mismas indicadas por su director de tesis. Y este proceso se perpetúa [...] (Primo *et al.*, 2009, p. 3).

Otra cosa a tener en cuenta es la cita doméstica, que no es más que la tendencia a utilizar citas de investigadores de la propia institución en las producciones académicas. Según Primo et al. (2009, p. 3), «esta práctica puede indicar una proximidad paradigmática, pero también puede verse como una limitación del conocimiento que no traspasa las fronteras de la propia institución, lo que indica un grado significativo de endogeneidad».

En vista de ello, es evidente que son varios los factores que contribuyen a la elección de determinados tipos de fuentes en detrimento de otras. Para Carvalho (1975, p. 119), «no se puede esperar que todos los autores sean cuidadosos, objetivos y conscientes a la hora de mencionar sus fuentes de información. Algunos pecan por exceso, otros por omisión».

Primo et al. (2009, p. 4) también llaman la atención sobre las autocitas, afirmando que son «una de las prácticas más problemáticas para estudiar las citas». Esto se debe a que en esta práctica pueden estar involucrados el narcisismo, la necesidad de autopromoción (dado que cada vez se exige más a los investigadores que sean citados) o de demostrar que llevan más tiempo investigando un tema determinado.

Por lo tanto, ante todo el panorama descrito, se reconoce que el análisis de citas, cuando se utiliza como único método, merece cuidado y atención. Primo et al. (2009, p. 4) advierten, por ejemplo, que «a menudo, la simple medición de las referencias y sus elementos básicos resulta insuficiente para estudiar el fenómeno de las citas, por lo que debe ir acompañada de estudios cualitativos».

Para este estudio bibliométrico, se seleccionaron, como ya se ha mencionado, los diez artículos aprobados en el GT de Estudios de Periodismo, del 33.º Encuentro Anual de la Asociación Nacional de Programas de Posgrado en Comunicación (Compós), celebrado en la Universidad Federal Fluminense (UFF), entre el 23 y el 26 de julio de 2024. Para que el análisis fuese l, primero se *descargaron* en PDF

los diez trabajos que componen el GT, disponibles en la pestaña «Compós 2024»⁹.

A continuación, se organizaron en una hoja de cálculo las referencias bibliográficas de los propios trabajos analizados, con sus respectivos autores, las instituciones a las que están vinculados y, por último, cada palabra clave utilizada (<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GYgc4wgterVSK4YxaL2aWdlUcvEzhZN0/edit?usp=sharing&ouid=102252750629284128262&rtpof=true&sd=true>). En otra hoja de cálculo, se sistematizaron las referencias bibliográficas encontradas en cada uno de estos diez trabajos almacenados, con sus respectivos autores, instituciones a las que están vinculados (en el caso de los brasileños, pertenecientes a instituciones brasileñas), año y tipo de publicación (libro, capítulo de libro, artículo publicado en revista o actas) (<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WPSutrlxmltec2m3KG7LYTd8r3kjnnC/edit?usp=sharing&ouid=102252750629284128262&rtpof=true&sd=true>).

En total, se recopilaron 321 referencias, incluidas las autocitas, en los diez trabajos seleccionados. Cabe destacar que todo el trabajo de recopilación, curaduría y tratamiento de los datos, además del análisis realizado, que se explicará en el siguiente apartado, se llevó a cabo manualmente y con la ayuda de Google Sheets.

Resultados y análisis: ¿qué dicen los números?

En cuanto a la autoría, se constató que, de los diez artículos recopilados, cuatro fueron escritos por dos autores (40 %), tres trabajos fueron firmados por un solo autor (30 %), dos artículos presentaron cuatro autores (20 %) y solo un trabajo contó con la colaboración de tres personas (10 %). Estos datos revelan que, al menos en este GT, en 2024, hubo una intensa movilización de

⁹ Disponible en: <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos?lang=pt-br>

esfuerzos colectivos para la producción de investigaciones, contrariamente a la tendencia de la producción científica individual. Cabe destacar también el número máximo de coautoría en cuatro, lo que contradice la práctica depredadora del artículo «cabide», escrito por unos pocos y firmado por varios. Es importante explicar aquí que no es porque un artículo presente más de cinco autores que se convierta en un artículo cabide, pero la práctica puede identificarse en algunas producciones con un número elevado de autores.

Estas tendencias se mantienen cuando se analizan las autorías de las 321 referencias: 228 de ellas fueron firmadas por un solo autor (71 %), mientras que 61 referencias (19 %) reunieron a dos autores. De las referencias firmadas por tres personas, se encontraron 20 (6 %); seis referencias contaron con la colaboración de cuatro autores (2 %); y otras seis presentaron cinco o más responsables (2 %).

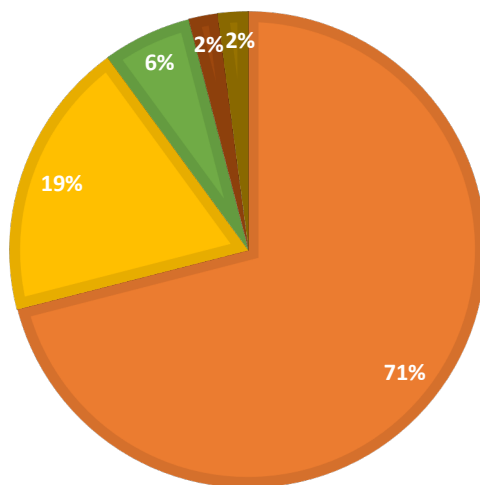
Entre estas seis referencias que presentaron más de cinco autores, destaca «Fundamentals of 5G Mobile Networks», de 2015, un libro que contó con la contribución de más de 51 personas (repartidas entre los capítulos), utilizado como referencia para la producción del artículo de Felipe Moura de Oliveira y Guilherme Maia, titulado «Projetando a tecnologia 5G: reflexiones a partir de la filosofía del periodismo», que forma parte del GT de Estudios de Periodismo de Compós 2024.

Además, otro punto que merece atención es que, dentro de las obras clasificadas como «firmadas por un solo autor» (71 %), se encontraron cuatro referencias (lo que correspondería al 1 %) bajo la regla de «autoría no identificada», permitida por la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT). Sin embargo, en investigaciones posteriores, la autora de este trabajo logró encontrar estas cuatro autorías, que correspondían, por lo tanto, a «referencias firmadas por un solo autor».

Gráfico 1 – Cantidad total de autores en las 321 referencias.

NÚMERO DE AUTORES

■ 1 autor ■ 2 autores ■ 3 autores ■ 4 autores ■ 5 o más



Fuente: Gráfico elaborado a partir del estudio de las autoras de este artículo, 2025.

Ante este escenario, las cifras demuestran que, en general, existe realmente una preferencia por los trabajos académicos que tienen un solo autor, ya que son los más referenciados. A continuación, siguen los trabajos que tienen coautorías, ya sean de dos, tres, cuatro, cinco o más personas.

En cuanto a la nacionalidad, se observó que las publicaciones de autores brasileños tuvieron mayor destaque, con 164 referencias (51,1 %) en los diez trabajos analizados. Las referencias a publicaciones de autores extranjeros ocuparon el segundo lugar, con 156 apariciones (48,6 %). También se pudo observar un caso en el que autores nacionales y extranjeros trabajaron y publicaron juntos (0,3 %). En la tabla siguiente se describe la cantidad de autores nacionales y extranjeros citados en cada artículo recopilado.

Cuadro 1 – Nacionalidad de los autores citados

ARTÍCULO	NACIONALIDAD			TOTAL
	Brasileña	Extranjera	Mista	
VALOR NOTICIOSO, FACTOR NOTICIOSO Y NOTICIABILIDAD: análisis comparativo de la literatura brasileña y extranjera	7	23	-	30
	23	77	-	100
TRAYECTORIAS PROFESIONALES ACCIDENTADAS: seis patrones de carrera en el periodismo brasileño	11	6	1	18
	61 %	33	6	100
IMPLICACIONES DEL USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL DE LOS PERIODISTAS BRASILEÑOS	11	27	-	38
	29	71	-	100
DISEÑANDO LA TECNOLOGÍA 5G: reflexiones desde la filosofía del periodismo	34	13	-	47
	72	28	-	100
LA COMUNICACIÓN DE LA CIENCIA EN GOOGLE: cómo se describe la inteligencia artificial en entrevistas con expertos	11	18	-	29
	38	62	-	100
La mediatización de las narrativas periodísticas de subjetividad	17	5	-	22
	77	23	-	100
«EL PERIODISMO FUE LO QUE LOS HOMBRES ME HICIERON»: el Proyecto Folha y el Proyecto Otávio	25	5	-	30
	83	17	-	100

en los textos de Marilene Felinto				
PERIODISMO, RACISMO Y (DES)COLONIALIDADES EN LOS COLECTIVOS ALMA PRETA Y NÓS MULHERES DA PERIFERIA	20	7	-	27
	74	26	-	100
LAS REFERENCIAS DEL PERIODISMO: cadenas de referencia de verificaciones sobre la Covid-19	10	31	-	41
	24	76	-	100
LA EVOLUCIÓN MULTIMODAL DEL LONGFORM: formatos digitales que consolidan el periodismo lento	18	21	-	39
	46	54	-	100
TOTAL	164	156	1	321
	51,1	48,6	0,3	100

Fuente: Cuadro elaborado a partir de la encuesta realizada por las autoras de este artículo, 2025.

Cabe destacar que el artículo que más utilizó obras de autores nacionales fue «El periodismo fue lo que los hombres hicieron conmigo»: el Proyecto Folha y el Proyecto Otávio en los textos de Marilene Felinto, escrito por Fabiana Moraes, que contó con 25 referencias nacionales, lo que corresponde al 83 % del total del artículo. Se supone que una de las explicaciones para ello se debe al propio objeto de investigación del artículo, que trataba sobre proyectos y personalidades brasileñas, pero no se excluye de esta percepción la propia trayectoria de la investigadora, aunque no se profundizará en este aspecto aquí.

Por el contrario, el artículo que más utilizó referencias de autores extranjeros (77 %) fue «Valor-notícia, fator-notícia e noticiabilidade: análise comparativa das literaturas brasileira e estrangeira» (Valor-noticia, factor-noticia y noticiabilidad: análisis

comparativo de las literaturas brasileña y extranjera), escrito por Lia da Fonseca Seixas y Larissa Molina. Ante esto, se supone que esto se debió al propio análisis comparativo realizado por las autoras, tal y como se describe en el título de la investigación.

Además, se observa que el artículo «Proyectando la tecnología 5G: reflexiones a partir de la filosofía del periodismo» fue el trabajo académico que más referencias utilizó: en total, fueron 47, 34 de autores nacionales y 13 de autores extranjeros. Algo interesante que cabe destacar aquí es el uso de una gran cantidad de materiales procedentes de fuentes nacionales, ya que, por lo general, los temas que tratan especialmente sobre nuevas tecnologías tienden a tener más referencias extranjeras, principalmente en inglés, procedentes de grandes centros de desarrollo de investigaciones en esta área.

Otro artículo que destaca es «Trajetórias profissionais acidentadas: seis padrões de carreira no jornalismo brasileiro» (Trayectorias profesionales accidentadas: seis patrones de carrera en el periodismo brasileño), pero, en este caso, por la menor cantidad de referencias: en total, las autoras utilizaron solo 18 referencias en todo el artículo, 11 de ellas de autores brasileños (61 %), 6 de autores extranjeros (33 %) y 1 de ambos (6 %).

Otro procedimiento realizado en esta investigación fue la comparación de las palabras clave encontradas en los diez artículos. Se observó que la única repetición se da con «Periodismo», que aparece tres veces solo y, en otras tres ocasiones, aparece acompañado de otra, como «crisis del periodismo», «periodismo de verificación» y «periodismo *de formato largo*». Dicho esto, el 80 % de los artículos presentaban tres palabras clave y solo el 20 % utilizaba cinco.

En cuanto a los autores citados en los diez artículos del GT, también se analizaron los más citados. En esta ocasión, 61 autores tuvieron al menos dos menciones. Sin embargo, para resumir, en la

tabla siguiente solo figuran aquellos que obtuvieron al menos tres citas:

Cuadro 2 – Autores más citados

AUTOR	N.º de repeticiones
PEREIRA, F. H.	10
MORAES, F.	9
MICK, J.	6
OLIVEIRA, F. M. de.	6
FELINTO, M.	5
SOSTER, D.	5
BEDNAREK, M.	4
CAPLE, H.	4
GRAVES, L.	4
KIKUTI, A.	4
VEIGA DA SILVA, M.	4
CANAVILHAS, J.	3
DOWLING, D.	3
HENN, R. C.	3
JÁCOME, P.	3
LIPPMANN, W.	3
LONGHI, R. R.	3
SCHUDSON, M.	3

Fuente: Cuadro elaborado a partir del estudio de las autoras de este artículo, 2025.

Ante este panorama, se observa que PEREIRA, F. H. fue el autor más citado en los trabajos del GT Estudios de Periodismo de Compós 2024, con diez apariciones (incluidas tres autocitas). Solo en el trabajo «Trayectorias profesionales accidentadas: seis patrones de carrera en el periodismo brasileño», escrito por Andressa Kikuti y Jacques Mick, fue citado cinco veces.

Otro destacado es MORAES, F., con 9 repeticiones. En esta ocasión, además de tres casos de autocita, la autora es referenciada en otros cuatro artículos del GT. En tercer lugar quedó MICK, J, que apareció 6 veces, incluidas dos autocitas presentes en el artículo escrito en coautoría con Andressa Kikuti, mencionado en el párrafo anterior.

Hasta el sexto lugar, cabe destacar que solo se encuentran autores brasileños. Además, se destacaron en azul los ocho autores que, además de figurar entre las mayores repeticiones, fueron autores de los trabajos aprobados y presentados en el GT de Estudios de Periodismo de Compós 2024.

Como se ha señalado en los párrafos anteriores, hay varios casos de autocita: en cada uno de los diez artículos recopilados se ha señalado al menos un caso. O de cita cruzada, es decir, los trabajos aprobados en el GT citan a otros autores también con trabajos aprobados, lo que denota una cierta endogeneidad. Este aspecto también se hace evidente en la tabla siguiente, en la que se observa *la clasificación*, organizada por autor y número de repeticiones. También se puede observar que muchos de estos autores provienen del mismo programa de posgrado, el Programa de Posgrado en Periodismo de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), entre ellos: Raquel Longui, Jack Mick, Andressa Kikuti y Kérley Winques, por ejemplo.

Cuadro 3 – Autores con más autocitas

AUTORES	N.º DE REPETICIONES
OLIVEIRA, F. M. de;	6
SÓSTER, D.	5
KIKUTI, A.	3
LONGHI, R. R.	3
MORAES, F.	3
PEREIRA, F.	3
MICK, J.	2

OLIVEIRA, F.	2
WINQUES, K.	2
CANAVILHAS, J.	1
CARVALHO, Carlos A.	1
LELO, T.	1
QUADROS, C.	1
SEIXAS, L.	1
SOUZA, Nayara. L.	1

Fuente: Cuadro elaborado a partir del estudio realizado por las autoras de este artículo, 2025.

Con seis repeticiones, Felipe Moura de Oliveira (OLIVEIRA, F. M. de) es el caso más recurrente, seguido de Demétrio Sóster (SÓSTER, D.), con cinco anotaciones. Ante estos casos, se apuesta, por lo tanto, por la posibilidad de que los autores hayan utilizado este recurso para señalar la continuidad de un estudio encabezado anteriormente. Sin embargo, no se profundizará aquí en la motivación de tal autocita.

Hasta el momento, se han analizado, entre otras cosas, los autores más presentes en las referencias de los artículos que componen el GT de Estudios de Periodismo de Compós 2024. Ahora, pasamos a los títulos de los trabajos más referenciados. Hubo siete títulos que se repitieron más a lo largo de los artículos, a saber:

Cuadro 3 – Títulos más referenciados

TÍTULO	AUTOR	FRECUENCIA
La agenda es un arma de combate: subjetividad, práctica reflexiva y posicionamiento para superar un periodismo que deshumaniza.	MORAES, Fabiana.	3

Las diferentes formas de ser periodista: un estudio sobre las carreras profesionales en el periodismo brasileño	PEREIRA, Fábio Henrique.	2
Periodistas en crisis: las carreras interrumpidas en los medios de comunicación y la estructura dual de la profesión (2012-2017)	MICK, Jacques; ESTAYNO, Sabina.	2
LA MODERNIZACIÓN COMO MANDATO: relaciones temporales coloniales en discursos autorreferentes del periodismo brasileño	JÁCOME, P.	2
El periodismo en tiempos de cambios estructurales	PEREIRA, F. H.; ADGHIRNI, Z.	2
Teorías del periodismo: la tribu periodística, una comunidad interpretativa transnacional	TRAQUINA, Nelson.	2
Periodismo web: 7 características que marcan la diferencia	CANAVILHAS, João.	2

Fuente: Cuadro elaborado a partir del estudio de las autoras de este artículo, 2025.

Se observa que, además de ser autora de uno de los trabajos aprobados en el GT analizado en esta investigación, Fabiana Moraes tiene el libro «A pauta é uma arma de combate» (La agenda es un arma de combate), citado en tres de los diez artículos recopilados. A continuación, las seis obras restantes aparecen empatadas, con dos menciones cada una.

Es interesante observar que, entre los títulos más referenciados, hay dos artículos de PEREIRA, F. H., uno de producción individual y otro en coautoría con ADGHIRNI, Z. Cabe destacar que el autor también destacó en el cuadro 2, referente al *ranking* de los autores más citados en los artículos aquí recopilados, ocupando, en esa ocasión, el primer lugar, con 10 repeticiones.

En el cuadro también se observa que MICK, Jacques, uno de los autores del artículo «Periodistas en crisis: las carreras interrumpidas en los medios de comunicación y la estructura dual de la profesión (2012-2017)», tuvo un artículo aprobado y presentado en el GT de Estudios de Periodismo de la Compós de 2024. Lo mismo ocurre con PEREIRA, F. H. y CANAVILHAS, J.

En cuanto a la vinculación de los autores brasileños con las universidades repartidas por todo el país, en las 321 referencias se constató la presencia de 35 instituciones: 16 universidades en el sureste, 8 en el noreste, 8 en el sur, 2 en el centro-oeste y solo una en la región norte. Aunque las cifras favorecen inicialmente a la región sudeste, el panorama se reconfigura cuando se suma el número de investigadores vinculados a cada universidad, pero aun así la discrepancia con respecto al norte y el centro-oeste no cambia.

Como se puede observar en la tabla siguiente, la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC) fue la líder de *la clasificación*, con un total de 18 investigadores vinculados. A continuación, se encuentran la Universidad de Brasilia (UnB) y la Universidad Federal de Rio Grande do Sul (UFRGS), empatadas, ambas con 15 autores. En tercer lugar se encuentra la Universidad Federal de Minas Gerais (UFMG), con 13 investigadores. En total, se identificaron 145 autores nacionales vinculados a universidades brasileñas.

Cuadro 4– Vínculos institucionales

INSTITU CIONES	CANTIDA D	ESTAD O	INSTITU CIONES	CANTIDA D	ESTAD O
UFSC	18	SC	UFSCar	1	SP
UnB	15	DF	PUC/RJ	1	RJ

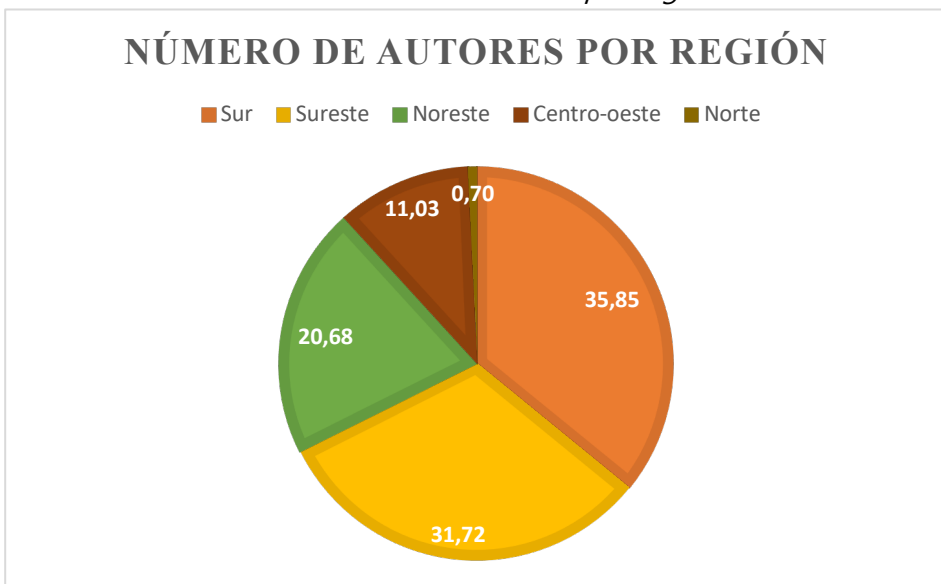
UFRGS	15	RS	UFC	1	CE
UFMG	13	MG	UEPG	1	PR
UFPE	10	PE	UNISUL	1	SC
UFRJ	9	RJ	ESPM	1	SP
Unisnos	7	RS	UFRB	1	BA
UFS	7	SE	UNEB	1	BA
UFBA	7	BA	IBICT/RJ	1	RJ
PUC/SP	5	SP	UNICAMP	1	SP
USP	4	SP	UFES	1	ES
PUC/RS	4	RS	UNIR	1	RO
UFPR	4	PR	UNIFESP	1	SP
UFF	3	RJ	UFPB	1	PB
UFRN	2	RN	USCS	1	SP
UTP	2	PR	UNESP	1	SP
UMESP	2	SP	UFJF	1	MG
PUC/GO	1	GO	TOTAL: 145		

Fuente: Cuadro elaborado a partir del estudio de las autoras de este artículo, 2025.

En cuanto al número de autores por institución, solo por citar las cinco primeras, la UFSC representa el 12 % de ellos. La UnB tiene un 10 %, al igual que la UFRGS, con un 10 %. La UFMG reúne al 9 % de los investigadores, mientras que el 7 % está vinculado a la UFPE.

En cuanto al número de investigadores, al examinar el cuadro se observa que 52 autores se encuentran en la región sur, lo que corresponde al 35,87 %. La región sudeste cuenta con 46 de ellos (31,72 %). A continuación viene el nordeste, con 30 investigadores, es decir, el 20,68 %. El centro-oeste cuenta con 16 investigadores, es decir, el 11,03 %. Por último, viene el norte, que solo tuvo un registro (0,70 %), lo que refuerza la discrepancia mencionada anteriormente.

Gráfico 1 – Cantidad de autores por región



Fuente: autora de este artículo.

En cuanto al tipo de publicación más utilizada por los autores del GT de Estudios de Periodismo de Compós 2024, los datos revelaron una mayor incidencia de referencias publicadas en revistas: de un total de 321, 137 procedían de revistas (42,67 %). Los libros fueron la segunda fuente más buscada, con 101 apariciones (31,47 %), seguidos de los artículos publicados en capítulos de libros, con 22 apariciones (6,87 %).

Otras fuentes, como las páginas disponibles en Internet (*sítios web*), también fueron muy buscadas, apareciendo 17 veces (5,29 %). Los artículos publicados en actas también se citaron con frecuencia, con 16 apariciones (4,98 %). Además, los autores del GT utilizaron como fuente las tesis doctorales, 16 veces (4,98 %). A continuación, buscaron tesis de maestría ya publicadas (1,87 %) y dos trabajos de fin de carrera (0,63 %).

Otras referencias, como artículos y tesis no publicados, *artículos* en prensa y CD-ROM, se mencionaron solo una vez cada una, lo que corresponde al 0,31 % cada una, es decir, en conjunto, estas fuentes suman el 1,24 % del total.

De los diez artículos analizados, «Implicações do uso das plataformas digitais no work-life balance de jornalistas brasileiros» (Implicaciones del uso de plataformas digitales en el equilibrio entre la vida laboral y personal de los periodistas brasileños) fue el que más utilizó revistas como referencias (32 veces). En otros dos artículos recopilados, la fuente principal fueron los libros (16 veces en cada uno).

En cuanto a las actas, los artículos publicados en las actas de Compós fueron los más citados (43,75 %), seguidos de los publicados en SBPJor (31,25 %). El resto se distribuye entre las actas del Seminario Internacional de Investigación en Mediatización y Procesos Sociales () (12,5 %), Intercom (6,25 %) y Cuaderno de Periodistas (6,25 %). Se observan publicaciones procedentes de eventos consolidados en el área que destacan.

En cuanto a las 16 tesis utilizadas como referencias, se observó que las desarrolladas en la Universidad Federal de Bahía (UFBA) fueron las más citadas (25 %), así como las de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul (12,5 %). De las siete disertaciones utilizadas como referencias, se verificó la presencia de dos trabajos procedentes de la Universidad Federal de Minas Gerais (UFMG), uno de los cuales aún no ha sido publicado. Además, el artículo «El periodismo fue lo que los hombres hicieron conmigo: el Proyecto Folha y el Proyecto Otávio en los textos de Marilene Felinto» fue el que más utilizó páginas web como referencias (10 en total).

Ante el uso masivo de artículos publicados en revistas y anuarios, se prestó atención a la verificación de cuáles son las revistas académicas más citadas y con qué frecuencia aparecen. Con este objetivo en mente, se llegó a un total de 96 revistas, incluidos

los anuarios. En la tabla siguiente se observan aquellas que obtuvieron al menos dos repeticiones.

Cuadro 5 - Revistas y anuarios más citados

PERIÓDICO	FRECUENCIA
Brazilian Journalism Research	9
Actas Compós	7
Práctica periodística	7
Periodismo digital	6
Periodismo	6
Actas SBPJor	5
Estudios de Periodismo	4
Estudios de Periodismo y Medios de Comunicación	3
Famecos	3
Fronteras - estudios mediáticos	3
Intexto	3
Periodismo y comunicación de masas trimestral	3
Nuevos medios y sociedad	3
Comunidad, trabajo y familia	2
Estudios feministas	2
Medios de comunicación, cultura y sociedad	2
Párrafo	2
Agenda general	2
Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación	2
Seminario Internacional de Investigaciones en Mediatización y Procesos Sociales	2
The American Journal of Sociology	2
Triple C: Comunicación, Capitalismo, Crítica	2

Fuente: Cuadro elaborado a partir del estudio realizado por las autoras de este artículo, 2025.

Aquí se observa la abundancia de revistas más específicas del área. Sin embargo, más allá de este cuadro, fue posible identificar, sobre todo en aquellas revistas en las que solo apareció un artículo, una característica interdisciplinaria, ya que dichos artículos, en ocasiones, se publicaron en revistas de filosofía, historia, sociología, entre otras áreas.

Por último, las referencias recopiladas se organizaron también por años de publicación, lo que dio lugar al cuadro que figura a continuación, en el que se puede observar que los materiales publicados entre 2019 y 2020 fueron los más citados (45,17 %), seguidos de las publicaciones recientes (31,15 %), procedentes de los últimos cinco años. Cabe destacar que las publicaciones de la década de 2000 siguen siendo muy citadas, con un 14,01 % del total.

Cuadro 6 – Años de publicación.

AÑOS	FRECUENCIA
De 2020 a 2024	100
De 2019 a 2010	145
De 2009 a 2000	45
De 1999 a 1990	17
De 1989 a 1980	11
De 1979 a años anteriores	9

Fuente: Cuadro elaborado a partir del estudio de las autoras de este artículo, 2025.

A partir de los datos organizados en el cuadro, se puede observar que las referencias a las obras producidas en las últimas décadas del siglo pasado son cada vez más escasas, pero aún así están presentes. Se apuesta por que se trate de obras clásicas/fundamentales utilizadas en estas nuevas producciones.

La referencia más antigua vista en el análisis de los artículos, por ejemplo, fue publicada en noviembre de 1923. Se trata de «The natural history of the newspaper», un artículo escrito por Robert Park, publicado en la revista The American Journal of Sociology.

Otro aspecto observado durante la organización de estos datos es que las producciones de 2024 ya están presentes en las referencias de los artículos aprobados en el GT de Estudios de Periodismo de la 33.^a Compós, ya sean publicados, aún no publicados o en prensa.

Consideraciones finales

Se entiende que los estudios bibliométricos son muy relevantes, principalmente porque son capaces de proporcionar una visión global del estado actual de las investigaciones realizadas en un área, en este caso, la comunicación y, más concretamente, el periodismo. Estos estudios suelen servir de guía para los investigadores noveles e incluso para los más experimentados, ya que permiten identificar los temas más investigados, las lagunas existentes y la aparición de nuevas tendencias.

Como se ha visto en este artículo, el uso de la bibliometría, junto con el análisis de citas, proporciona al investigador una comprensión del impacto académico del área. Esto se debe a que proporciona indicadores que muestran la contribución de los autores utilizados, su nivel de influencia, el nivel de influencia de las instituciones a las que pertenecen, entre otros datos, de modo que todo ello favorece y fortalece las conexiones y las redes de colaboración científica.

En este trabajo, centrado en los patrones de producción y citación de los trabajos aprobados en el GT de Estudios de Periodismo de Compós 2024, se pudo comprobar, por ejemplo, que las investigaciones firmadas en coautoría ganan fuerza y espacio, a pesar de que la referencia a las investigaciones en solitario sigue siendo fuerte.

Además, las producciones brasileñas ganan cada vez más espacio, habiendo sido las más referenciadas en los artículos analizados. En general, se observa la preocupación de los autores por mantenerse siempre actualizados, por lo que hacen uso

frecuente de la literatura más reciente, principalmente de las investigaciones publicadas en los últimos siete años.

También se observa otro tipo de comportamiento cuando se analizan las referencias de los artículos recopilados para el *corpus*: la constante referencia a investigaciones publicadas en revistas y anuarios. Por lo tanto, hay una disminución en la búsqueda de libros e incluso de materiales físicos, ya que fue posible acceder a las 321 referencias recopiladas a través de Internet.

Además, hay otro punto que cabe destacar: las reuniones anuales de Compós suelen reunir solo artículos de profesores investigadores de los programas de posgrado del país. Al analizar los autores, las revistas y las obras más recurrentes presentes en las referencias de los trabajos de estos profesores investigadores, es posible, por ejemplo, que un investigador principiante amplíe sus horizontes y también se oriente sobre dónde publicar y con quién puede buscar colaboraciones.

Por último, aunque este estudio abarca una muestra pequeña —solo diez artículos publicados en Compós 2024—, los datos presentaron resultados interesantes sobre la autocita, la concentración de investigadores de una institución en el GT y las referencias de los participantes del GT analizado. Esto permite pensar en aspectos e , como la endogenia y la necesidad de ampliar la mirada científica hacia las regiones Norte y Centro-Oeste, por ejemplo. A partir de esta investigación y de los datos obtenidos, se considera que es posible aplicar esta metodología a un *corpus* más amplio en el futuro.

Referencias

- Bourdieu, P. (2004). *Os usos sociais da ciência*. Ed. UNESP.
- Carvalho, M. M. (1975). Análises bibliométricas da literatura de química no Brasil. *Ciência da Informação*, 4(2), 119-141.

Chueke, G. V., & Amatucci, M. (2022). Métodos de sistematização de literatura em estudos científicos: bibliometria, meta-análise e revisão sistemática. *Internext*, 17(2), 284–292.

<https://doi.org/10.18568/internext.v17i2.704>

Cronin, B. (1998). Metatheorizing citation. *Scientometrics*, 43(1), 45–55.

Dancosky, A. K., & Mick, J. (2024). *Trajetórias profissionais acidentadas: Seis padrões de carreira no jornalismo brasileiro*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/trajetorias-profissionais-acidentadas-seis-padroes-de-carreira-no-jornalismo-bra?lang=pt-br>

King, J. (1987). A review of bibliometric and other science indicators and their role in research evaluation. *Journal of Information Science*, 13(5), 261–276.

Lelo, T., Menezes, G. S., & Pereira, F. (2024). *Implicações do uso das plataformas digitais no work-life balance de jornalistas brasileiros*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/implicacoes-do-uso-das-plataformas-digitais-no-work-life-balance-de-jornalistas?lang=pt-br>

Longhi, R. R., & Winques, K. (2024). *A evolução multimodal do longform: Formatos digitais que consolidam o jornalismo lento*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/a-evolucao-multimodal-do-longform-formatos-digitais-que-consolidam-o-jornalismo?lang=pt-br>

Machado, E., & Sant'Ana, J. (2013). Limitações metodológicas na pesquisa em Jornalismo: Um estudo dos trabalhos apresentados no GT de Jornalismo da COMPÓS (2000-2010). *Pauta Geral - Estudos em Jornalismo*, 1(1), 26–42. <https://revistas.uepg.br/index.php/pauta/article/view/5917>

- Moraes, F. (2024). *"Jornalismo foi o que os homens fizeram comigo": O Projeto Folha e o Projeto Otávio nos textos de Marilene Felinto*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/jornalismo-foi-o-que-os-homens-fizeram-comigo-o-projeto-folha-e-o-projeto-otavio?lang=pt-br>
- Noronha, D. P. (1998). Análise das citações das dissertações de mestrado e teses de doutorado em saúde pública (1990-1994): Estudo exploratório. *Ciência da Informação*, 27(1), 66–75.
- Oliveira, F. M. de, & Maia, G. (2024). *Projetando a tecnologia 5G: Reflexões a partir da filosofia do jornalismo*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/projetando-a-tecnologia-5g-reflexoes-a-partir-da-filosofia-do-jornalismo?lang=pt-br>
- Oliveira, F. R. de. (2024). *As referências do jornalismo: Cadeias de referência de checagens sobre a Covid-19*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/as-referencias-do-jornalismo-cadeias-de-referencia-de-checagens-sobre-a-covid-19?lang=pt-br>
- Pittela, M. C. (1991). Análise de citação dos periódicos brasileiros de Biblioteconomia 1972-1982. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 20(2).
- Primo, A. F. T., et al. (2008). *Análise de citações dos trabalhos da Compós 2008*. E-Compós.
- Quadros, C., et al. (2024). *A comunicação da ciência no Google: Como a Inteligência Artificial é retratada em entrevistas com especialistas*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/a-comunicacao-da-ciencia-no-google-como-a-inteligencia-artificial-e-retratada-em?lang=pt-br>

Rodrigues, M. P. L. (1982). Citações nas dissertações de mestrado em ciência da informação. *Ciência da Informação*, 11(1), 35-59.

Romancini, R. (2010). O que é uma citação? A análise de citações na ciência. *Intexto*, (23), 5-17.

Rosseau, R. (1998). Indicadores bibliométricos e econométricos para a avaliação de instituições científicas. *Ciência da Informação*, 27(2), 149-158.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Fundación Germán Sanches Ruipérez.

Seixas, L. F., & Molina, L. (2024). *Valor-notícia, fator-notícia e noticiabilidade: Análise comparativa das literaturas brasileira e estrangeira*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil.

Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/valor-noticia-fator-noticia-e-noticiabilidade-analise-comparativa-das-literatura?lang=pt-br>

Sóster, D. (2024). *A midiatização das narrativas jornalísticas de subjetividade*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/a-midiatizacao-das-narrativas-jornalisticas-de-subjetividade?lang=pt-br>

Souza, N. L. de, et al. (2024). *Jornalismo, racismo e (de) colonialidades nos coletivos Alma Preta e Nós Mulheres da Periferia*. Anais do 33º Encontro Anual da Compós, Niterói, Brasil. Galoá. <https://proceedings.science/compos/compos-2024/trabalhos/jornalismo-racismo-e-de-colonialidades-nos-coletivos-alma-preta-e-nos-mulheres-d?lang=pt-br>

Vanz, S. A. de S., & Caregnato, S. E. (2003). Estudos de citação: Uma ferramenta para entender a comunicação científica. *Em Questão*, 9(2), 295-307.

Velho, L. (1986a). A contemporaneidade da pesquisa agrícola brasileira como reflexo da distribuição da idade das citações. *Ciência da Informação*, 15(1), 3-9.

Wouters, P. F. (1999). *The citation culture* [Tese de Doutorado].
University of Amsterdam.

LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: estudio de caso de la Vicerrectoría de Extensión de la UFRN

Ana Kamila Silva Azevedo
Alberto Efendy Maldonado Gomez de la Torre

Introducción

Actualmente, podemos observar que, la mayor parte del tiempo, estamos inmersos en un mundo virtual, en el que los mensajes se transmiten fácilmente a grandes distancias, de modo que los individuos tienen acceso a la información y la comunicación procedentes de fuentes ubicadas en diferentes partes del mundo. Como resultado, las personas pueden interactuar entre sí, incluso si se encuentran en lugares remotos y distintos.

Los cambios que se producen como consecuencia de esta realidad son aún más profundos si tenemos en cuenta la llegada de los medios de comunicación y las redes sociales digitales, que

permiten la creación colaborativa de contenidos, la interacción social y el intercambio de información en diversos formatos. De este modo, ya no somos solo receptores de información, sino que también podemos ser productores y difusores de contenidos, especialmente dentro de las herramientas virtuales.

Con la redefinición de estos roles, es necesario que no solo los medios de comunicación, sino también las instituciones, las organizaciones y los profesionales del sector replanteen sus formas de relacionarse con los clientes, los colaboradores y los consumidores.

En el caso de las instituciones públicas de enseñanza, también se nota un cambio en las relaciones con sus públicos internos y externos. En este contexto, los medios de comunicación y las redes sociales digitales terminan siendo herramientas muy importantes para la comunicación organizacional, ya que utilizan técnicas de divulgación/comunicación que favorecen el acercamiento entre lo que se produce en el ámbito académico y el público en general, contribuyendo a la divulgación de las diversas acciones, proyectos y actividades que tienen lugar en las instituciones académicas.

La Universidad Federal de Rio Grande do Norte (UFRN), por ejemplo, ha marcado su presencia en el mundo digital a través de su sitio web institucional, el Portal de la UFRN, así como a través de perfiles en *Facebook* e *Instagram*. Aun así, la institución todavía no logra aprovechar todo el potencial que tiene la difusión en estos sistemas mediáticos, ya que la página de la UFRN en Facebook reproduce los *enlaces* de las noticias y los vídeos publicados en el Portal de la UFRN y el perfil de la UFRN en Instagram todavía no cuenta con una estrategia de comunicación predefinida, y mucho menos con una frecuencia indicada para las publicaciones.

Siguiendo con el tema de la UFRN, pasando de lo general a lo específico, observamos que sus unidades institucionales y sus *campus* siguen la misma política de comunicación¹⁰ del Campus Central, con la falta de una estrategia predefinida, salvo en algunos casos, como, por ejemplo, los del Centro de Ciencias Sociales Aplicadas (CCSA), de la Vicerrectoría de Investigación (Propesq) y de la Vicerrectoría de Gestión de Personas (Progesp), que logran actuar de manera más destacada en las redes sociales.

Cabe destacar también la iniciativa de la Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM), que, mediante la Ordenanza n.º 023/2018, de 28 de septiembre de 2018, publicó la primera forma institucional de estudio oficial del uso de las redes sociales para una mejor comunicación con los públicos de interés. Se trata de las directrices para el uso de las redes sociales de la BCZM, que abordan los principios de uso de *Facebook*, *Instagram* y *Twitter*; los tipos de contenido que se pueden publicar; las características y la frecuencia de las publicaciones; e incluso sugerencias para un guion de trabajo diario, con orientación para las respuestas, y de identidad visual (Biblioteca Central Zila Mamede, 2018).

Teniendo en cuenta esta realidad, la problemática de este relato de experiencia surgió de la actuación de la coautora como productora cultural en la Coordinación de Cultura, Museos y Memoria de la Pro-Rectoría de Extensión (Proex). Cuando se enfrentó a la tarea de supervisar la cobertura de la Semana del Medio Ambiente (SEMA) 2017 para los medios de comunicación y las redes sociales digitales del sector, constató que, además del hecho de que

¹⁰ La Política de Comunicación de la UFRN fue instituida por la Resolución n.º 182/2017-CONSEPE, de 17 de noviembre de 2018, y establece que es responsabilidad de la Agencia de Comunicación recibir, producir y promover la divulgación de la información institucional por medios electrónicos directos e indirectos, tales como el correo electrónico, el Portal de la UFRN y las redes sociales (Universidad Federal de Río Grande del Norte [UFRN], 2017).

las páginas de Proex en *Facebook e Instagram* no eran conocidas por gran parte del público, aún existía la dificultad de definir cuál sería la mejor estrategia de comunicación para cumplir con la función asignada, ya que no hubo tiempo para planificar adecuadamente la cobertura del evento.

Esta problemática dio lugar a una tesis de maestría presentada en el Programa de Posgrado en Ciencias de la Información de la UFRN, en el año 2019, con el título «La comunicación de la Prorectora de Extensión de la UFRN con su público: un estudio métrico a través de los medios de comunicación y las redes sociales digitales», bajo la orientación de la profesora Kenia Beatriz Ferreira Maia, del Departamento de Comunicación Social de la Universidad (Azevedo, 2019).

El objetivo general de esta tesis era comprender cómo la Proex establece la comunicación con sus públicos internos y externos a través de su página de *Facebook*. Para ello, se verificó, mediante las métricas proporcionadas por *Facebook*, cómo se percibía la página de la Proex en esta red social, donde se identificaron los flujos de comunicación existentes en la Proex y se propuso un plan de acción para la comunicación de la Proex en *Facebook*.

Como resultado de este trabajo, con motivo del cambio en la gestión de la Vicerrectoría de Extensión, en 2020, la coautora de este informe recibió la invitación del vicerrector, el profesor Graco Aurélio Viana, para asumir la comunicación de Proex, quedando a cargo de la gestión de las redes sociales del sector¹¹.

De este modo, el objetivo principal de este informe de experiencia es describir el trabajo que se está desarrollando en el

¹¹ Designación confirmada mediante la Ordenanza n.º 002/2021-PROEX, de 27 de abril de 2021.

Proyecto de Apoyo a las Actividades de Comunicación de Proex, una acción de extensión que se registra en el SIGAA (Sistema Integrado de Gestión de Actividades Académicas) desde 2021.

Metodología

Desde el punto de vista de su naturaleza, este informe de experiencia puede clasificarse como una investigación aplicada, ya que, además de practicarse en una situación específica, «tiene como objetivo generar conocimientos para su aplicación práctica y dirigidos a la solución de problemas específicos» (Matias-Pereira, 2010, p. 71).

Desde la perspectiva de sus objetivos, este trabajo tiene un carácter descriptivo, ya que observamos, registramos, analizamos y ordenamos «datos, sin manipularlos, es decir, sin interferencia del investigador. Se busca descubrir la frecuencia con la que ocurre un hecho, su naturaleza, sus características, causas, relaciones con otros hechos» (Prodanov y Freitas, 2013, p. 52).

Desde el punto de vista de los métodos empleados, este informe tiene un enfoque etnográfico, aplicado a los medios digitales, con énfasis en la webnografía, un «término relacionado con la investigación aplicada al marketing en Internet, relacionado con la cuestión de las métricas y las audiencias de los sitios web, principalmente en entornos de debate» (Dann y Forrest, 1999, citado en Frago et al., 2016, p. 198).

«Su objetivo principal es, por lo tanto, la creación de estas descripciones densas de prácticas sociales de individuos o redes de individuos (colectividades), con el propósito de comprender diferentes aspectos de diversas culturas» (Polivanov, 2013, p. 62).

La perspectiva etnográfica implica la implicación del investigador con su objeto de estudio. En este sentido, actuamos como un observador silencioso (también llamado *lurker*, e), «que

solo observa a un determinado grupo social, con el objetivo de interferir lo menos posible en sus prácticas cotidianas (se sabe que no es posible una no interferencia absoluta, ya que su presencia, aunque no anunciada, afectará al objeto de estudio)». (Polivanov, 2013, p. 64).

Al tratarse de una investigación aplicada, este estudio se llevó a cabo en la Vicerrectoría de Extensión de la UFRN, sector en el que trabaja la coautora de este informe desde mayo de 2017. Para comprender mejor el objeto de investigación, en el siguiente segmento de este texto presentaremos al actor principal de esta temática: la Vicerrectoría de Extensión de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte.

La Pro-Rectoría de Extensión de la UFRN

La Vicerrectoría de Extensión de la Universidad Federal de Río Grande del Norte fue creada el 2 de junio de 1971 por la Resolución n.º 21/1971 del Consejo Universitario (CONSUNI), con el propósito de planificar, supervisar, coordinar y controlar las actividades de extensión universitaria en la UFRN.

Estas relaciones se establecen a través de acciones de extensión universitaria, cuyas modalidades son los programas, los proyectos, los cursos, los eventos, la prestación de servicios y los productos de extensión. De acuerdo con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2020-2029 (2021), la extensión universitaria es:

actividad orientada a promover la interacción transformadora entre la institución, las demás instituciones y la sociedad, mediada por procesos científicos, culturales, educativos y artísticos. Sobre la base de este supuesto, debe basarse en la

articulación intrainstitucional con los procesos de enseñanza e investigación, así como orientarse por el intercambio con el conjunto complejo de conocimientos y prácticas producidos en otros segmentos sociales (p. 97).

A su vez, en el ámbito de la UFRN, las actividades de extensión universitaria están reguladas por la Resolución n.º 006/2022 – CONSEPE, de 26 de abril de 2022, que conceptualiza la extensión universitaria como:

actividad que se integra al plan de estudios y a la investigación, constituyéndose en un proceso interdisciplinario, político-educativo, cultural, científico y tecnológico, e e promueve la interacción transformadora entre la institución de educación superior y los sectores de la sociedad mediante la producción y el intercambio de conocimientos (p. 2).

Actualmente, la Proex está compuesta por 29 funcionarios fijos, entre docentes y técnico-administrativos, que se dividen en la Coordinación de Desarrollo y Emprendimiento; la Oficina de los Vicerrectores; la Secretaría Administrativa; la Coordinación de Acciones Comunitarias; la Asesoría Técnica; la Coordinación de Cultura, Museos y Memoria; la Coordinación de Acciones Educativas; la Central de Empresas Juniores; y el *Coworking* de Empresas Juniores.

Además de estos sectores, la Proex cuenta también, en su estructura administrativa, con dos órganos consultivos. El primero es la Comisión de Extensión, una instancia de propuesta, análisis y evaluación de las políticas y normas de extensión universitaria, cuya composición está formada por el vicerrector de Extensión y el vicerrector adjunto y un representante (titular y suplente) de cada unidad académica de la UFRN.

El segundo es la Cámara de Extensión, que tiene carácter deliberativo y funciona en el Consejo de Enseñanza, Investigación y Extensión (CONSEPE).

La Vicerrectoría de Extensión cuenta actualmente con cuatro medios oficiales de comunicación con sus públicos, que se describen en la Tabla 1, que figura a continuación.

Tabla 1¹²
Medios oficiales de comunicación de Proex con sus públicos

Medio	Fecha de creación	Dirección	Número de seguidores/suscriptores
Página en <i>Facebook</i>	19 de agosto de 2015	https://www.facebook.com/PROEXUFRN	1500
Perfil en <i>Instagram</i>	Mayo de 2017	https://www.instagram.com/proexufrn/	9.726
Canal de <i>YouTube</i>	17 de agosto de	https://www.youtube.com/@p	363

¹² Los datos contenidos en esta tabla fueron recopilados por los autores el 14 de agosto de 2025.

	2015	roexufrn9030	
Sitio web institucional	Reformula ción en 2024	https://proex.ufrn.br/	-

La gestión de la comunicación de estos medios se divide entre dos empleados de Proex. La primera, como ya se ha mencionado en la introducción de este texto, es la coautora de este informe, empleada de la Coordinación de Cultura, Museos y Memoria. Su responsabilidad es la administración de las páginas de Proex en las redes sociales (*Facebook* e *Instagram*) y del canal de *YouTube*.

El segundo es un programador visual, funcionario adscrito a la Asesoría Técnica, que se encarga de alimentar el sitio web institucional del sector. Aunque no están adscritos al mismo sector, los dos funcionarios realizan su trabajo de forma colaborativa, buscando siempre mantener la estandarización de la comunicación institucional.

Además de los dos empleados, el equipo responsable de la comunicación de Proex cuenta con la ayuda de una becaria de apoyo técnico, estudiante del curso de Audiovisual de la UFRN, que, desde 2021, trabaja bajo la supervisión de la coautora de este informe, produciendo diseños para las publicaciones y editando los vídeos difundidos en las redes sociales del sector.

Una vez finalizada la presentación de la metodología de este informe, así como la presentación de los autores que forman parte de este texto, continuaremos, en la siguiente etapa, con la narración de la experiencia de trabajo al frente de las redes sociales de Proex.

Relato de la experiencia

En la actualidad, hemos percibido cada vez más la preocupación de las organizaciones por establecer una comunicación más eficaz con su público de interés. Esto es un reflejo directo de una de las características más destacadas de nuestra era: la rápida velocidad con la que circula la información. En este sentido, algunas de las herramientas más utilizadas por las organizaciones son los medios de comunicación y las redes sociales digitales, ya que proporcionan un acceso más directo al público.

Como resultado, la actual dirección de Proex ha mostrado su preocupación por dar a conocer las actividades desarrolladas por la UFRN en beneficio de la comunidad, con especial énfasis en el diálogo entre los conocimientos existentes en el ámbito académico y cómo estos se transforman en prácticas que benefician al público externo, a través de las acciones de extensión —en sus más diversas modalidades— llevadas a cabo por la institución.

En el caso de Proex, los medios de comunicación y las redes sociales digitales se utilizan con el objetivo de cultivar la relación del sector con su público de interés, y básicamente para divulgar las acciones, los proyectos y los programas promovidos por el sector en beneficio tanto de la comunidad interna como de la comunidad externa de la UFRN.

La gestión de la comunicación de Proex se lleva a cabo de forma sistemática por el equipo responsable de la actividad. La coautora de este informe es la encargada de recopilar la información. Las fuentes de información consultadas durante este proceso son los gestores de la Pró-Rectoría de Extensión (representados por el pró-rector y el pró-rector adjunto), los funcionarios de Proex y los coordinadores de acciones de extensión registrados en el SIGAA, aprobados o no en las convocatorias gestionadas por el sector. El acrónimo SIGAA significa Sistema Integrado de Gestión de Actividades Académicas de la UFRN.

Así, podemos ver que la Proex utiliza, en la mayoría de los casos, fuentes primarias y secundarias como base para el proceso de recopilación y selección de información. Las fuentes primarias se caracterizan por ser «el primer registro formalizado de alguna información situada en fuentes muy diversas» (Cunha, 2001, citado en Azevedo, 2012, p. 150). Por su parte, las fuentes secundarias son aquellas en las que «la información se filtra y organiza a partir de la selección y revisión de las fuentes» (Cunha, 2001, citado en Azevedo, 2012, p. 151). Además, también se utilizan fuentes de información formales y científicas, ya que la información recopilada transita por los sistemas mediáticos de la organización y es información de la ciencia y sus diversas ramas de conocimiento.

Este modelo también revela que Proex gestiona su información a través de flujos que alternan entre la comunicación descendente, ya que gran parte de la información se recopila a través de la interacción con los jefes del sector, y la comunicación horizontal, ya que la información también se recopila a través del intercambio de contactos entre los empleados de unidades del mismo nivel jerárquico.

Estos flujos de información reflejan precisamente la preocupación de Proex por su imagen institucional, ya que la información difundida a través de los sistemas mediáticos del sector en las redes sociales es la que mejor representa la forma en que el equipo directivo del sector percibe la actividad de extensión universitaria.

Proyecto de apoyo a las actividades de comunicación de la Vicerrectoría de Extensión de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte

El trabajo de la coautora en la gestión de las redes sociales de Proex comenzó el 20 de diciembre de 2020. Sin embargo, el trabajo de monitoreo propiamente dicho, como proyecto de extensión registrado en SIGAA, comenzó en 2021. El Proyecto de Apoyo a las Actividades de Comunicación de la Vicerrectoría de Extensión de la UFRN tiene como objetivo trabajar la comunicación de la Proex, a través de acciones realizadas en las redes sociales y en el sitio web institucional, bajo la coordinación de los servidores de la Proex con la ayuda de una becaria de apoyo técnico.

Desde el inicio del proyecto, se adoptaron algunas directrices que orientaron el trabajo desarrollado por el equipo y que incluyeron las siguientes actividades, basadas en las conclusiones obtenidas por la coautora de este informe en su tesis de maestría:

- Realización de publicaciones con **mayor periodicidad y constancia**, con una frecuencia de tres veces por semana, con el apoyo, si fuera necesario, de la herramienta de programación de publicaciones, con el fin de aprovechar el mayor flujo de visitantes en la página de *Facebook*, en el horario comprendido entre las 8:00 y las 18:00 horas;
- Fomento del **intercambio de publicaciones** mediante el uso de etiquetas, así como la **interacción con los usuarios**, a través de una mayor agilidad en las respuestas a los comentarios, así como en los mensajes enviados a las bandejas de entrada de las páginas;
- Introducir la práctica de **supervisar las publicaciones**, de modo que la eficacia del plan de comunicación esté siempre en evaluación y se puedan realizar los ajustes necesarios.
- Apostar por las publicaciones realizadas en colaboración con los perfiles de otros sectores/unidades de la UFRN, así como

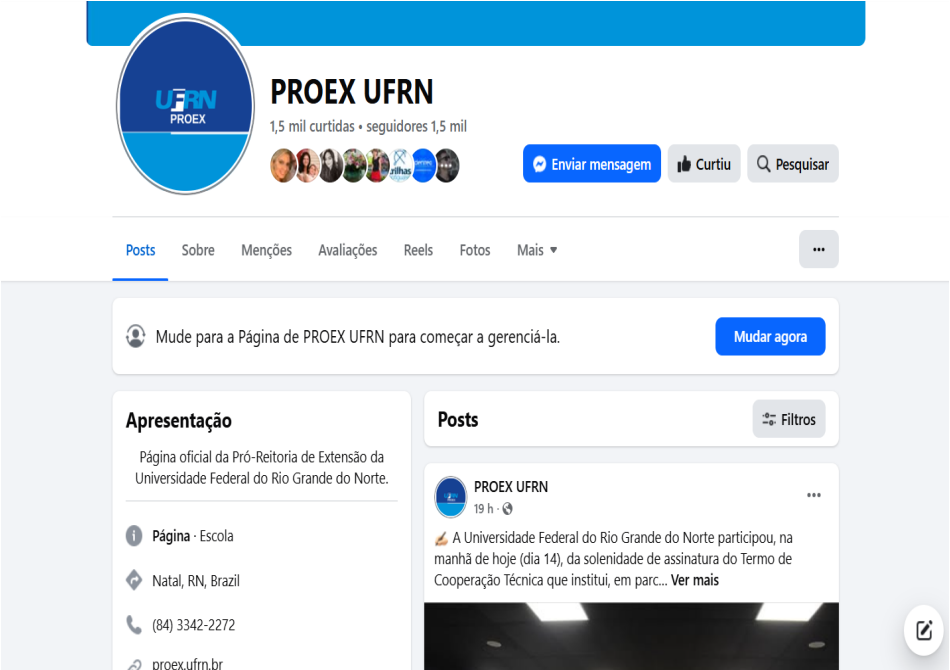
de los proyectos aprobados en las convocatorias internas gestionadas por Proex (reflejo de la exigencia de elaborar un plan de difusión como uno de los criterios de evaluación para las presentaciones en estas convocatorias).

Además, se animó a los miembros del equipo a realizar **cursos de formación en gestión de redes sociales**, con especial énfasis en el uso de las herramientas que estas redes ponen a disposición de los administradores de las páginas. En este sentido, la directora de comunicación de Proex participó en cursos de capacitación promovidos por la Coordinación de Capacitación y Educación Profesional (CCEP) de la Prorectora de Gestión de Personas (Progesp) en las áreas de comunicación institucional y uso de aplicaciones, como Canva, y herramientas de inteligencia artificial aplicadas a las actividades de gestión.

La comunicación de Proex: resultados obtenidos

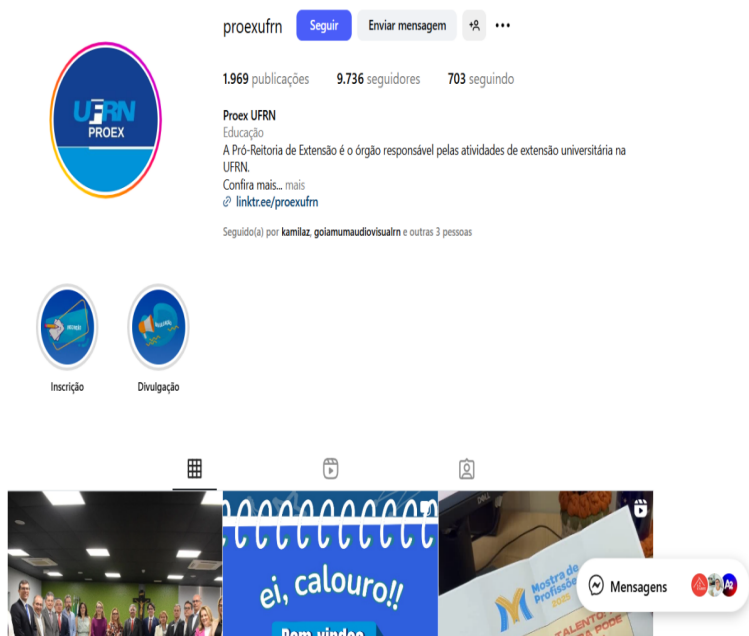
Como ya se ha mencionado en este informe de experiencia, actualmente, la Vicerrectoría de Extensión de la UFRN dispone de cuatro sistemas mediáticos de comunicación, que se enumeran en las siguientes figuras:

Figura 1
Página de Proex em Facebook



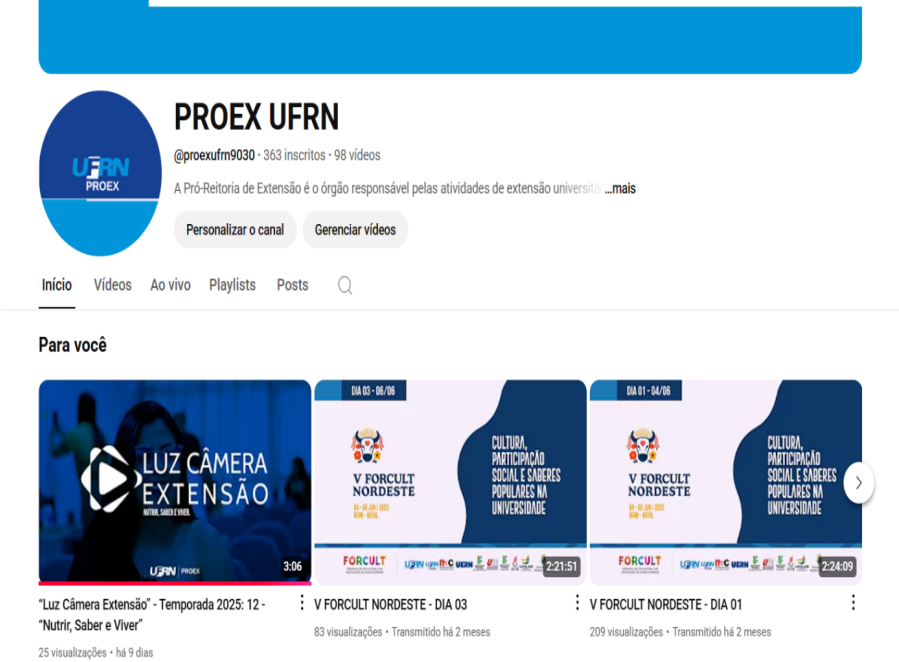
Fuente: Captura de imagen realizada en *Facebook* (2025a).

Figura 2
Perfil de Proex en Instagram



Fuente: Captura de imagen realizada en Instagram (2025b).

Figura 3
Canal de Proex en YouTube



Fuente: Captura de imagen realizada en YouTube (2025c).

Figura 4
Sítio web institucional de Proex



Fuente: Captura de pantalla del sitio web de Proex (2025d).

En el proceso de construcción de la gestión de la comunicación de Proex, consideramos que el público objetivo principal del sector se ajusta a lo descrito en la Política de Comunicación de la UFRN (2017):

- **prioritario:** los docentes, estudiantes y personal técnico-administrativo de la UFRN, así como los docentes y personal técnico-administrativo jubilados;
- **preferencial:** familiares de docentes y empleados técnico-administrativos y de estudiantes, prensa, órganos de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, empresas del sector productivo, comunidad académica nacional e internacional, instituciones asociadas y empleados no fijos contratados por terceros;
- **público de interés:** la sociedad en general.

Así, la propuesta del equipo fue que la Vicerrectoría de Extensión de la Universidad Federal de Río Grande del Norte siguiera los pasos del siguiente plan de comunicación para la relación que establece con sus públicos:

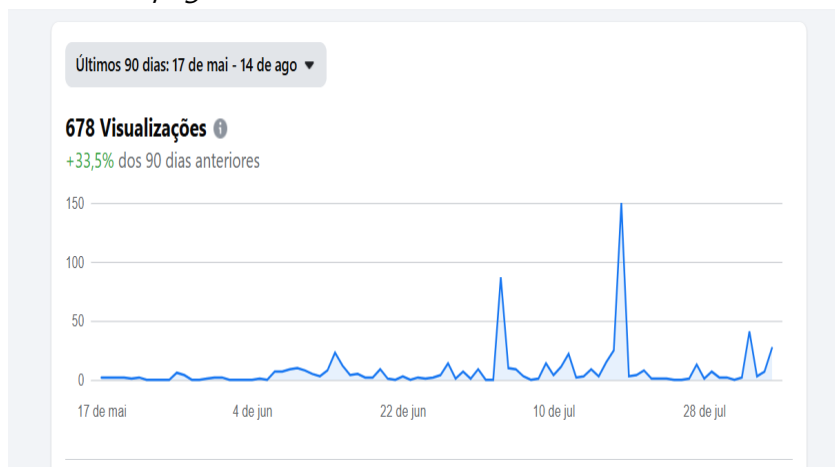
- **Comunicador:** Vicerrectorado de Extensión de la Universidad Federal de Río Grande del Norte.
- **Receptor:** en primer lugar, el público interno (docentes, empleados técnico-administrativos y estudiantes) y, posteriormente, la comunidad externa.
- **Mensaje:** información sobre las actividades principales del sector, como la divulgación de proyectos, programas, eventos y cursos de extensión, así como el seguimiento de estas actividades, tras su aprobación en convocatoria pública.
- **Herramientas de comunicación:** perfiles del sector en las redes sociales y en el sitio web institucional.
- **Medio:** *Facebook, Instagram y YouTube.*
- **¿Con qué efecto?** Para que la comunicación de PROEX con su público sea más eficaz.

A lo largo de los cuatro años y ocho meses que el equipo lleva al frente de la comunicación de Proex, se pueden observar algunos resultados. Analizando los datos proporcionados por la herramienta *Facebook Insights*, podemos verificar que, en los últimos 90 días¹³, la página de Proex en *Facebook* tuvo 678 visitas, lo que supone un crecimiento del 33,5 % en comparación con los 90 días anteriores a este análisis (Figura 5).

¹³ Abarca el período comprendido entre el 17 de mayo y el 14 de agosto de 2025.

Figura 5

Visitas a la página de Proex en Facebook

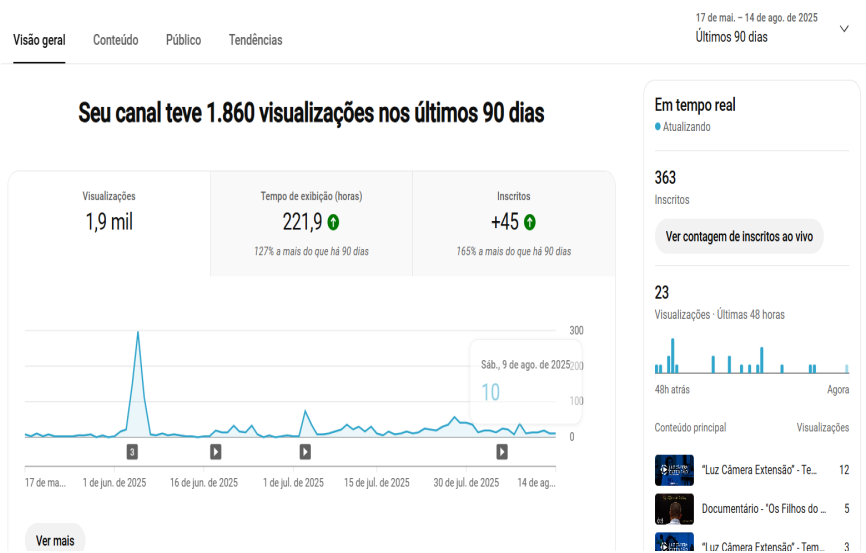


Fuente: Captura de pantalla realizada en *Facebook* (2025a).

Teniendo en cuenta el mismo período (90 días), podemos observar que el canal de *YouTube* de Proex tuvo 1860 visitas, lo que supone un crecimiento que puede ser el resultado del trabajo desarrollado específicamente para el canal, con la difusión de los episodios del proyecto «Luz Câmera Extensão», cuyo objetivo es la producción de minicortometrajes del género documental, que contienen registros de las actividades prácticas de los proyectos de extensión presentados y aprobados (con recursos presupuestarios y/o becas del Fondo Académico de Extensión – FAEX) en convocatorias gestionadas por la Vicerrectoría de Extensión de la UFRN (Figura 6).

Figura 6

Visualizaciones del canal de Proex en YouTube



Fuente: Captura de imagen realizada en *YouTube* (2025c).

Por último, considerando también el mismo período (90 días), el perfil de Proex en *Instagram* obtuvo 323 945 visualizaciones, llegando a 37 501 cuentas, lo que representa una disminución del 14,9 % en comparación con los 90 días anteriores a este análisis (Figura 7).

Figura 7

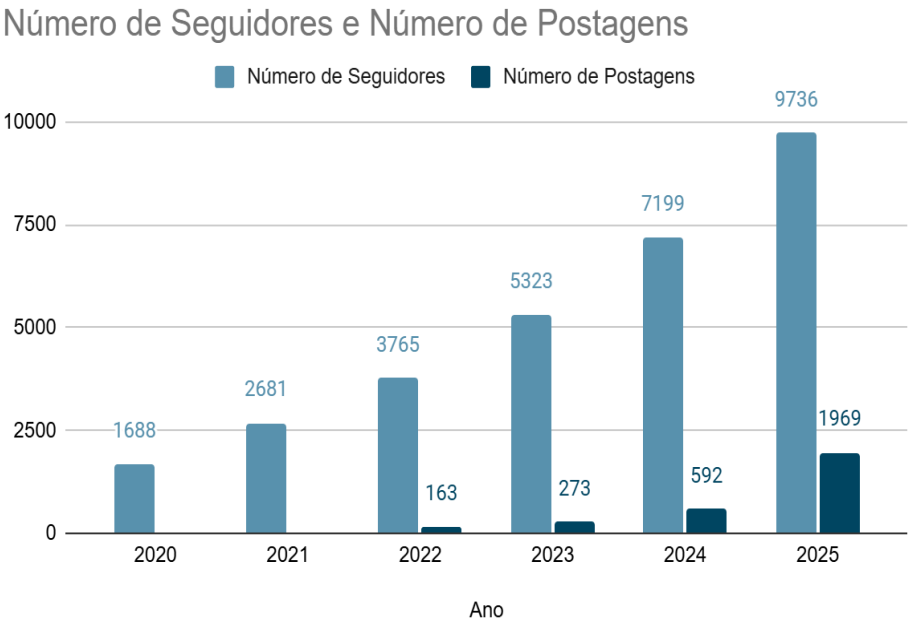
Visualizaciones del perfil de Proex en Instagram



Fuente: Captura de imagen realizada en *Instagram* (2025b).

En relación con *Instagram*, que actualmente, junto con el sitio web institucional, se ha convertido en el principal medio de comunicación utilizado por Proex de la UFRN, podemos observar el avance obtenido en la relación establecida con el público cuando verificamos la evolución en la cantidad de publicaciones realizadas y en el número de seguidores que tiene el perfil (Figura 8).

Figura 8
Evolución del perfil de Proex en Instagram



Fuente: Extraído de Instagram de Proex (2025b).

Hasta el momento de finalizar la redacción de este informe de experiencia, el perfil de la Prorectoría de Extensión de la UFRN era el más seguido entre todas las prorectorías de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte, lo que demuestra que el trabajo desarrollado por el equipo de gestión de la comunicación de Proex ha seguido el camino trazado.

Para ello, también cabe destacar el apoyo fundamental del equipo de gestores de la Pró-Rectoría de Extensión de la UFRN, que proporciona libertad a los funcionarios para que puedan actuar, al tiempo que les brinda todo el apoyo logístico necesario para el mejor desempeño de su función, con la designación de un becario

específico para la actividad, además del suministro de equipos que soportan la instalación de programas informáticos del área de *edición/diseño gráfico*.

Conclusión

La actividad de comunicación es un proceso de mediación en el que la información se transforma en conocimiento. «De este modo, se puede considerar que no existe un conocimiento sin la acción de la comunicación, del mismo modo que no existe mediación de la información sin la presencia de un contenido informativo que contenga información en potencia» (Brasileiro, 2013, p. 78).

Desarrollar actividades de enseñanza (grado y posgrado), investigación y extensión es uno de los principios y objetivos de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte. En este sentido, la actividad de extensión es una de las funciones sociales más importantes de la universidad, ya que permite la interacción entre la institución y la sociedad y, a menudo, ofrece el primer contacto del público con una institución de educación superior, al tiempo que brinda a los estudiantes la oportunidad de poner en práctica los conocimientos científicos, transformando la realidad social de los beneficiarios de las actividades.

Para ello, es muy importante la actividad de pensar y planificar la comunicación, ya que su objetivo es «buscar la solución a un problema que se produce en un entorno de marketing, directamente relacionado con la consecución de un determinado objetivo de mercado» (Vasconcelos, 2009, p. 139). Por lo tanto, saber qué mensaje se va a comunicar y a qué público objetivo debe dirigirse supondrá un camino más fácil para alcanzar los propósitos de la organización.

De este modo, el propósito de este informe de experiencia fue presentar la experiencia de gestión de las redes sociales de Proex

de la UFRN, desarrollada en el marco del Proyecto de Apoyo a las Actividades de Comunicación.

Podemos observar que, desde el momento en que se institucionalizó la comunicación de Proex, con la designación de una funcionaria específica para esta función, se produjo un cambio radical en la forma en que el sector se comunicaba con su público, lo que se refleja en la estandarización de la comunicación entre los distintos sistemas mediáticos utilizados por Proex, en la sistematización del trabajo con directrices preestablecidas, en la inversión y el apoyo por parte del equipo de gestores y en la colaboración entre los miembros del equipo.

El resultado de este cambio radical se refleja en los diversos índices y cifras que se han presentado a lo largo de este informe de experiencia, lo que hace que el trabajo realizado por el equipo sea aún más notable, teniendo en cuenta que todo el alcance obtenido por los sistemas mediáticos de Proex es orgánico, ya que el sector no trabaja con la promoción pagada de publicaciones.

Este informe también supone una importante contribución para ampliar el debate sobre la importancia de la difusión de la información científica. Al ser una institución basada en el intercambio de conocimientos y en la formación de personas de los más diversos orígenes, culturas y pensamientos, es fundamental que la UFRN sepa cómo posicionarse ante la sociedad y tenga la sensibilidad necesaria para comprender que divulgar sus cursos, sus proyectos, sus eventos y sus logros académicos tiene un papel fundamental para que el público en general tenga suficiente conocimiento sobre cuánto contribuyen las universidades al progreso de nuestro estado y, en consecuencia, de nuestro país.

Por último, concluimos el informe con una frase de la periodista Emília Felipe¹⁴, que resume todo lo que hemos querido

¹⁴ <https://www.instagram.com/emidiaconecta/>

transmitir con este trabajo: «comunicar es compartir, es informar, es conectar con el otro». Que los profesionales que trabajan en este ámbito lo tengan siempre presente.

Referencias

- Azevedo, A. K. S. (2019). *La comunicación de la Vicerrectoría de Extensión de la UFRN con su público: un estudio métrico a través de los medios de comunicación y las redes sociales digitales* [Tesis de maestría]. Universidad Federal de Rio Grande do Norte.
- Azevedo, A. W. (2012). Metodología de identificación de fuentes de recopilación de información: una propuesta de modelo para la cadena productiva del cuero, el calzado y los artefactos. *Perspectivas en Gestión y Conocimiento*, 2(esp), 149-158.
- Biblioteca Central Zila Mamede (2018). *Directrices para el uso de las redes sociales de la Biblioteca Central Zila Mamede*. https://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/202202112430a411039068a258c8b3b2de/Diretrizes_para_uso_das_midias_sociais.pdf
- Brasileiro, F. S. (2013). *El proceso de mediación en el contexto del régimen de información: la construcción de un espacio virtual de comunicación en la web para la CPAD/UFPB*. João Pessoa: Editorial de la UFPB.
- Fragoso, S., Recuero, R. y Amaral, A. (2016). *Métodos de investigación para Internet*. Porto Alegre: Sulina.
- Matias-Pereira, J. (2010). *Manual de metodología de la investigación científica* (2.ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Polivanov, B. (2013). Etnografía virtual, netnografía o simplemente etnografía. Implicaciones de los conceptos. *Esferas*, 3, 61-71.
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. de. (2013). *Metodología del trabajo científico: métodos y técnicas de investigación y trabajo académico* (2.ª ed.). Novo Hamburgo: Feevale.
- Universidad Federal de Río Grande del Norte, Vicerrectorado de Extensión. (2025c, 14 de agosto). *ProexUFRN*. <https://www.youtube.com/@proexufrn9030>

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Vicerreitorado de Extensão. (2025a, 14 de agosto). *Página en Facebook*. <https://www.facebook.com/PROEXUFRN>.

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Vicerreitorado de Extensão. (2025b, 14 de agosto). *proexufrn - Perfil en Instagram*. <https://www.instagram.com/proexufrn/>.

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Vicerreitorado de Extensão. (2025d, 14 de agosto). *Institucional*. <https://proex.ufrn.br/>

Universidade Federal do Rio Grande do Norte. (1971). *Resolução n.º 21/71-U-CONSUNI, de 2 de junho de 1971*. Regula o funcionamento das Coordenatórias previstas no art. 30 do Estatuto da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e estabelece outras disposições. Natal: UFRN.

<https://sigrh.ufrn.br/sigrh/downloadArquivoPublico?idArquivo=15767100&key=bcdafe834881ba52604bce5e5a28a3ba>

Universidade Federal do Rio Grande do Norte. (2021). *Plan de Desenvolvimento Institucional 2020-2029*. Natal: EDUFRN.

Universidade Federal do Rio Grande do Norte. (2022). *Resolução n.º 006/2022-CONSEPE, de 26 de abril de 2022*. Aprova o Regulamento de Extensão da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal: UFRN.

Universidade Federal do Rio Grande do Norte. (2017). *Resolução n.º 182/2017-CONSEPE, de 14 de novembro de 2017*. Estabelece a Política de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Natal: UFRN.

Vasconcelos, L. R. (2009). *Planificação da comunicação integrada: manual de sobrevivência para as organizações do século XXI* (2.ª ed.). São Paulo: Summus.

ANÁLISIS DEL GRADO DE UTILIZACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN: estudio de caso contable en la empresa Gtech Gestão e Tecnologia LTDA

Julia Rodrigues Vidal

Gabriel Machado Santos

Francisco Gilson Rebouças Pôrto Júnior

Introducción

El mundo está cambiando y la sociedad está atravesando el proceso evolutivo más acelerado de la historia hasta ahora, y la información y la comunicación acompañan este desarrollo. Con el crecimiento de las tecnologías de la información, también está cambiando la forma de operar, analizar y comunicar la información contable a los clientes.

La búsqueda de la evolución es un proceso natural de la humanidad. Desde el surgimiento de la especie humana hasta la actualidad, se producen constantemente cambios en el mundo y en el comportamiento humano. Incluso antes del surgimiento de la escritura, el acto de contabilizar se hizo necesario en las primeras

civilizaciones. Los registros contables acompañan el propio desarrollo de las sociedades comerciales y de las tecnologías disponibles en cada época.

Los primeros registros contables se originaron en la Antigüedad, cuando las civilizaciones se dieron cuenta de la necesidad de controlar sus bienes y utilizaban tablillas de arcilla para registrar las transacciones económicas de forma rudimentaria.

Los registros pasaron a ser digitales, automatizados e integrados, lo que proporcionó mayor agilidad, seguridad y precisión en la información contable.

En el panorama actual, el uso de la tecnología es indispensable para la contabilidad, y el uso de software integrado e inteligencia artificial aporta innumerables ventajas en el proceso de registro, procesamiento, información y comunicación contable.

En este contexto, el artículo tiene como objetivo analizar el grado de utilización de la inteligencia artificial en la comunicación y la información contable en la empresa Gtech Gestão e Tecnologia LTDA., situada en Porto Alegre do Tocantins-TO. Se busca responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿de qué manera se utiliza la inteligencia artificial en la comunicación y la información contable en la empresa?

Esta investigación se justifica por la singularidad de la empresa estudiada, ya que se trata de la única empresa contable del municipio con registro activo en el Consejo Regional de Contabilidad (CRC). Esta condición confiere a la empresa un lugar destacado y representativo en el contexto local, lo que la convierte en un objeto de análisis relevante.

Información y comunicación contable

La contabilidad es una ciencia social aplicada y tiene como uno de sus principales objetivos comunicar información útil a los usuarios, ayudándoles en el proceso de toma de decisiones, tanto dentro como fuera de la empresa. Según Oliveira (2019), «La

información contable está representada por un conjunto de estados financieros y se considera el principal instrumento de comunicación entre los productores de dicha información —los profesionales de la contabilidad— y sus diversos usuarios internos, como gerentes y administradores, y externos, como el gobierno, los organismos reguladores, los acreedores, los inversores y la sociedad».

La comunicación es un elemento indispensable en el proceso contable, ya que el control y la contabilidad del patrimonio generan información que se transmitirá a los usuarios interesados. En este contexto, se aplica la teoría de la comunicación en el sector contable. Mota et al. (2014) afirman que la eficacia de la información contable se orienta a la reducción de la incertidumbre del usuario, asociándose al acto comunicativo.

El modelo inicial del acto comunicativo, propuesto en la Teoría de la Comunicación, está constituido por elementos (fuente, emisor, mensaje, canal y receptor) que interactúan entre sí, influyéndose mutuamente (Shannon & Weaver, 1948, citado por Mota et al., 2014). Al insertar la contabilidad en este modelo, los contables pueden identificarse como emisores que reciben información primaria (fuentes), realizan los registros correspondientes (mensaje) y los comunican, a través de los estados financieros (canal), a los distintos usuarios (receptores).

Según Iudícibus (2010), la contabilidad surgió para permitir el control y la evaluación de la riqueza del hombre, teniendo en cuenta los aumentos y disminuciones de dicha riqueza. Silva et al. (2017) enfatizan que, para que estas variaciones se conozcan y comparen a lo largo del tiempo, es esencial registrar los acontecimientos, práctica conocida como contabilidad. Según Iudícibus (2010), la contabilidad puede conceptualizarse como un proceso de identificación, medición y comunicación de información económica, financiera, física y social, que permite a los usuarios (receptores) de la información tomar decisiones y emitir juicios adecuados.

Dias Filho y Nakagawa (2001) destacan que los conceptos de la Teoría de la Comunicación pueden aplicarse a la comunicación contable como forma de mejorar la comprensión por parte de los usuarios. En este sentido, Barros (2005) destaca que la calidad de la información debe valorarse más que la cantidad.

La producción masiva de información, facilitada por la tecnología, sin la adecuada restricción y definición del usuario, no constituye una solución, sino, a menudo, un problema del sistema de información de una institución. Por lo tanto, la información solo será útil si satisface las necesidades del usuario.

Evolución de la contabilidad y la tecnología de la información

Desde su constitución, la civilización está intrínsecamente ligada a la ciencia contable. Hay registros de que los pueblos antiguos ya poseían algunas técnicas contables. Incluso hay relatos bíblicos sobre controles financieros, como el citado por Jesús en Lucas 16:1-8, referente a un mayordomo que defraudaba a su señor al alterar los registros de los valores a cobrar de los deudores (Biblia, s.d.).

En Italia, la contabilidad evolucionó de una práctica realizada por cualquier persona a una disciplina regulada por normas, a medida que las operaciones económicas se volvían más complejas y exigían un mayor control. Según Iudícibus (2010), los escritos gubernamentales de la República Romana (200 a. C.) registraban los ingresos clasificados en rentas y beneficios, así como los gastos y pérdidas. El avance del comercio y las guerras fue fundamental para el desarrollo de la contabilidad, y el gobierno pasó a reconocer como contables solo a aquellos cualificados para el ejercicio de la profesión.

Tras la Revolución Industrial, debido a la rápida expansión de los negocios, surgió la necesidad de realizar un análisis sistemático de los registros contables. En este contexto surgieron los primeros intercambios de información contable en el modelo que evolucionó

hasta el utilizado actualmente. Oliveira (2003) describe la evolución de los procedimientos contables en tres etapas:

a) **Procedimiento manuscrito:** La contabilidad se llevaba a cabo manualmente en los libros principales, como el diario, el libro mayor, la caja, el control de duplicados por cobrar y las cuentas por pagar, además de las entradas y salidas de mercancías. Posteriormente, con la llegada de las máquinas de escribir a los Estados Unidos, el mantenimiento actualizado de los registros seguía siendo un reto debido al volumen de información.

b) **Procedimiento mecanizado:** La contabilidad pasó a utilizar máquinas de escribir y procesadoras automáticas para rellenar fichas. Los profesionales que manejaban estos equipos se denominaban mecanógrafos o taquígrafos, y estos recursos se utilizaban ampliamente antes de la aparición de los microordenadores.

c) **Procedimiento informatizado:** Actualmente, la contabilidad se realiza electrónicamente, utilizando grandes ordenadores (mainframes) y microordenadores. Los libros físicos fueron sustituidos por hojas sueltas, formularios continuos y sistemas informatizados. A partir de la década de 1980, se produjo un crecimiento exponencial en el uso de microordenadores, integrando las áreas administrativa, comercial, contable y financiera de las empresas.

Así, se observa que la contabilidad está en constante evolución, acompañando las necesidades sociales. Se trata de una ciencia basada en el conocimiento y la información, que se adapta a las transformaciones de la era digital (Castro, 2022).

La integración de los ordenadores, la microelectrónica y las telecomunicaciones marcó la llamada era de la información. Según Perdigão et al. (2008), en cada etapa de la evolución de la ciencia contable se incorporan nuevos instrumentos, siendo el microordenador el principal recurso para garantizar la rapidez y precisión de la información.

En la actualidad, la contabilidad está profundamente integrada en la era digital. El uso de software contable y herramientas tecnológicas avanzadas ha transformado el procesamiento y el análisis de datos, aumentando la eficiencia operativa y permitiendo a los contables desempeñar funciones estratégicas en las organizaciones (Bechimol, 2024).

Rodrigues (2011) afirma que la tecnología ha promovido la integración de software y herramientas inteligentes, haciendo que los procesos contables sean más seguros y eficientes. Según Castro (2022), la tecnología aumenta la productividad y optimiza el trabajo de los profesionales contables, permitiendo una atención ágil y una comunicación eficaz con los clientes. Bechimol (2024) destaca que la automatización de los procesos contables representa una de las innovaciones más significativas de las TI, ya que permite realizar en minutos tareas que antes llevaban mucho tiempo, garantizando la calidad de la información contable y facilitando la toma de decisiones gerenciales.

Bianchi y Malinowski (2017) subrayan que el éxito de un sistema de información contable depende de la aplicación de tres recursos básicos:

- a) **Humanos:** profesionales debidamente capacitados;
- b) **Tecnológicos:** software y programas informáticos;
- c) **Materiales:** ordenadores, suministros y otros recursos informáticos, incluidos los artículos de consumo.

La inteligencia artificial en la contabilidad

Esta investigación se caracteriza por ser exploratoria y descriptiva, adoptando un enfoque cualitativo. Según Gil (2019), la investigación exploratoria tiene como objetivo promover una comprensión inicial más profunda del objeto de estudio, especialmente en contextos en los que hay escasez de información sistematizada, haciéndolo más explícito y ayudando a formular

hipótesis o a profundizar en la comprensión de fenómenos poco estudiados.

En cuanto al enfoque, se adoptó la investigación cualitativa, considerada la más adecuada para comprender los significados, las experiencias y las percepciones de los sujetos involucrados, especialmente en contextos sociales y organizacionales específicos (Minayo, 2001). Este enfoque permite captar la complejidad de los procesos humanos y sociales que no pueden cuantificarse directamente.

En cuanto a los procedimientos técnicos, se trata de un estudio de caso, definido por Yin (2015) como una investigación empírica que busca comprender un fenómeno contemporáneo insertado en su contexto real, principalmente en situaciones en las que los límites entre el fenómeno y el contexto no están claramente definidos.

El estudio se llevó a cabo en la oficina Gtech Gestão e Tecnologia LTDA, ubicada en el municipio de Porto Alegre do Tocantins (TO), que, según datos del IBGE (2024), tiene una población estimada de 2953 habitantes. El municipio se caracteriza por una economía local formada predominantemente por pequeñas y medianas empresas. La oficina analizada es la única activa en la ciudad y fue seleccionada por su singularidad como referencia local en servicios contables, lo que justifica la elección de un caso único para un análisis en profundidad. Según Gil (2019), el uso de un solo caso es válido cuando se busca un análisis detallado de una realidad organizacional específica.

La recopilación de datos se llevó a cabo en agosto de 2025, mediante una entrevista con el socio fundador y contador de la empresa, utilizando un cuestionario semiestructurado compuesto por preguntas objetivas de opción múltiple y preguntas subjetivas con espacio para respuestas discursivas. Esta combinación metodológica permite obtener datos específicos e información descriptiva detallada sobre la experiencia del entrevistado en

relación con el uso de la inteligencia artificial en los procesos contables. Según Triviños (2008), la combinación de preguntas abiertas y cerradas favorece una investigación más amplia del fenómeno analizado, permitiendo la recopilación de datos objetivos y la comprensión de elementos subjetivos de la realidad estudiada.

La entrevista se realizó con la autorización del participante, de conformidad con los principios éticos establecidos por la Resolución n.º 510/2016 del Consejo Nacional de Salud (CNS, 2016), que regula la investigación con seres humanos en las ciencias humanas y sociales. La interpretación de los datos recopilados se realizó mediante el análisis de contenido, siguiendo el enfoque metodológico propuesto por Bardin (2016), respetando las etapas de análisis e interpretación de datos. El objetivo de este procedimiento era identificar categorías relevantes para una comprensión detallada del fenómeno estudiado.

Metodología

Esta investigación se caracteriza por ser exploratoria y descriptiva, adoptando un enfoque cualitativo. Según Gil (2019), la investigación exploratoria tiene como objetivo promover una comprensión inicial más profunda del objeto de estudio, especialmente en contextos en los que hay escasez de información sistematizada, haciéndolo más explícito y ayudando a construir hipótesis o a profundizar en la comprensión de fenómenos poco estudiados.

En cuanto al enfoque, se adoptó la investigación cualitativa, ya que, según Minayo (2001), es la más adecuada para comprender los significados, las experiencias y las percepciones de los sujetos involucrados, especialmente en contextos sociales y organizacionales específicos. Este tipo de enfoque permite captar la complejidad de los procesos humanos y sociales que no pueden cuantificarse directamente.

En cuanto a los procedimientos técnicos, se trata de un estudio de caso, definido por Yin (2015) como una investigación de naturaleza empírica que busca comprender un fenómeno contemporáneo insertado en su contexto real, principalmente en situaciones en las que los límites entre el fenómeno y el contexto no están claramente definidos.

El estudio se llevó a cabo en la oficina Gtech Gestão e Tecnologia LTDA, situada en el municipio de Porto Alegre do Tocantins (TO), que, según datos del IBGE (2024), tiene una población estimada de 2953 habitantes. El municipio se caracteriza por una economía local formada, predominantemente, por pequeñas y medianas empresas. La oficina analizada es la única oficina de contabilidad activa en la ciudad, seleccionada por su singularidad como referencia local en servicios contables, lo que justifica la elección de un caso único para el análisis en profundidad. Según Gil (2019), el uso de un solo caso es válido cuando se busca un análisis en profundidad sobre una realidad organizacional específica.

La recopilación de datos se llevó a cabo en julio de 2025, mediante una entrevista realizada al socio fundador y contador de la empresa, utilizando un cuestionario semiestructurado, compuesto por preguntas objetivas de opción múltiple y preguntas subjetivas con espacio para respuestas discursivas. Esta combinación metodológica tiene como objetivo obtener tanto datos específicos como información más descriptiva y detallada sobre la experiencia del entrevistado en el uso de la inteligencia artificial en los procesos contables. Según Triviños (2008), la combinación de preguntas abiertas y cerradas favorece una investigación más amplia y profunda del fenómeno analizado, al permitir tanto la recopilación de datos objetivos como la comprensión de elementos subjetivos de la realidad estudiada.

La entrevista se realizó, con la autorización del participante, de conformidad con los principios éticos establecidos por la

Resolución n.º 510/2016 del Consejo Nacional de Salud (CNS, 2016), que regula la investigación con seres humanos en las ciencias humanas y sociales. La interpretación de los datos recopilados se realizó mediante el análisis de contenido, de acuerdo con el enfoque metodológico propuesto por Bardin (2016), respetando las etapas de análisis e interpretación de los datos. El objetivo de este procedimiento era identificar categorías relevantes que ayudaran a comprender con mayor detalle el fenómeno analizado.

Resultados y discusión

Además de la investigación bibliográfica, este estudio utilizó un cuestionario con preguntas dirigidas a explorar las experiencias del contador sobre el uso de la inteligencia artificial (IA) en los procesos de información contable. La recopilación de datos se realizó en agosto de 2025, mediante una entrevista aplicada al socio fundador y contador de la empresa. En esta sección se presentan y discuten los datos obtenidos.

El punto de partida de la entrevista abordó el nivel de familiaridad tecnológica del encuestado. Se observó que el único participante presentaba un alto nivel de familiaridad (100 %) con las herramientas digitales y las tecnologías de automatización.

Este resultado evidencia una alta competencia digital y dominio de los recursos tecnológicos, probablemente asociado a la experiencia práctica acumulada, al nivel de instrucción del entrevistado y a la necesidad de adaptarse a las demandas del mercado.

Aunque el estudio se limita a un solo caso, este hallazgo es relevante, ya que sugiere que los profesionales con este perfil tienden a adoptar con mayor facilidad herramientas innovadoras, como la IA. Según Guimarães et al. (2025), la apropiación crítica de estas herramientas es esencial para el aprendizaje continuo y la eficiencia de los procesos.

En cuanto al uso de herramientas de IA en los procesos contables, el encuestado afirmó que la empresa hace uso de la IA. En concreto, la empresa utiliza un sistema capaz de identificar la parametrización correcta de la tributación para las empresas que optan por el Simple Nacional, teniendo en cuenta los productos registrados en el sistema del cliente. Este enfoque facilita la gestión tributaria y mejora la calidad de la información contable, lo que pone de manifiesto la aplicación de la IA en la eficiencia de los procesos fiscales, un avance significativo para la contabilidad (Bonsón, Cortijo y Escobar, 2020).

Al investigar la frecuencia de uso de la IA en las actividades contables, el encuestado indicó un uso diario, lo que sugiere que la tecnología está integrada de forma constante en las rutinas operativas y en la gestión de la información contable. Moreira y Kramer (2007) destacan que el uso continuo de tecnologías digitales amplía el repertorio de estrategias profesionales y mejora la gestión de la información.

En relación con la comunicación con clientes y socios, la IA también se utilizó con frecuencia, lo que indica que la tecnología no se limita a las operaciones internas, sino que actúa activamente en la mediación de la información contable. La automatización de respuestas y la generación de informes contribuyen a que la información contable sea más comprensible y agiliza la atención al cliente. Brynjolfsson y McAfee (2014) destacan que la integración inteligente de la tecnología optimiza el rendimiento organizativo y transforma la producción, interpretación y compartición de la información.

Cuando se le preguntó sobre la principal contribución de la IA a la comunicación contable, el encuestado destacó la automatización de las respuestas proporcionadas a los clientes, reforzando que la tecnología funciona como un canal de comunicación directo y dinámico. Este uso de la IA amplía la función comunicativa de la contabilidad, que va más allá de la teneduría de

libros y se extiende a la producción, interpretación y puesta a disposición de información útil para los usuarios (Iudícibus, 2010).

En cuanto a la mejora en la claridad y rapidez de la información contable proporcionada a los clientes, el encuestado informó de una mejora moderada, indicando impactos positivos percibidos, aunque con margen para avances más significativos. Moreira y Kramer (2007) destacan que el impacto de las tecnologías digitales depende de cómo se aplican, y, lo que pone de manifiesto la importancia de investigar tanto la presencia como la eficacia de la IA en los procesos contables.

Al identificar los principales beneficios del uso de la IA, el encuestado señaló la reducción de errores como el impacto más relevante, lo que contribuye a que la información contable sea más fiable y refuerza su credibilidad. Iudícibus (2010) enfatiza que la información contable debe ser relevante, oportuna y confiable; en este sentido, la IA contribuye directamente a estos atributos, especialmente en la minimización de errores que puedan comprometer los informes financieros y fiscales.

En cuanto a las perspectivas futuras, el contador indicó que el uso de la IA en la empresa tiende a aumentar, en línea con las tendencias globales de digitalización de la contabilidad. En cuanto a la sustitución de las actividades humanas por la IA, el encuestado cree que ciertas funciones se automatizarán en los próximos cinco años, lo que pone de manifiesto el rápido avance tecnológico y la transformación de los procesos contables mediante la automatización inteligente. Sin embargo, esto no implica la desaparición del profesional contable, sino la transformación de su función, que exigirá habilidades analíticas, estratégicas y de comunicación mejoradas (Guimarães et al., 2025).

Por último, el entrevistado proyectó las perspectivas futuras del uso de la IA, centrándose en los procesos de comunicación e información contable. Destacó que las mayores transformaciones se producirán en el ámbito fiscal, especialmente ante la nueva reforma

tributaria, que exigirá cambios significativos en la estructura y el tratamiento de los datos fiscales. En este escenario, la IA podrá transformar la información contable en inteligencia organizativa, lo que permitirá tomar decisiones más ágiles y acertadas.

Así, se observa que el grado de utilización de la IA en la empresa analizada es significativo y tiende a profundizarse en los próximos años. La expectativa de grandes transformaciones, sobre todo en el ámbito tributario, refuerza la relevancia del tema y confirma que la IA será cada vez más central en la estructuración, actualización y comunicación de la información contable.

Conclusión

Los resultados de esta investigación evidenciaron que el grado de utilización de la Inteligencia Artificial (IA) en la oficina contable analizada es significativo, destacándose tanto en las rutinas operativas como en la gestión de la información y la comunicación con los clientes. El uso diario de herramientas tecnológicas inteligentes en la oficina contable indica que la IA ya se ha consolidado como un recurso indispensable para aumentar la eficiencia y mejorar la calidad de la información transmitida a los clientes.

Aunque los impactos percibidos son positivos, la investigación reveló que la mejora en la claridad y rapidez de la información contable se considera moderada, lo que sugiere que el potencial de la IA aún no se está explotando en su totalidad. El estudio demostró que la IA ya es capaz de generar avances concretos en la forma en que se organiza, procesa y pone a disposición la información contable.

La automatización de respuestas y la parametrización fiscal ejemplifican la relevancia de la IA para hacer que la comunicación sea más objetiva y confiable, ampliando la eficiencia en la entrega de información relevante a los clientes.

La IA no sustituye a los sistemas contables. Potencia la operación, actuando en los puntos estratégicos donde la programación tradicional no resuelve el problema. En medio de las oportunidades y los retos que surgen con la implementación de la IA en las oficinas contables, aquellos que utilicen la innovación y se adapten a ella estarán más cerca de un futuro próspero. Además, el uso de la IA permite al profesional contable optimizar el tiempo, ya que proporciona una mayor eficiencia y precisión en la generación de información, promoviendo una comunicación más eficaz.

A medida que las tareas repetitivas se automatizan mediante la IA, los contables pueden concentrar su tiempo en desarrollar actividades de mayor valor añadido. De este modo, se vuelven más hábiles a la hora de contextualizar la información financiera de forma clara y comprensible para sus clientes.

En vista de lo anterior, se concluye que la inteligencia artificial representa un elemento transformador de la comunicación contable, reposicionando al contador como mediador estratégico de la información. Para futuras investigaciones, se sugiere profundizar en estudios que investiguen: (a) los efectos de la IA en la calidad de la comunicación contable con diferentes perfiles de usuarios; (b) los cambios en la percepción de confianza y transparencia de la información contable mediada por IA; y (c) la adaptación de los profesionales contables a esta nueva demanda, en la que las habilidades comunicativas se vuelven tan relevantes como la competencia técnica.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación indican que la inteligencia artificial, cuando se utiliza de manera crítica y estratégica, tiene el potencial de fortalecer la función comunicativa de la contabilidad, asegurando que la información no se limite al registro, sino que se comprenda y se emplee de manera efectiva en el proceso de toma de decisiones.

Referencias

- Barros, V. M. (2005). Divulgação de trabalho: o novo velho enfoque da informação contábil. *Revista de Contabilidade e Finanças*, 16(38), 102–112. <https://doi.org/10.1590/S1519-70772005000200009>
- Bechimol, K. G., Figueiredo, L. P. de, Rosa, L. M. S. da, & Cavalcante, Z. P. (2024). A utilização da tecnologia da informação como ferramenta de apoio na gestão contábil. *Ciências Exatas e da Terra*, 29(140), Publicado em 26 de novembro de 2024. <https://doi.org/10.69849/revistaft/ni10202411260742>
- Bianchi de Oliveira, D., & Malinowski, C. E. (2017). A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA CONTABILIDADE GERENCIAL. *Revista De Administração*, 14(25), 3–22. Recuperado de <https://revistas.fw.uri.br/revistadeadm/article/view/1596>
- Bomfim, V. C. (2020). Os avanços tecnológicos e o perfil do contador frente à era digital. *Revista Trevisan*, 18(173), 60–78.
- Bonsón, E., Cortijo, V., & Escobar, A. (2020). The role of artificial intelligence in accounting and auditing. *International Journal of Accounting Information Systems*, 37, 1-13.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
- Conselho Nacional de Saúde. (2016). Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016. Ministério da Saúde. <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>
- Costa, C., Rodriguez, M., & Fradão, M. (2012). As tecnologias digitais na aprendizagem das crianças e no envolvimento parental no Jardim de Infância: Estudo exploratório das necessidades das educadoras de infância. Redalyc.

Gil, A. C. (2008). Métodos e técnicas de pesquisa social (6ª ed.). São Paulo: Atlas.

Gil, A. C. (2019). Métodos e técnicas de pesquisa social (7ª ed.). Atlas.

Guimarães, P. R., Souza, D. C., Silva, L. M., & Pereira, R. C. (2025). A apropriação crítica de ferramentas digitais na educação contábil. *Revista de Educação e Tecnologia*, 19(2), 115-130.

Guimarães, U. A., de Sousa, L. R. L., de Oliveira, C. P. N., Matta, R. R. C., Felix, M. M., Leal, M. B., da Fonseca, S. M. S., & Azevedo, V. L. S. (2025). A utilização de ferramentas digitais no desenvolvimento da aprendizagem da educação infantil. *Revista FT, Qualis B2*. <https://doi.org/10.69849/revistaft/ar10202505302252>

Heberle, É. L., & Grützmänn König, J. (2023). Inteligência artificial e a robotização de tarefas para o aumento de eficiência em escritório de contabilidade. *Revista de Auditoria, Governança e Contabilidade (RAGC)*, 11(45), 95-111. <https://www.revistas.fucamp.edu.br/index.php/ragc/article/view/2876>

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2024). Estimativas populacionais por município. Recuperado de: <https://www.ibge.gov.br>

Iudícium, S. Teoria da Contabilidade. 10º ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Minayo, M. C. S. (2001). Pesquisa social: teoria, método e criatividade (21ª ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.

Moreira, M. A., & Kramer, C. (2007). O impacto das tecnologias digitais na educação e no mercado de trabalho. *Revista Brasileira de Educação*, 12(36), 49-65.

Moreira, M., & Kramer, C. (2007). Psicologia da educação e as tecnologias digitais de informação e comunicação. *Psicologia da Educação*. SciELO.

Mota, A. F., Coelho, A. C. D., & Queiroz, L. L. (2014). Teorias da informação e teoria da contabilidade: Contribuição para tratamento da informação contábil. In Anais do XIV Congresso USP de Controladoria e Contabilidade: Novas perspectivas na pesquisa contábil. Universidade de São Paulo.

Oliveira, E. (2019). Impacto do uso da inteligência artificial em sistemas de gestão empresarial no exercício da profissão contábil (Trabalho de conclusão de curso, Bacharelado em Ciências Contábeis, Faculdade Maria Milza – FAMAM).

Rezende, D. A. (2010). Sistema de informações organizacionais: Guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática (4ª ed.). São Paulo.

Rocha, V. M. J., & Almeida, R. V. (2020). Serviços de contabilidade gerencial oferecidos pelos escritórios de contabilidade da cidade de Curvelo/MG. Resolução: Revista de Direito e Ciências Gerenciais – Faculdade Arquidiocesana de Curvelo, 4(4), 95–111.

Schwindt, M. C. S. (2021). Os principais impactos da inteligência artificial na contabilidade gerencial (Trabalho de conclusão de curso, Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP). Disponível em: <https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/60535>

Sociedade Bíblica Internacional. (2023). *Bíblia Sagrada: Nova Versão Internacional (NVI)* (ISBN 978-85-61721-87-9). Sociedade Bíblica Internacional.

EXPERIENCIAS DEL DOLOR EN EL ESTUDIO DE Y DESDE LOS CUERPOS EN EL BOXEO

José Castro Óscar

Introducción

Este trabajo expone reflexiones en torno al dolor en los entrenamientos y veladas boxísticas, resultantes de un trabajo de campo en gimnasios y clubes¹⁵ de la ciudad de San Salvador de Jujuy, Argentina. Para su realización se utilizó una metodología cualitativa y se adoptó un enfoque etnográfico con métodos como la observación participante y entrevistas semiestructuradas, además como parte de esta tarea se llevaron a cabo distintas asistencias a veladas boxísticas organizadas por los clubes de boxeo.

Desde el campo de la Comunicación el trabajo aporta a la problematización de la corporalidad en el estudio del boxeo, y se presenta como una continuidad de las reflexiones desarrolladas en otro artículo donde se problematizó cómo los cuerpos de lxs

¹⁵ En el escrito se resguardarán los nombres y datos de ubicación de los gimnasios y clubes. Se utilizarán nombres ficticios para identificar a lxs practicantes de boxeo.

boxeadorxs y su capacidad de moverse en el espacio, enuncia los procesos culturales e históricos que lo atraviesan. Las maneras en que las formas de socialización diferencial y desigual entre los géneros, las trayectorias y experiencias, se expresan en sus destrezas corporales. Cómo es el cuerpo ese lugar en donde y desde el cual se (re)producen sentidos que tienen su origen en el orden patriarcal. Vinculado a esto, se pensó además el modo en que la (re)producción de estos sentidos no solo se hace evidente al nivel de la puesta en acto de las técnicas boxísticas, también tienen lugar en los modos de enseñanza y aprendizaje que tienden en alguna medida a reforzar esos órdenes y hacen al cuerpo de lxs púgiles (Castro, 2024).

En ésta línea, el escrito se propone problematizar los cuerpos y el dolor en el boxeo, buscando explicar cómo menciona Hall y Jefferson (2014) no solo la acción social sino también las formas en que esto es construido dentro de estructuras y contextos históricos, intentando tener en cuenta los distintos procesos que lo atraviesan, desde las dinámicas de las interacciones cara a cara hasta cuestiones más generales como la relación de estas experiencias con las relaciones de poder, la clase, los géneros, los órdenes hegemónicos. Desde este lugar, el trabajo ubica analíticamente estos procesos en tres momentos que, a su vez, estructuran el trabajo: los entrenamientos físicos, el entrenamiento boxístico y las veladas boxísticas. Los entrenamientos son esas instancias diarias en las que lxs boxeadorxs se ejercitan y exploran su territorio corporal. A partir de la repetición constante de los ejercicios (sombra, golpear la bolsa, saltar la cuerda, entrenamientos físicos) incorporan la práctica hasta llegar a naturalizar la técnica. Aquí, el saber boxístico se hace cuerpo. Es en este proceso de construcción de un cuerpo para el boxeo en el que se aprende, experimenta, desarrolla una tolerancia a la presión y al dolor. Luego esos saberes incorporados juegan un papel fundamental en el espectáculo boxístico, siendo este también un escenario interesante para pensar el dolor.

Los entrenamientos físicos

El entrenamiento se inicia con unos ejercicios de movilidad para evitar lesiones, los hacemos sin pesos y sobre una colchoneta empapada de sudor de cuerpos que turno tras turno la atraviesan en la jornada. Después de repetir esto dos veces, el profesor¹⁶ nos dice *¡Arriba, vamos a hacer el calentamiento!* Esto implica saltar la cuerda y en otras ocasiones ejercicios aeróbicos (sentadillas con saltos o repiqueteos en el lugar). Aquí, todo comienza a ser agotador, se ven los rostros que empiezan a sudar, se escuchan los quejidos. Luego vienen los abdominales: tres series de cuatros tipos de abdominales, treinta repeticiones cada una. Se siente eterno este momento, es algo que en este deporte se considera sumamente importante al ser uno de los lugares donde se dirigen los golpes de un contrincante (el otro es el rostro) y por esto tiene que ser fortalecido. Al culminar esta parte del entrenamiento comenzamos con los circuitos aeróbicos y de fuerza; trabajamos con pesos, cajones, mancuernas, barras, hacemos saltos, lanzamos pelotas, llegamos a la extenuación. Así completamos la primera hora del turno y luego se inicia la próxima media hora con ejercicios de técnica boxística en la bolsa y con otros compañeros.

Este entrenamiento físico, como en gran parte de los deportes, inserta a quien lo realiza en un vínculo cercano con el dolor. Se lo experimenta en la sofocación, al sentir náuseas, en la tensión muscular, etc. Aquí, el entrenamiento no solo conduce a la mejora de cuestiones técnicas, sino que es el primer momento en el que se aprende el dolor de forma gradual (Bitencourt, 2011). Es un momento que conduce al conocimiento del propio cuerpo y de sus límites. De acuerdo con David Le Breton (1999) en estos momentos se presenta el dolor como condición necesaria para llegar más allá durante el sufrimiento imprevisible de la prueba.

¹⁶ Felipe tiene 28 años de edad, es boxeador profesional, trabaja de manera informal y es residente del barrio Punta Diamante, una urbanización popular de San Salvador de Jujuy.

El sufrimiento y dolor medido se aprende para rechazarlo cuando la actividad deportiva va más allá de lo experimentado cotidianamente, cuando se acerca la idea de abandono. En el caso del entrenamiento cuando se llega al punto de la extenuación. Aquí, los deportistas se enfrentan con su dolor, reconocen unos límites, pero a la vez los desdibujan para acrecentar su rendimiento. Siempre hay un límite nuevo que superar: más peso, mejor resistencia, otros objetivos. Con respecto a esto Le Breton (1999) sostiene que es el momento en el que se exige una negociación personal con el umbral de dolor soportable. Por esta razón es necesario ubicar esos límites de dolor no en una condición fisiológica, sino considerarlo en un marco de valores y normas, una cultura (Bitencourt, 2011). Por eso el dolor es otro dolor en el boxeo, tiene sentido al interior de esa práctica. Y aún en ese espacio son múltiples esas experiencias del dolor, son muchos dolores, que tienen inscripto lo colectivo (constituido en la experiencia, saberes, visiones, normas compartidas al interior del deporte) pero que a la vez se complejiza con la vivencia personal, con las trayectorias biográficas.

Entonces, la experiencia del dolor es una vivencia no solo individual, sino también colectiva al ser experimentada con los otros en un gimnasio, y por el modo en que sus sentidos forman parte de una construcción discursiva, histórica y social de los sujetos en ese campo disciplinario. Como menciona Scott (1999) es necesario pensar a estos procesos como construcciones históricas que, a través del discurso, posicionan a los sujetos y producen sus experiencias. Además, es interesante la perspectiva que toma de E.P. Thompson con respecto a la experiencia, puntualizando en el carácter social y las dimensiones simbólicas de la expresión. Siguiendo lo planteado por el autor, podríamos pensar que las experiencias del dolor no solo se experimentan como ideas, dentro del pensamiento, sino que también se experimentan esas propias experiencias como sentir, un sentir que es construido culturalmente como norma y valor dentro de un campo, en este caso el deportivo.

Entrenamiento boxístico

Cuando empieza el entrenamiento boxístico ya nos encontramos agotadxs, pero se aprende a “darlo todo” a pesar de la extenuación. Cuerpos cansados se apoyan en la pared del gimnasio, sentadxs se secan el sudor, toman agua y enrollan las vendas; algunxs conversan y otrxs se mantienen en silencio mirándose las manos mientras las cubren con vendaje y se ponen los guantes. El profesor¹⁷ grita: *¡Vamos que pasa que no se escuchan esas bolsas!* Suena la campana y comienzan los golpes, respiraciones fuertes y a un ritmo sostenido, cada lanzamiento es acompañado por una exhalación controlada, *“se tira de a poco así no nos ahogamos”* es otra de sus indicaciones recurrentes en estos momentos. A los golpes lanzados le acompañan también quejidos, gritos. Cuando esta escena es aplacada por un silencio él vuelve a gritar *¡Vamos, vamos que se escuchan esas bolsas!* Los últimos diez segundos se indica arrojar golpes de forma rápida. Ahora él se para junto a cualquiera y le dice *¡Aguanto, aguanto!*

Algunas veces el profesor llama a algunxs para que dejen de “hacer bolsa” y comiencen a “hacer escuela”, esto es, simular una pelea de acuerdo a las combinaciones de golpes y defensa indicados. Recuerdo algunos de esos momentos. La primera vez que realicé esto, a unos pocos meses de comenzar a practicar el deporte, mi compañero¹⁸ me lanzó un golpe en la cabeza, la vista se nubló y logré escuchar a la profesora¹⁹ decirme: *¡Respiro profundo, salgo y sigo!* Al realizarlo, logré recuperarme. Después comprendí porqué en

¹⁷ Felipe tiene 28 años de edad, es boxeador profesional, trabaja de manera informal y es residente del barrio Punta Diamante, una urbanización popular de San Salvador de Jujuy.

¹⁸ Maxi tiene 16 años de edad, es practicante de boxeo y básquet, estudiante y residente del barrio San Pedrito, urbanización popular de San Salvador de Jujuy.

¹⁹ María tiene 27 años de edad, es boxeadora amateur, trabaja de manera informal y es residente del barrio “Corchito”, una urbanización popular de San Salvador de Jujuy.

el entrenamiento nos había hecho girar hasta marearnos y en ese estado intentar sortear unos obstáculos, mientras nos gritaba que respiremos profundo para estabilizarnos. Al finalizar esa práctica nos decía a todxs que nunca mostremos que estamos sentidos (cansados o mareados), no hay que mostrar que nos dolió porque el rival va a venir decidido a *"dormirnos"*.

Hay otras experiencias al *"hacer escuela"* que también quisiera rescatar. Una vez me tocó practicar con un compañero que recién comenzaba, teníamos que lanzarnos golpes en la zona abdominal e intentar cubrirse. Con el joven marcábamos los golpes sin una fuerza considerable, el profesor vio esto y se acerca a decirnos: *"peguensé con fuerza, con todo, que se sienta el dolor, sino qué van a hacer cuando reciban un golpe"*. Desde ese momento los golpes se sintieron más fuertes. Se me cansaban los brazos. Al impacto se hacía sentir los raspones de unos guantes desgastados. Este tipo de experiencias empiezan a ser más frecuentes cuando te consideran avanzado en la práctica. Rememoro otro escenario similar; el profesor mira a todxs lxs compañerxs y empieza a ver con quién me va a enfrentar. Me recuerda a Loic Wacquant (2007) cuando menciona que se eligen los peleadores según sus características, se los *"aparean"* de acuerdo a sus rasgos y estilos para hacer una pelea atractiva. Mientras los observa, me dice que presente los estudios para empezar a *"guantear"* (esto es: hacer una serie de round de tres minutos cada uno, esta vez usando como protección los cabzales). Elige al compañero y empezamos a hacer escuela. Nos pide golpes fuertes al cuerpo y no al rostro, nos dice *¡Que duela!* A la par reúne a otrxs compañerxs a hacer lo mismo y grita *¡Después miren, esos pendejos se van a re dar!* Comenzamos a practicar, lanzaba mis golpes con fuerza y mi compañero hacía lo mismo, cuando retrocedía para que su golpe quede en el aire y contratacar el profesor gritaba *¡Dale ahora para adelante, siempre para adelante, estate encima!* Nos rodeaba mientras decía *¡Siempre para adelante, siempre encima!* Esto por momentos era abrumador, tener en todo

instante a alguien no dejando que te alejes y que además se acerca a golpearte es cansador mentalmente, el dolor en los golpes ya no los siento como antes, la extenuación física es más latente, pero lo único que podía hacer era: irme encima, golpear, cambiar de aire, soportar el cansancio físico. Al finalizar nos sonreímos y chocamos los guantes. Los otros jóvenes seguían practicando y el profesor riéndose, celebrando, exclama *¡Viste, mirá se hacen cagar los pendejos*²⁰!

En el entrenamiento boxístico, se aprende y transita por el dolor al ser golpeado, pero también se aprende a causarlo en lxs otrxs. Aquí, el dolor es experimentado, aceptado como algo intrínseco al boxeo y se aprende a soportarlo. Soportarlo siendo varón implica pasar la prueba de masculinidad, al igual que sucede en el ámbito del fútbol y las hinchadas coincidiendo con Pablo Alabarces (2012) "En el intento de testimoniar la posesión del aguante, de la masculinidad legítima no manifiestan el dolor. Al probar su fortaleza y tolerancia al dolor prueban su masculinidad, ya que "solo los machos se la aguantan" (p.79). En cuanto a las mujeres se las "cuida" en ese acercamiento al dolor, tanto en el entrenamiento físico (trabajando con menos exigencias) como en el entrenamiento boxístico. Experimentan en algún momento el dolor como parte de la práctica, pero en ese aprendizaje se las resguarda, se va "más despacio". La feminidad frágil, y sus cuerpos como aquello a ser cuidado sigue siendo frecuente en estos espacios. Hay ordenes sociales que siguen apareciendo como estables a pesar de las transformaciones que tuvieron lugar en los últimos años. En este punto, se podría pensar en estos aspectos como procesos culturales residuales, es decir, que ese rasgo fundamental del orden patriarcal heterosexista, que ha sido formado efectivamente en el pasado, todavía se halla en actividad dentro del proceso cultural; no solo como un elemento del pasado, sino como un efectivo elemento del

²⁰ Se refiere a jóvenes de 14 a 16 años, practicantes de boxeo recreativo.

presente (Williams, 2009). Además, su permanencia cobra importancia para la cultura dominante efectiva ante los procesos culturales emergentes, como la participación de mujeres en espacios históricamente masculinos que introducen nuevos significados, valores, prácticas, y relaciones (Williams, 2009). En otras palabras, podríamos pensar que las mujeres en los deportes como el boxeo están claramente presentes, pero en las formas en las que aparecen muestran cómo se preserva y reproduce su subordinación cultural (McRobbie y Garber, 2014).

En concordancia con algunas reflexiones de Le Breton (1999) en el entrenamiento boxístico pareciera que se experimenta un rito de tránsito por el dolor para dar cuenta de una fuerza o carácter en estos espacios. Es necesario mostrar que podés realizar la práctica, y en esa confirmación, las experiencias de la masculinidad cobran un lugar trascendental. Algunos boxeadores dan cuenta de vivencias y experiencias varoniles cercanas a formas de combate, que quizás expresan razones por las que la incorporación de los saberes corporales del deporte es más rápida y que, además, les permite dar cuenta de habilidades para llevar a cabo la práctica:

Yo creo que, porque viví en un barrio complicado, es difícil la vida ahí en punta diamante, por instinto ya me tenía que defender. Antes de ser boxeador me peleé un millón de veces en la calle, me agarraba a las piñas. Creo que por eso ya... ya lo tenía en mí. Le agarre muy rápido, a la semana, a las dos semanas ya estaba guateando. No tenía miedo, nunca tuve miedo (Alejandro, boxeador profesional²¹).

²¹ Alejandro tiene 28 años de edad, es boxeador profesional, trabaja de manera informal y es residente del barrio Punta Diamante, una urbanización popular de San Salvador de Jujuy.

La experiencia aquí cobra un lugar significativo, como evento que da cuenta de la historia de cada sujeto (Scott, 1999) y del modo en que está configurada a partir del entrelazamiento del vínculo con lxs otrxs y la incidencia de los contextos; procesos que, además, se encuentran íntimamente relacionados con las experiencias de clase determinadas por las relaciones de producción en la que se nace o en las que se entra de manera involuntaria (Thompson, 1989).

En los entrenamientos como estos se experimenta el dolor de los golpes y se aprende a “aguantarlos”. Esto se logra a partir de un entrenamiento rutinario, que tiene como objetivo construir un cuerpo con un elevado umbral de tolerancia al dolor capaz de soportar un combate. Pero también se aprende a ser indiferente al mismo, no hay que expresar ningún rasgo de sufrimiento. Este tipo de vivencia del dolor da cuenta del carácter discursivo de esa experiencia, el ocultamiento del dolor no se encuentra fuera de significados constituidos discursivamente, tiene un sentido compartido al interior de la práctica (Scott, 1999). Igualmente, me parece importante destacar la mirada de Moreira (2019) para comprender estos sentidos, al coincidir con Tyson Smith en la manera en que el universo de la lucha profesional prevalece un estoicismo frente al dolor, lo que conlleva indefectiblemente no expresar ningún rasgo de sufrimiento.

Entonces, construir un cuerpo que boxea implica acostumbrarse a ese dolor y negarlo, no expresarlo para no dar lugar a que el adversario vea vulnerabilidad y posibilidad de terminar la pelea. Lo dice mejor mi profesor:

Para eso nos entrenamos, para ver si me tira una mano cómo recibo, si me está tirando la derecha fuerte cómo lo resuelvo, te preparas para todo. Cuando estas sentido...la cabeza trabaja sabiendo que no tenes que mostrar

que estas sentido. Antes de subir al ring sé que un golpe me puede dejar sentido, sé que me puedo cansar, y se cómo tengo que tratar eso. Si vos mostrás que estas sentido el otro viene y te quiere arrancar la cabeza el boxeador (Felipe, boxeador profesional).

Ese aprendizaje del dolor y su negación es fundamental, el ejercicio de la práctica requiere la aceptación de estas reglas y sentidos para poder llevarla a cabo en los espacios de entrenamiento y en las veladas boxísticas. En esta línea, resulta interesante lo propuesto por Sherry Ortner (2009) en su investigación sobre el montañismo al tomar la noción de “Juego profundo” de Clifford Geertz, pensando que una práctica como la que aborda es un juego que compensa a sus practicantes en términos de la producción de sentido, de la penetración en dimensiones importantes de la vida y la experiencia; y que esto hace que los riesgos que implica la práctica valgan la pena. Hay una recompensa de sentido que se circunscribe en algunos casos a la idea de gloria, esta narrativa no se encuentra lejana a los sentidos que carga el boxeo, que no solo construye la subjetividad de quienes lo practican, sino que también se expresan en los eslóganes de algunas veladas como “Gloria y Honor”. Los riesgos que hacen al deporte son aceptados porque los sentidos que se construyen cobran valor en la vida de sus practicantes y tiene importancia frente a los otros.

Velada boxística

Esos cuerpos entrenados en los gimnasios transitan un recorrido que algunas veces llega al ring instalado para una velada boxística. Es el momento en el que se muestran los cuerpos contruidos como máquinas dispuestos para el espectáculo y la confrontación. Aquí, el boxeo como una disciplina altamente ritualizada ofrece los cuerpos a la mirada como ofrendas (Moreno

Esparza, 2018). Este también se presenta en un escenario para pensar el dolor.

Rememorando una asistencia a uno de estos eventos recuerdo que el lugar se encontraba repleto, había mucho movimiento y el silencio no existía, la música y el murmullo protagonizaban la escena, al menos hasta que comiencen los combates. En el centro el ring, ese lugar donde dos cuerpos se confrontarían hasta alcanzar la muerte simbólica o la inconformidad de un estado semejante (un empate). Este se encontraba rodeado de sillas ocupadas, atrás de ellas muchas más personas, pero de pie, y en uno de sus costados lxs jueces junto a la campana que marcaría el tiempo reglado para los enfrentamientos.

Me ubiqué en una esquina del lugar y desde allí veía a lxs distintxs entrenadorxs saludarse, mientras en un mismo espacio algunxs ya se encontraban poniéndose las vendas, gran parte de lxs otrxs combatientes realizaban sus calentamientos moviendo los brazos, hombros, cabeza, saltando, haciendo sombra, es decir, desplegando las técnicas de boxeo sin contrincante. En sus rostros se percibía una gran concentración como si nada sucediera alrededor de ellxs, me preguntaba en qué pensaban, si sentían miedo, adrenalina, ansiedad, incertidumbre.

Cuando llegó el momento de iniciar los combates, cada unx era llamado con su nombre ficticio mientras la gente ovacionaba o emitía silbidos. Una vez ubicadxs en diferentes esquinas distinguidas por color (uno rojo y otro azul), se dirigieron al centro del ring, el juez repitió las reglas y comenzó el combate. En el ring lxs boxeadorxs en cada desplazamiento y uso de ese espacio, en los movimientos y combinaciones efectuadas enuncian un saber incorporado, saben qué hacer y qué golpes utilizar para cada momento; pero a la vez se enfrentan a la prueba no solo del agotamiento físico sino también a la imprevisibilidad técnica y estratégica del contrincante, el ring se constituye en otro espacio de aprendizaje tanto para quien pelea como para quienes acompañan

en la esquina del cuadrilátero, ya que les requiere el reconocimiento de debilidades y fortalezas expresadas por el rival y el diseño de estrategias para afrontarlo; es un escenario de problematización e interpretación. Como menciona Moreno Esparza (2018) en el cuadrilátero sucede una intrincada puesta en escena donde no se logra identificar factores insignificantes, por lo contrario, es un escenario en el que cada acción tiene un significado, está vinculada con ciertos actores autorizados y a condiciones que le otorgan autenticidad.

Mientras estos procesos suceden arriba del ring, alrededor el público expresa: *"matalo"*, *"apurale la papa"*, *"dormilo"*, *"no penses, liquidalo"* *"hacelo mierda"*. Frente a esto lxs boxeadorxs engullidos por esos gritos comenzaron a golpearse de forma brutal, quizás la lectura del contexto y los órdenes que encarnaban sus cuerpos los movía a reafirmar su masculinidad, probar ser machos, no dejar de ser hombres fuertes, valientes, sin miedo, sin dolor. Esto no significa que no los atravesasen emociones como el miedo, sentidos como el dolor, sino que en ese proceso de prueba de hombría y también de heroísmo, esas manifestaciones de "debilidad" se entumescen, se ocultan a los ojos de lxs otrxs.

Por otro lado, recuerdo que cuando subieron al ring dos boxeadoras las personas permanecieron en silencio. Durante la pelea se destacaba la técnica de ambas, pero en el entorno se percibía una cierta incomodidad, quizás porque lo que sucedía alteraba un mundo ordenado desde otras reglas. Como propone Hortensia Moreno Esparza (2018) el cuerpo de las boxeadoras "Por una parte, repite cada uno de los gestos, cada una de las acciones que constituyen el gran ritual. Pero la repetición está signada por una diferencia que la sitúa en un espacio de liminalidad" (p.97). Entonces, en ese escenario ellas enunciaban desde/con sus cuerpos una trasgresión, y colocaban en un lugar de tensión otras posiciones. Ponían en crisis la feminidad frágil, la belleza femenina moderna, al narrar una belleza técnica, de este modo develaban lo permeables

que son las fronteras y con esa disrupción construían otros contornos en un espacio históricamente masculinizado y vedado. Aquellas jóvenes arriba del ring marcaban una posición en sus vidas y ante la sociedad.

Las veladas boxísticas se constituyen en un ritual de imposición y dominio, de negación y romantización del dolor, que es celebrado por un público que valoriza la intensidad y la violencia de los combates por sobre la técnica boxística. Narran un enfrentamiento bruto de dos cuerpos gobernados por la fuerza y el engaño (Wacquant, 2006). A su vez, ese rasgo de fuerza bruta se desmaterializa por el sentido que carga como los ideales de "el hombre", "la Nación" o la apelación de la confrontación a la "ciencia" o el "arte"; aquí los cuerpos trascienden su materialidad para convertirse en idea (Moreno Esparza, 2011).

Del mismo modo, en ese enfrentamiento agónico y directo tienen lugar los sentidos aprendidos en torno al dolor forjados en los entrenamientos. El ring es el espacio donde más se disimula el dolor, mientras más se resiste y se lo provoca más intimida al rival e impresiona al público. Aquí, la evidencia física de ese sufrimiento como el rostro con sangre, el agotamiento corporal, funcionan como narrativas de salvación, heroísmo, honor y "aguante". Se podría decir que se constituye un sentido heroico del dolor. El cuerpo lastimado en el espectáculo boxístico carga con estas narrativas en la victoria y a veces incluso en la derrota.

Conclusiones

A lo largo del trabajo se realizó una reflexión en torno a los cuerpos y el dolor en el boxeo, ubicando analíticamente estos procesos en tres momentos: los entrenamientos físicos, el entrenamiento boxístico y las veladas boxísticas.

En cuanto a los entrenamientos físicos se evidenció que este es el momento que inserta a quien realiza el deporte en un vínculo cercano con el dolor, al experimentarlo de forma gradual en la

sofocación y en el agotamiento de los ejercicios. Aquí, lxs deportistas se enfrentan con su dolor y reconocen sus límites, pero a la vez los desdibujan para acrecentar su rendimiento, lo que, a su vez, implica aprender a rechazarlo cuando en la extenuación, producto de la actividad física, se acerque la idea de abandono.

Con respecto a los entrenamientos boxísticos, fue posible percibir que se constituyen en espacios donde se transita por el dolor al ser golpeado, pero también se aprende a causarlo en lxs otrxs. Aquí, se experimenta soportar el dolor, y hacerlo siendo varón implica reafirmar la masculinidad, mientras que a las mujeres se las “cuida” en esa experiencia, tanto en el entrenamiento físico como en el entrenamiento boxístico. La feminidad frágil, y sus cuerpos como aquello a ser cuidado sigue siendo frecuente en estos espacios. Así como se aprende a soportar el dolor y construir un elevado umbral de tolerancia al mismo, también se aprende a negarlo, a ser indiferente. La aceptación de estas reglas y riesgos parecen tener una recompensa de sentido que se circunscribe en algunas narrativas de gloria, honor, hombría y que además cobran valor en la vida y experiencia de sus practicantes.

Por último, las veladas boxísticas también se presentaron como escenarios para pensar el dolor. El ring se constituye en el lugar donde se enuncian los saberes incorporados, se diseñan estrategias para afrontar las debilidades y fortalezas del oponente, pero sobre todo aparece como un ritual donde se reafirma la masculinidad. En ese proceso de prueba de hombría y heroísmo cualquier manifestación de “debilidad” ante el dolor se oculta. En cuanto a los combates llevados a cabo por mujeres, estos ponen en tensión las posiciones hegemónicas de la feminidad y construyen otros contornos en un espacio históricamente masculinizado y vedado. Las veladas boxísticas son un escenario de negación del dolor frente al oponente y ante un público que valoriza la intensidad y la violencia de los combates por sobre la técnica boxística. Aquí, cobran fuerza las narrativas del honor, heroísmo, aguante, que se

exaltan cuando los combates dejan evidencias físicas del dolor transitado; se podría decir que se constituye un sentido heroico del dolor.

El dolor es otro dolor en el boxeo, tiene sentido al interior de esa práctica. Y aún en ese espacio son múltiples esas experiencias del dolor, constituidas en el aprendizaje colectivo al interior del deporte, pero que a la vez se complejiza con la vivencia personal, con las trayectorias biográficas.

Referencias

Alabarces, P. (2012) *Crónicas del aguante. Fútbol, violencia y política*. Buenos Aires: Capital Intelectual

Bitencourt, F. (2011). Dolor y cuerpo en el fútbol: una etnografía del mundo vivido en un centro de entrenamiento de un club brasileño. En Godio, Matías y Uliana, Santiago (comp.) *Fútbol y sociedad. Prácticas locales e imaginarios globales* (p.157-174). Sáenz Peña: Universidad Nacional de Tres de Febrero

Castro, J. (2024) Cuerpo, género y boxeo. Aproximaciones a la práctica pugilística en San Salvador de Jujuy. *Revista Avatares de la comunicación y la cultura*, (27), 1-11

Hall, S. y Jefferson, T. (2014). Introducción. En Hall, S. y Jefferson, T. (Eds.) *Rituales de resistencia. Subculturas juveniles en la Gran Bretaña de postguerra* (p.55-58). Madrid: Traficantes de sueños.

Le Breton, D. (1999) *Antropología del dolor*. Barcelona: Seix Barral Los Tres Mundos.

McRobbie, A. y Garber, J. (2014). Las chicas y las subculturas: una investigación exploratoria. Hall, S. y Jefferson, T. *Rituales de*

resistencia. Subculturas juveniles en la Gran Bretaña de postguerra (p.315-331). Madrid: Traficantes de sueños.

Moreira, V. (2019). Aprendiendo con el cuerpo. Etnografía sobre boxeo en la ciudad de Buenos Aires. *Revista Atlántida*, (10), 119-132.

Moreno Esparza, H. (2011). Feminidad, belleza y boxeo: paradojas del cuerpo. *Memoria del V Congreso Internacional de Ciencias, Artes y Humanidades "El cuerpo Descifrado"*. Ciudad de México.

Moreno Esparza, H. (2018) El cuerpo del/la boxeador/a: danza y representación. *Investigación Teatral. Revista de artes escénicas y performatividad*, 9 (13), 80-102

Ortner, S. B. (2009) Resistencia densa: muerte y construcción cultural de agencia en el montañismo himalayo. *Papeles de trabajo*. Revista electrónica del Instituto de Altos Estudios Sociales de la Universidad Nacional de General San Martín. (5)

Scott, J. (1999). Experiencia. *Revista Hiparquía*, 10(1), 59-83.
<http://www.hiparquia.fahce.unlp.edu.ar/numeros/volx/experiencia>

Thompson, E. (1989). La formación de la clase obrera en Inglaterra. Crítica.

Wacquant, L. (2006). *Entre las cuerdas: cuadernos de un aprendiz de boxeador*. Buenos Aires: Silgo XXI Editores.

Wacquant, L. (2007). Un traficante de carne en acción: Pasión, poder y lucro en la economía del boxeo profesional. En Lachaud, J-M y Neveux, O. (Dir.) *Cuerpos dominados, cuerpos en ruptura* (p.79-94). Buenos Aires: Nueva Visión.

Williams, R. (2009). Dominante, residual y emergente. En William, R. *Marxismo y Literatura* (p.143-149). Buenos Aires: Las Cuarenta.

RELATIVIDAD RESTRINGIDA Y METAFÍSICA: una ventana al ser

Maxwell Diógenes Bandeira de Melo

Introducción

La presente investigación trata sobre el realismo y el antirrealismo. Se trata de dos visiones opuestas, sin embargo, el antirrealismo utiliza el lenguaje de la física clásica para enunciar sus conclusiones y, al mismo tiempo, negarlo. Quizás las teorías que surgieron con el antirrealismo en los albores de la mecánica cuántica sean una evolución hacia el futuro, ya que hay resultados que muestran que el antirrealismo y sus vertientes, así como sus consecuencias, aún se encuentran en sus inicios. La naturaleza desafiante y paradójica de la teoría cuántica en comparación con las teorías clásicas, especialmente en lo que respecta a la causalidad, la observación y la coordinación espacio- temporal, es conocida por desafiar muchas de las intuiciones comunes sobre cómo funciona el mundo. Bohr (1934) reflexiona sobre algunos de los conceptos clave que contribuyen a esta diferencia. La naturaleza de la teoría cuántica nos obliga a considerar la coordinación espacio-temporal y la

afirmación de la causalidad, cuya unión caracteriza a las teorías clásicas como aspectos complementarios y mutuamente excluyentes de la descripción, simbolizando la idealización de la observación y la definición (BOHR, 1934, p. 55).

A través del análisis de conceptos fundamentales como el tiempo, el referencial y la velocidad, propongo una lectura filosófica que reconoce la relatividad como un campo fértil de cuestiones ontológicas, epistemológicas y pedagógicas. La propuesta de este trabajo es difundir ideas y explorar las implicaciones filosóficas de la relatividad restringida, partiendo de un enfoque didáctico y reflexivo desarrollado en el contexto dirigido a estudiantes universitarios y de secundaria. El mundo contemporáneo, al romper con el paradigma absoluto del tiempo y el espacio, ha abierto el camino a nuevos enfoques metafísicos sobre la realidad. En este texto, discutiremos cómo la composición relativista de las velocidades y el rechazo de los referentes privilegiados han impactado en la comprensión filosófica del mundo.

Immanuel Kant surge en el siglo XVIII como una de las figuras centrales de la Ilustración, un período marcado por el deseo de emancipación racional y crítica frente a las estructuras dogmáticas heredadas de la Edad Media. Su filosofía representa un punto de inflexión en la historia del pensamiento occidental, especialmente a través de la «Crítica de la razón pura» (1781) y los «Prolegómenos a toda metafísica futura que pretenda presentarse como ciencia» (1783). Estos ensayos buscan analizar cómo Kant reconfigura la metafísica, promoviendo su clarificación a través de la crítica. Kant nació en 1724 en la ciudad de Königsberg, en la entonces Prusia. Europa estaba experimentando profundas transformaciones culturales y científicas. La Ilustración proponía superar la ignorancia y el autoritarismo intelectual mediante el libre uso de la razón. En este contexto, Kant defiende que la libertad crítica es la clave de la ilustración humana, marcando una ruptura con el pensamiento dogmático del pasado. La «Crítica de la razón pura» (1781)

representa el núcleo del proyecto crítico de Kant. En ella, busca responder a cuatro preguntas fundamentales: ¿qué puedo saber? ¿qué debo hacer? ¿qué puedo esperar? y ¿qué es el ser humano? En su obra posterior, los «Prolegómenos», Kant presenta estas ideas de forma más accesible, destacando la necesidad de una metafísica que se constituya como ciencia y que no pueda prescindir de la crítica.

Para Kant, la metafísica tradicional se había convertido en una práctica especulativa sin fundamento, irrelevante y altamente dudosa. Propuso que la metafísica debía someterse a la crítica, al igual que la alquimia dio paso a la química y la astrología a la astronomía. La crítica es, por lo tanto, el criterio de cientificidad de la metafísica. Sin ella, la metafísica estaría condenada a la irrelevancia. Kant asocia la ilustración con el valor de pensar por uno mismo y la búsqueda de una verdad última. Denuncia la cobardía y la pereza como enemigas de la autonomía intelectual. La crítica, en este contexto, es la condición de posibilidad de la libertad. Solo al abandonar las tutelas externas y someter sus ideas al escrutinio de la razón, el ser humano alcanza su mayoría de edad.

La actualidad del pensamiento kantiano

Incluso después de más de dos siglos, la propuesta kantiana sigue siendo actual. La exigencia de fundamentación crítica es un imperativo para cualquier disciplina que aspire al estatus de conocimiento riguroso. La metafísica contemporánea se renovó después de la década de 1970, y esto se debe en gran medida al coraje y al rigor metodológico de Kant, que devolvió a la filosofía su dignidad racional. El pensamiento de Immanuel Kant representa un hito en la historia de la filosofía. Al exigir que la metafísica se fundamente críticamente, no solo salvó a la disciplina del descrédito, sino que abrió nuevos caminos para su renovación. Su legado sigue inspirando a pensadores que buscan aliar la libertad, la ciencia y la razón crítica. En tiempos de incertidumbre, la lección de Kant sigue

resonando: pensar por uno mismo es el primer paso hacia la emancipación (Kant, 1994).

En los albores de la ciencia

La ciencia moderna, al romper con la rigidez de las categorías newtonianas, abrió un campo fértil para el diálogo con la metafísica, desafiando antiguas certezas y planteando nuevas preguntas. Albert Einstein, en su célebre año 1905, publicó una serie de artículos que cambiaron la forma en que concebimos el universo hasta el momento. A finales del siglo XIX, Michelson y Morley realizaron un experimento que buscaba detectar el movimiento de la Tierra a través de un supuesto «éter luminífero». La ausencia de los resultados esperados fue perturbadora. El experimento, sofisticado para la época, se basaba en comparar el tiempo de recorrido de la luz en diferentes direcciones, como si la luz fuera nadadores en un río, a veces a favor y a veces contra la corriente. Pero no se detectó ninguna diferencia. Esta ausencia de diferencia, aparentemente un fracaso, fue en realidad una evolución silenciosa. Desestabilizó la creencia en un sustrato absoluto, dando paso a un nuevo enfoque del movimiento y la luz. Einstein, al tomarse en serio este «no se encontró nada», propuso que «no hay necesidad del éter». La luz tiene un velocidad constante en cualquier referencia inercial fue uno de los postulados de la relatividad restringida que lo cambió todo. A partir de la relatividad restringida, surge un efecto: la contracción de la longitud. Un objeto que se mueve a grandes velocidades en relación con un observador parece encogerse en la dirección del movimiento. Para quien está dentro del objeto, este sigue teniendo el mismo tamaño (Einstein, 1905). Para quien está fuera, es más pequeño. Esta simetría de observación subvierte la metafísica clásica. La noción de un objeto con longitud «real» pierde sentido. Lo real es relacional: «el espacio y el tiempo dejaron de ser entidades separadas y absolutas para formar una entidad unificada y relativa: el espacio-tiempo». Otro efecto relacionado es la dilatación del

tiempo: el tiempo fluye de manera diferente para los observadores en movimiento relativo. Esto desafía nuestra intuición cotidiana y tiene profundas implicaciones metafísicas. No existe un ahora absoluto. Cada referencia tiene su propio tiempo. Immanuel Kant, en su *Crítica de la razón pura*, ya intuía que el tiempo y el espacio no son cosas en sí mismas, sino formas de nuestra sensibilidad. La física moderna reinterpreta y radicaliza esta noción.

Consecuencias para la metafísica

La física contemporánea no destruye la metafísica, sino que la realinea. La metafísica post-einsteiniana tuvo que lidiar con la contingencia de los marcos de referencia, con la multiplicidad de los tiempos, con la no absolutidad del ser espacial. Michael Loux (2006), al analizar la ontología contemporánea, señala que los avances de la física desafían directamente las categorías clásicas de sustancia, identidad y causalidad. La relatividad, en este contexto, no es solo física: es una ontología dinámica, en la que el ser es movimiento y el tiempo es flujo de relaciones. El estudio de la relatividad no es solo un viaje técnico, sino un viaje filosófico. Estudiar estos efectos —contracción de la longitud, dilatación del tiempo, invariancia de la luz— es enfrentarse al misterio de la realidad. Como ya decía Einstein, «lo más incomprensible del universo es que sea comprensible» (Einstein, 2003, p. 23). Quizás el papel de la metafísica, en tiempos de ciencia avanzada e inteligencia artificial, sea recordarnos que comprender es también preguntar. Y que cada ecuación es, ante todo, una forma de interpretar el mundo y de reposicionar al ser humano dentro de él. La relatividad también nos afecta culturalmente. En un mundo cada vez más tecnológico, donde los satélites GPS corrigen sus relojes debido a la dilatación temporal, nuestras vidas dependen de los efectos relativistas. Existe una brecha entre el conocimiento técnico y el conocimiento filosófico y, además, en tiempos de inteligencia artificial y algoritmos, nuestra relación con el tiempo y el espacio está siendo desafiada de nuevo de maner

. Somos seres finitos que habitamos un cosmos cuyas leyes nos superan. La relatividad nos invita a la humildad y a la admiración.

Estudiar la relatividad es un ejercicio de escucha. Escuchamos los límites de nuestra percepción, las fronteras del lenguaje y los misterios del cosmos. La naturaleza, cuando se comprende profundamente, no se opone a la filosofía, sino que es una forma de filosofía experimental. La relatividad restringida de Einstein, al romper con el éter y los absolutos, nos ofreció una nueva metafísica: una metafísica del movimiento, de la relación, de la medida y de la finitud. Quizás el mayor legado de Einstein no sean sus fórmulas, sino el valor de pensar diferente, de aceptar y arriesgar nuevos horizontes y de ver la belleza del mundo sin un éter.

La teoría einsteiniana de 1905 introduce dos postulados revolucionarios: la constancia de la velocidad de la luz en todos los sistemas de referencia inerciales y la equivalencia de las leyes de la física en esos sistemas de referencia. Tales ideas provocan el rechazo de la simultaneidad absoluta, la linealidad del tiempo y la inmutabilidad del espacio. Desde el punto de vista filosófico, la relatividad inaugura un nuevo paradigma de realidad relacional, en el que los acontecimientos se perciben de manera diferente según el observador. Esta pluralidad ontológica es análoga a las concepciones metafísicas contemporáneas que admiten mundos posibles y puntos de vista complementarios.

Las transformaciones de Lorentz y la composición relativista de las velocidades dan lugar a la siguiente ecuación: $v = (v' + u) / (1 + (v'u)/c^2)$, donde c es la velocidad de la luz, v' es la velocidad de una referencia en movimiento y v es la velocidad de una referencia base, lo que demuestra que la suma de velocidades no sigue la aritmética clásica, lo que implica límites naturales (como la velocidad de la luz) y transformaciones no intuitivas. Tales relaciones desafían las concepciones fijas de identidad, movimiento y causalidad, apuntando a una metafísica del flujo y la interdependencia. La ontología del espacio-tiempo, moldeable y dependiente del

referencial, desplaza el pensamiento filosófico de lo absoluto a lo contingente y relacional. Desde 1905 se han realizado diversos experimentos, como los relojes atómicos en aviones, ejercicios de naves que se acercan en sentidos opuestos y los efectos paradójicos de la dilatación del tiempo. Estas situaciones ilustran cómo la física moderna rompió con el sentido común y desafía la lógica aristotélica tradicional. El rechazo del referente privilegiado promueve una visión igualitaria de los puntos de vista, reflejando una postura filosófica pluralista y abierta a la complejidad de la realidad. La relatividad restringida, tal y como fue desarrollada por Einstein y reinterpretada, se revela como algo más que un modelo de sistemas: es una invitación a repensar las bases del conocimiento, del ser y del tiempo. Al integrar ciencia y filosofía, se muestra posible construir una nueva metafísica, abierta a la crítica, como quería Kant, y capaz de dialogar con los avances de la física moderna y con las exigencias de un pensamiento crítico, liberador y creativo.

La relatividad restringida nos transportó al corazón de una de las mayores revoluciones científicas y filosóficas de la historia: la teoría de la relatividad de Einstein. Lejos de ser solo un debate técnico sobre velocidades y ecuaciones, la transcripción revela cómo esta teoría, nacida de la mente de un físico con lápiz y papel, desafió y redefinió conceptos metafísicos arraigados, provocando un renacimiento del pensamiento sobre la naturaleza del tiempo, el espacio y la realidad misma.

Las principales rupturas introducidas por la relatividad fueron la abolición de la idea de tiempo y espacio absolutos y la ruptura con el éter, una sustancia nunca detectada que engendró toda la física del siglo XIX y sus predecesores, y que era el pilar de la física galileana y newtoniana. Antes de 1905, el universo se veía como un escenario fijo e inmutable, donde los eventos ocurrían en un tiempo universal y en un espacio independiente de los observadores. La aparente simplicidad de la suma de velocidades en la mecánica clásica reflejaba esta intuición. Sin embargo, al acercarse a la

velocidad de la luz, esta simplicidad se desmorona. La dilatación temporal y el aumento de la masa se convierten en efectos reales, y la noción de simultaneidad absoluta se desmorona. Dos acontecimientos que ocurren al mismo tiempo para un observador pueden no ser simultáneos para otro en movimiento relativo. Esta constatación, aunque inicialmente contraintuitiva, no invalida la causalidad, ya que el orden de los eventos conectados por una relación causal se preserva dentro de un «cono de luz», donde la información no excede la velocidad de la luz. La realidad, por lo tanto, deja de ser monolítica y universalmente igual para todos, convirtiéndose en un tapiz de múltiples realidades coexistentes, cada una válida dentro de su propio marco de referencia.

Esta transformación en la física impulsó una profunda reevaluación de la metafísica. El positivismo lógico del siglo XX había intentado marginar el pensamiento metafísico, considerando sus indagaciones sin sentido empírico. Sin embargo, la propia relatividad, al cuestionar las categorías fundamentales de sustancia, tiempo y espacio, demostró la necesidad de volver a las preguntas ontológicas más profundas. Como bien señala el debate, la capacidad de Einstein para visualizar lo que otros no vieron, incluso con el mismo marco científico disponible, destaca el poder de la imaginación y la física teórica como un verdadero «ejercicio metafísico». La ciencia, como se ha destacado, no puede avanzar sola; cobra sentido al integrarse con otras áreas del conocimiento, especialmente aquellas que buscan las cuestiones más fundamentales de la existencia humana (Campbell, 2006).

Las implicaciones de la relatividad trascienden el campo teórico y tocan cuestiones éticas y sociales. La ecuación $E=mc^2$, que revela la equivalencia entre masa y energía, ejemplifica el poder transformador del conocimiento científico, que conduce tanto al avance tecnológico como a dilemas morales, como el desarrollo de armas atómicas capaces de destruir la civilización tal y como la

conocemos. La responsabilidad de la ciencia en su relación con la humanidad y el futuro del planeta es innegable.

La relatividad de Einstein no fue solo una teoría física, sino un catalizador para una profunda transformación ontológica. Al despojar al universo de sus absolutos y revelar la naturaleza relacional del espacio-tiempo y del ser, nos invita a repensar nuestras intuiciones más profundas. La dicotomía entre la física clásica y la moderna no es solo un cambio de paradigmas científicos, sino un espejo en movimiento que nos lleva de un realismo sustancialista a un estructuralismo dinámico, donde el ser se define por su inserción en una malla de relaciones y observaciones. Este constante desafío a nuestras certezas nos recuerda que, aunque hemos recorrido un largo camino, todavía estamos en los «albores de la ciencia», con mucho por descubrir y comprender sobre el vasto y complejo universo infinito en el que habitamos.

Ontología del espacio-tiempo entre Galileo y Einstein

La ontología es la disciplina que investiga los fundamentos del ser, la existencia y la realidad. A lo largo de la historia, los filósofos han tratado de identificar qué entidades componen el mundo y qué categorías fundamentales permiten describirlo. Sin embargo, estas cuestiones no solo surgen en el campo de la filosofía (Campbell, 2006). La física, especialmente en momentos de ruptura teórica, aborda temas ontológicos de manera incisiva. El contraste entre la relatividad galileana y la relatividad restringida de Einstein es un ejemplo paradigmático de esta interfaz. Estas dos visiones de la física, además de representar sistemas conceptuales distintos, expresan diferentes ontologías del espacio y el tiempo. Mientras que la física clásica sostiene una ontología sustancialista y objetiva, la física relativista propone una ontología relacional y dependiente del observador. Esta transición representa no solo un avance empírico o técnico, sino una reformulación del propio modo de concebir la

realidad, en perfecta sintonía con las problematizaciones ontológicas de la tradición filosófica.

La ontología busca comprender qué existe y cómo existe. Esta tarea exige identificar categorías básicas como sustancia, propiedad, relación, evento, entre otras. Una de las mayores dificultades de esta investigación, como señalaron Platón, Aristóteles, Kant, Frege, Quine y otros, es que el propio verbo «existir» conlleva ambigüedades. La frase «Pegaso no existe», por ejemplo, parece atribuir una propiedad negativa a algo que, por definición, no es (Campbell, 2006).

Esta complejidad está en la raíz de la propuesta de Quine de sustituir el verbo «existir» por cuantificaciones formales: decir que algo existe es decir que hay un valor que satisface una determinada variable. Esta idea —«ser es ser el valor de una variable»— cobra relevancia cuando nos fijamos en las teorías físicas. Después de todo, ¿qué son las entidades descritas por la física? Partículas, campos, espacio, tiempo, eventos, interacciones: ¿cuál es el estatus ontológico de cada una de estas categorías? (Campbell, 2006).

La física de Galileo, ampliada por Newton, partió de supuestos ontológicos claros, aunque no siempre explícitos: el espacio y el tiempo son entidades absolutas, homogéneas y universales. Esta ontología ofreció un escenario fijo en el que los cuerpos se mueven e interactúan. El espacio es tridimensional y el tiempo fluye por igual para todos los observadores, independientemente de sus condiciones de movimiento. Ontológicamente, este modelo puede verse alineado con una metafísica sustancialista, donde el ser se entiende como persistencia e independencia. Cada cuerpo es una sustancia que mantiene su identidad a lo largo del tiempo, y ese tiempo es uniforme para todo el universo. No hay relatividad en la estructura del ser, solo en las apariencias o en los sistemas de medida. Es una ontología que, en palabras de Aristóteles, confía en «esto-tal»: cada cuerpo es una unidad, ocupante exclusivo de un punto en el espacio y en un

momento del tiempo. Esto está en sintonía con la noción del ser como algo definido por su posición en el espacio-tiempo absoluto. Pero esta seguridad ontológica comienza a desmoronarse en el siglo XX (Campbell, 2006).

Con la relatividad restringida, Einstein rompió con la noción de tiempo absoluto y espacio separado, proponiendo el espacio-tiempo como única entidad relacional. En este marco, el tiempo, la simultaneidad y las distancias dejan de ser universales y pasan a depender del referencial. Ontológicamente, esto significa que la realidad no es fija, sino relacional: un evento solo adquiere sentido en un sistema de referencia. Esta perspectiva acerca la física a ontologías procesuales, como las de Russell y Whitehead, en las que el mundo está constituido por ocurrencias y no por sustancias inmutables (Campbell, 2006).

La relatividad también sugiere una pluralidad de realidades locales, comparable a la idea de mundos posibles en la filosofía modal. Cada observador construye su propia red de relaciones espacio-temporales, sin que esto sea mera apariencia: el tiempo realmente se dilata o se contrae según el movimiento relativo. Surge así una ontología de los observadores, en la que la realidad se estructura en función de quien observa. Si la física clásica ofrecía la idea de fundamentos necesarios (leyes fijas, espacio absoluto, tiempo uniforme), la relatividad muestra que incluso estos elementos son contingentes y dependientes del contexto. El mundo se revela plural y relacional, desplazando la metafísica de lo necesario hacia una ontología de lo posible realizado.

Este quadro impone nuevos retos filosóficos: ¿cómo concebir el ser si depende del observador? ¿Puede haber objetividad en un mundo relacional? ¿Debemos aceptar ontologías variables según la ciencia? Estas cuestiones muestran que la filosofía no queda descartada por el avance de la física, sino que se ve obligada a reinventarse, ya que al tratar el espacio, el tiempo y la existencia, el físico inevitablemente toca el terreno ontológico.

Ontología relacional, mundos posibles y la crítica de la necesidad en la relatividad

La formulación de la relatividad restringida por Albert Einstein marcó una profunda ruptura en la concepción ontológica heredada de la física clásica. Al abolir el tiempo absoluto y el espacio como entidades independientes, la teoría inaugura la noción del espacio-tiempo como una totalidad relacional, estructurada por la velocidad de la luz y las relaciones entre observadores inerciales. En este nuevo marco, ya no hay universalidad en el tiempo ni en la simultaneidad: cada evento solo se define en función de un referente. Ontológicamente, esto implica que la realidad deja de concebirse como una sustancia fija y pasa a entenderse como una red de relaciones. La ontología de los eventos, defendida por filósofos como Russell y Whitehead, encuentra aquí una resonancia: el mundo está tejido por ocurrencias localizadas, no por esencias permanentes.

La relatividad también acerca la física a una lectura modal de la realidad. Cada referencial genera una configuración propia del universo, con sus medidas y relaciones, lo que equivale a una pluralidad de realidades locales. Se trata de algo más sólido que un mero punto de vista: el tiempo realmente se dilata para un astronauta en movimiento, y esta experiencia no es ilusoria, sino constitutiva de su realidad relacional. Esta idea se hace eco, en cierto sentido, de la concepción de mundos posibles desarrollada por David Lewis, según la cual el mundo actual es solo uno de muchos posibles, diferenciados, en el caso de la física, por la accesibilidad causal y la estructuralidad de los marcos de referencia (Campbell, 2006).

Si la física clásica ofrecía un horizonte de seres necesarios —leyes eternas, espacio absoluto, tiempo uniforme—, la física moderna relativiza estos fundamentos. El *e l* ser se vuelve contingente, plural y dependiente de las relaciones. De este modo,

la relatividad puede interpretarse como un desplazamiento de la metafísica de lo necesario hacia una ontología de lo posible realizado: cada referencial concreta una versión distinta de lo real. Esta pluralidad no niega la realidad, sino que la complejiza, obligándonos a reconocer que es estructuralmente múltiple.

Las implicaciones filosóficas de este quadro son significativas. En primer lugar, se plantea la cuestión de cómo pensar el ser cuando su definición depende del observador. En segundo lugar, surge el desafío del conocimiento objetivo: ¿sería posible alcanzar la objetividad en un universo relacional? Por último, se cuestiona si la propia ontología debe admitir categorías variables según los descubrimientos científicos. Estas cuestiones demuestran que el avance de la ciencia no elimina la filosofía, sino que la convoca a renovarse. El filósofo ya no puede ignorar la física si quiere hablar seriamente sobre el ser, y el físico, al teorizar sobre el espacio y el tiempo, inevitablemente pisa el terreno de la ontología.

La relatividad no solo transformó la física, sino que reabrió el debate metafísico sobre nuevas bases. Nos obliga a repensar lo real como relacional, plural y contingente, lanzando las categorías tradicionales de la filosofía a un diálogo inevitable con los modelos científicos. El espacio-tiempo, en este sentido, no es solo una construcción teórica, sino una invitación a la reconstrucción ontológica del mundo.

Consideraciones finales

En los albores del siglo XX, la ciencia se enfrentaba a una profunda crisis y la aparición de la mecánica cuántica, impulsada por descubrimientos experimentales incompatibles con las teorías newtonianas y electromagnéticas vigentes, no solo revolucionó la física, sino que también desafió las nociones más fundamentales sobre la realidad, la observación y el conocimiento científico. En este contexto, el antirrealismo cobró importancia como posición

filosófica central en la interpretación de la nueva teoría, revelándose como un elemento crucial para comprender la historia de la ciencia y la configuración del conocimiento contemporáneo. El amanecer de la mecánica cuántica —marcado por acontecimientos como la formulación de la hipótesis cuántica por Max Planck en 1900, la explicación del efecto fotoeléctrico por Albert Einstein en 1905 y el modelo atómico de Bohr en 1913— introdujo conceptos radicalmente nuevos: cuantización de la energía, dualidad onda-partícula, indeterminación y el papel del observador en la definición de los fenómenos físicos. Estas ideas rompían con la visión clásica de un universo determinista, continuo e independiente de la observación. A partir de entonces, la cuestión de qué describe realmente la ciencia —la realidad en sí misma o solo nuestras observaciones y predicciones— se volvió ineludible.

Fue en este contexto donde surgió el antirrealismo científico como una respuesta influyente. En contraposición al realismo científico —que sostiene que las teorías científicas describen entidades y procesos que existen independientemente de la mente humana—, el antirrealismo, en sus diversas formas (instrumentalismo, convención, ficcionalismo), sostiene que las teorías son, sobre todo, herramientas útiles para predecir fenómenos y organizar datos, sin la obligación de retratar una realidad objetiva e inaccesible. En la mecánica cuántica, esta posición cobró fuerza con la interpretación de Copenhague, liderada por Niels Bohr y Werner Heisenberg. Según esta visión, no tiene sentido hablar de propiedades definidas de las partículas (como la posición o el momento) antes de la medición. El formalismo cuántico no describiría un mundo subyacente de objetos con trayectorias definidas, sino las probabilidades de resultados observables. Así, la realidad no es «revelada» por la ciencia, sino que está parcialmente constituida por la interacción entre sujeto y objeto. La historia de la ciencia, al examinar este período de transición, muestra cómo el antirrealismo no fue solo una consecuencia filosófica tardía, sino un

componente activo en el desarrollo de la propia teoría. La negativa a postular entidades ocultas (como trayectorias definidas en el átomo) permitió a los físicos avanzar con modelos matemáticamente consistentes, incluso ante la ausencia de una intuición clásica. El éxito predictivo de la mecánica cuántica, a pesar de su extrañeza ontológica, reforzó la idea de que la ciencia puede progresar sin comprometerse con una metafísica realista. Hoy en día, el legado de ese amanecer sigue profundamente presente en el conocimiento contemporáneo. El antirrealismo influye en los debates sobre la filosofía de la ciencia, la epistemología e incluso en áreas como la inteligencia artificial y la cosmología, donde se utilizan modelos altamente abstractos para describir realidades inobservables. Además, la mecánica cuántica, con sus implicaciones tecnológicas (como la computación cuántica y la criptografía), se ha convertido en parte del tejido del conocimiento científico y cultural, exigiendo una reevaluación continua de lo que significa «conocer» el mundo. El amanecer de la mecánica cuántica no solo transformó el mundo al transformar nuestra visión de la realidad, sino que puso en tela de juicio la propia idea del realismo científico. El antirrealismo, lejos de ser una postura escéptica o negacionista, se reveló como un enfoque epistemológicamente sofisticado, capaz de lidiar con la complejidad y los límites de la descripción científica. Al integrar esta perspectiva en la historia de la ciencia, reconocemos que el avance del conocimiento no siempre depende de retratar una realidad objetiva, sino, a menudo, de construir modelos eficaces que nos permitan actuar, predecir e innovar en el mundo, incluso cuando este escapa a nuestra intuición más inmediata.

El amanecer de la mecánica cuántica, en las primeras décadas del siglo XX, marcó no solo una revolución científica, sino también una ruptura ontológica y epistemológica de gran alcance. Desde los experimentos de radiación del cuerpo negro y el efecto fotoeléctrico hasta las formulaciones de Heisenberg, Schrödinger y Bohr, se hizo evidente que los modelos clásicos ya no podían dar cuenta de los

fenómenos atómicos y subatómicos. En este contexto, surgió una tensión fundamental entre dos visiones: el realismo científico, que entiende las entidades teóricas como descripciones fieles de una realidad independiente, y el antirrealismo, que las concibe como construcciones instrumentales para organizar y predecir fenómenos observables.

El antirrealismo encontró terreno fértil en ese momento histórico. La interpretación de Copenhague, liderada por Bohr y Heisenberg, rechazaba la atribución de realidad objetiva a las partículas cuando no se observaban, sosteniendo que la función de onda describía solo probabilidades de resultados experimentales. Esta postura representaba una ruptura con la tradición newtoniana de leyes universales y deterministas, proponiendo en su lugar una ontología de posibilidades condicionadas por el acto de la medición. No se trataba solo de una limitación metodológica, sino de una redefinición del propio concepto de realidad: el mundo atómico no podía pensarse en los mismos términos que el mundo macroscópico.

La historia de la ciencia demuestra, en este sentido, que el antirrealismo no fue una desviación secundaria, sino parte constitutiva de la formación de la mecánica cuántica. Debates famosos, como los enfrentamientos entre Einstein y Bohr, revelan la profundidad de la disputa. Mientras Einstein insistía en que «Dios no juega a los dados», defendiendo la existencia de una realidad subyacente aún no comprendida, Bohr argumentaba que el papel de la física no era revelar la esencia última del ser, sino solo describir de manera coherente los resultados de nuestras interacciones con la naturaleza. El antirrealismo, por lo tanto, se convirtió en una posición epistémica legítima, aunque controvertida, en los albores de la nueva ciencia. La ciencia actual, marcada por avances como la física de partículas, la teoría de cuerdas, la cosmología inflacionaria y la propia computación cuántica, aún arrastra el legado de este dilema. Muchos modelos funcionan de manera altamente predictiva sin que haya un consenso ontológico sobre lo que describen. La distinción

entre entidades «reales» y «instrumentales» e e sigue abierta y, más que una fragilidad, constituye parte de la fuerza creativa de la empresa científica. Al problematizar la relación entre teoría y realidad, el antirrealismo nos obliga a pensar en la ciencia no como un espejo neutro del mundo, sino como una construcción humana, histórica y contingente. Esto no significa relativismo absoluto, sino el reconocimiento de que las categorías con las que describimos la naturaleza están mediadas por prácticas experimentales, lenguajes matemáticos y consensos comunitarios. En este sentido, la historia de la mecánica cuántica no es solo un capítulo del pasado, sino un elemento activo en la comprensión de cómo se desarrolla el conocimiento científico hoy en día.

Escribir sobre el antirrealismo y la historia de la ciencia en los albores de la mecánica cuántica significa comprender que la ciencia contemporánea se construye sobre un equilibrio inestable entre el realismo y el instrumentalismo. Este equilibrio, lejos de ser un obstáculo, es precisamente lo que mantiene abiertas las puertas de la investigación, permitiendo que surjan nuevas teorías y paradigmas. La mecánica cuántica, nacida bajo el signo de la incertidumbre ontológica, nos enseña que el conocimiento científico es siempre dinámico, crítico e inacabado.

La ontología del espacio-tiempo revela un profundo diálogo entre la filosofía y la física. La relatividad galileana representa una metafísica de lo absoluto, de las sustancias persistentes y de las estructuras invariables. La relatividad restringida, por su parte, propone una metafísica de lo relacional, de la variabilidad y de la codependencia de los seres.

Este contraste es más que un ejemplo histórico: es un laboratorio conceptual para reflexionar sobre lo que significa ser. La transición entre estos modelos desafía al filósofo a repensar categorías como sustancia, tiempo, espacio y realidad. Al mismo tiempo, muestra que el progreso científico es también un progreso ontológico, un cambio en la forma en que entendemos la estructura

misma de lo real. Einstein, al unificar el espacio y el tiempo, también unificó, en cierto modo, el ser y el observar. Y tal vez esta sea la mayor lección ontológica del siglo XX: no hay ser sin estructura, y no hay estructura sin relación.

Referencias

Bohr, N. (1934). *Atomic theory and the description of nature* (pp. 52–91). Cambridge University Press.

Campbell, K. (2006). Ontologia. Tradução de Desidério Murcho. *Encyclopedia of Philosophy*, ed. Donald M. Borchert (Macmillan Reference, 2006), Vol. VII, pp. 21–27. Acesso em 16/08/2025 em: <https://criticanarede.com/ontologia.html>

Einstein, A. (2001). *Relativity: The special and the general theory* (R. W. Lawson, Trans.). Routledge. (Original work published 1916)

Einstein, A. (1905). On the electrodynamics of moving bodies. *Annalen der Physik*, 17, 891–921.

Einstein, A. (2003) Physics & reality. *Daedalus* (2003) 132 (4): 22–25

Kant, I. (1994). *Crítica da razão pura* (2ª ed.). Fundação Calouste Gulbenkian.

Kant, I. (2006). *Prolegômenos a toda metafísica futura que pretenda apresentar-se como ciência*. Editora Nova Cultural.

Loux, M. J. (2006). História recente da metafísica. Tradução de Desidério Murcho. Michelson, Michael J. Loux, *Encyclopedia of Philosophy*, ed. Donald M. Borchert (Macmillan Reference, 2006), Vol. VI, pp. 197–200.

Melo, Maxwell Diógenes Bandeira de; Pôrto Jr., Gilson; (Orgs.). *REALISMO E ANTIRREALISMO: vertentes em relatividade e física quântica*. Palmas, TO: Observatório Edições, 2025. 173 p. ISBN 978 65-987788-4-2.

GREEN MARKETING Y VALORES CULTURALES: Un Análisis del Impacto en la Formación de Conductas de Compra Proambientales entre los Hispanos en Estados Unidos

Sindy Chapa
Santiago Reyes

Introducción

El propósito de este estudio es examinar críticamente las estrategias de implementación de campañas de Marketing Relacionado con una Causa (CRM) en diversos contextos culturales y organizacionales. Específicamente, busca explorar cómo las iniciativas de CRM son diseñadas, comunicadas y percibidas por los consumidores, e identificar los factores clave que influyen en su efectividad para mejorar el valor de marca, la interacción del consumidor y el impacto social. Mediante la síntesis de la literatura

existente y el análisis de las prácticas contemporáneas de CRM, el estudio busca proporcionar información práctica para profesionales del marketing, organizaciones sin fines de lucro y académicos interesados en la intersección del marketing, la responsabilidad social corporativa y el comportamiento del consumidor.

Este estudio profundiza en la relación multifacética entre la conciencia ambiental, las actitudes del consumidor hacia los productos ecológicos y la implementación estratégica de campañas de marketing relacionado con una causa (CRM). Examina específicamente cómo estos factores convergen para moldear las intenciones de compra, particularmente cuando los productos se posicionan como ofertas de alto valor dentro de marcos de marketing verde. Al integrar el CRM en las narrativas de sostenibilidad, las marcas pueden mejorar el valor percibido del producto y fomentar la interacción emocional, especialmente cuando las campañas se alinean con las prioridades éticas y sociales de los consumidores.

Además, el estudio explora cómo las orientaciones culturales colectivistas, especialmente en las comunidades hispanas, actúan como variables moderadoras en la eficacia de las iniciativas de CRM. Se plantea la hipótesis de que valores culturales como la lealtad grupal, la interconexión familiar y un fuerte sentido de responsabilidad social amplifican la receptividad a los mensajes impulsados por el medio ambiente, influyendo así en los resultados conductuales. Estas dinámicas se analizan a través de la Teoría del Comportamiento Planificado (Ajzen, 1991), que proporciona un marco sólido para comprender cómo las actitudes, las normas subjetivas y el control conductual percibido influyen en la intención y la acción.

Para captar los matices generacionales en la capacidad de respuesta ambiental, el estudio también se basa en la Teoría de la Difusión de la Innovación (Rogers, 2003), destacando cómo las cohortes más jóvenes pueden ser pioneras en la adopción de

productos y prácticas ecológicas, mientras que las generaciones mayores pueden requerir mensajes más específicos para cambiar hábitos de consumo arraigados. Además, se utiliza la teoría de género (West y Zimmerman, 1987) para investigar cómo la identidad de género y los roles socializados influyen en las actitudes hacia la sostenibilidad y el marketing verde, revelando posibles disparidades en los procesos de participación y toma de decisiones.

Metodología y Discusión

Se recopilaron datos de una muestra representativa a nivel nacional de 2500 consumidores estadounidenses a través del panel en línea de Dynata. Se utilizaron escalas validadas, como la escala CRM de Hyllegard et al. (2010), la escala de Preocupación Ambiental de Matthes y Wonneberger (2014) y una escala de seis ítems sobre actitudes hacia productos ecológicos adaptada de Taufique (2014) y Haws et al. (2010). La intención de compra también se midió utilizando ítems de Haws et al. (2010). El estudio incluye cohortes de edad, género y valores culturales orientados a la etnia para examinar la variación demográfica y cultural. Los datos se analizaron mediante Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM) para comprobar las relaciones propuestas y el ajuste del modelo.

Se espera que los hallazgos contribuyan a la teoría de la comunicación y la práctica del marketing al ilustrar cómo las actitudes, la cultura y la demografía se intersectan para moldear el comportamiento proambiental del consumidor. Entre las limitaciones se incluye el uso de un panel en línea. Sin embargo, esta investigación ofrece información oportuna para académicos y profesionales que diseñan estrategias de comunicación de marketing inclusivas y culturalmente resonantes, particularmente dentro del creciente mercado hispano de Estados Unidos.

Referencias

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Haws, K. L., Winterich, K. P., & Naylor, R. W. (2010). Green consumer values: How do personal values influence environmentally friendly attitudes and behavior? *Journal of Consumer Psychology*, 20(3), 319–332. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2010.01.002>
- Hyllegard, K. H., Ogle, J. P., Yan, R. N., & Attmann, J. (2010). The influence of gender, social cause, charitable support, and message appeal on responses to cause-related marketing. *Journal of Marketing Management*, 26(9–10), 805–827. <https://doi.org/10.1080/02672570903285621>
- Matthes, J., & Wonneberger, A. (2014). The skeptical green consumer revisited: Testing the relationship between green consumerism and skepticism toward advertising. *Journal of Advertising*, 43(2), 115–127. <https://doi.org/10.1080/00913367.2013.834804>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Taufique, K. M. R. (2014). A study on consumer perception on eco-labeling in Bangladesh. *International Journal of Marketing Studies*, 6(1), 122–135. <https://doi.org/10.5539/ijms.v6n1p122>
- West, C., & Zimmerman, D. H. (1987). Doing gender. *Gender & Society*, 1(2), 125–151. <https://doi.org/10.1177/0891243287001002002>

PRODUCCIÓN DE VISIBILIDAD DIGITAL: consideraciones sobre posibles enfoques

Luiz Felipe Vidigal Araujo

Introducción

El campo de la comunicación es relativamente reciente en la historia de las ciencias sociales. Fue solo en el siglo XX cuando el fenómeno comunicacional comenzó a interesar a los científicos, quienes establecieron gran parte de lo que hoy llamamos Teorías de la Comunicación (Braga, 2016, p. 126). En este contexto, el presente artículo se orienta por la siguiente pregunta problemática: ¿cómo se puede investigar metodológicamente la producción de visibilidad digital para articular la investigación académica y la extensión universitaria, contribuyendo a la comprensión crítica y ampliándose hasta el tejido social a través de los procesos comunicativos?

«El fenómeno de la comunicación, en su amplitud, se encuentra fragmentado entre conocimientos dispersos, inarticulables, ya que se encuentran distribuidos entre diferentes disciplinas» (Braga, 2016, p. 126). Esta interdisciplinariedad se debe

precisamente al hecho de que la comunicación impregna toda la realidad. Todas las ciencias sociales tienen alguna relación con la comunicación. Sin embargo, ninguna de ellas estudia el *fenómeno comunicacional* en sí mismo, como lo hace nuestra disciplina. «El conocimiento comunicacional aún no se organiza como una ciencia normal, dado que no dispone de tales macro-teorías fundacionales» (Braga, 2016, p. 127). Las primeras preguntas surgieron, en realidad, de otras disciplinas. Pero la cuestión es que el avance del conocimiento del fenómeno comunicacional depende de nosotros, ya que las demás disciplinas solo llegan hasta el límite de sus propios intereses (Braga, 2016, p. 127).

Hoy en día, el campo de la comunicación ya es reconocido y respetado en el ámbito académico. Estudia todo lo relacionado con el fenómeno comunicacional. No basta con tener un *aspecto comunicacional*, como en el caso de los medios de comunicación; el objeto de estudio debe ser el *fenómeno en sí mismo*. Teniendo esto en cuenta, este trabajo asume el esfuerzo exploratorio de comprender la producción de visibilidad digital no solo como objeto teórico, sino también como campo de acción extensivo. Se busca, así, acercar la investigación académica a la sociedad, explorando caminos metodológicos que articulen la teoría y la práctica en proyectos de investigación y extensión en comunicación. Al mismo tiempo, se reconoce que este trabajo se encuentra en una etapa exploratoria, buscando más plantear hipótesis y trazar caminos metodológicos que ofrecer resultados concluyentes. Esta posición es relevante porque refuerza la necesidad de la reflexión crítica como etapa necesaria para madurar futuros proyectos de investigación y extensión.

Reflexión metodológica

Para realizar una buena investigación, es necesario reflexionar sobre la metodología que se empleará. En primer lugar,

el objeto de investigación se estudiará dentro del campo de la comunicación. Esto no significa que otros campos no puedan cooperar con la investigación, ya que nuestros objetos pueden beneficiarse mucho de tales contribuciones. Sin embargo, nuestro campo «ya dispone de un "acervo" de métodos, procedimientos, reflexiones, sistematizaciones y estructuraciones constituidos a lo largo de su trayectoria histórica que no pueden ser descuidados por el investigador que inicia una nueva investigación» (Lopes, 1990, según citado en Bonin, 2008, p. 122) y que se centran en el fenómeno comunicacional en cuestión en el objeto de investigación.

Cada investigación tiene sus peculiaridades que exigen diferentes «enfoques según sus preguntas y objetos» (Braga, 2011, p. 2). Esto se vuelve aún más complejo si se considera que, a pesar de que ya existen algunas «estructuras constituidas» en el campo comunicacional, todavía no existe una «sedimentación consensuada de referencias teórico-metodológicas arraigadas en la tradición», lo que conlleva el riesgo de la improvisación (Braga, 2011, p. 3). Esto hace que la base teórica y las técnicas generales de aproximación al objeto de investigación sean aún más importantes, precisamente para aportar rigor científico al trabajo (Braga, 2011, p. 3). «Tenemos el objetivo de producir conocimiento, aunque esta labor científica, hoy en día, en el ámbito de las ciencias humanas, no pretende ser pura, ni objetiva, ni neutral» (Braga, 2011, p. 3).

A diferencia de una perspectiva sobre la metodología como un conjunto de reglas de procedimiento apriorísticas; o como un mero relato posterior de componentes adjetivos a la sustancia del tema; o incluso como una simple adhesión a un marco teórico establecido; me gustaría enfatizar estas cuestiones como un s acciones concretas y reflexionadas a lo largo de todo el desarrollo de la investigación, desde las primeras hipótesis hasta los resultados finales. (Braga, 2011, p. 7)

Debido a la complejidad de nuestro campo y su diálogo con teorías y conceptos de diferentes disciplinas, debemos ver la metodología no como un aspecto que simplemente hay que cumplir en la investigación, sino como algo fundamental en la exploración empírica. El investigador está constantemente involucrado en la toma de decisiones y eso, al final, será lo que marque la diferencia en la investigación: «el abandono de la injunción determinante del «hacer» impone una mayor atención y cuidado en cuanto al «hacer»» (Braga, 2011, p. 8).

En primer lugar, es necesario tomar decisiones sobre los paradigmas y modelos epistemológicos que se utilizarán. «Las decisiones tomadas sobre cuestiones de este tipo deben ser coherentes con los objetivos más específicos de la investigación y, al mismo tiempo, repercutir en la orientación de todos los demás procesos de la investigación» (Braga, 2011, p. 8). Posteriormente, el investigador debe profundizar en la fundamentación teórico-metodológica. «Las teorías que adoptamos, normalmente, no solo implican explicaciones de la realidad, sino que también proporcionan los objetos-tipo que se constituyen en su ámbito y algún orden de cuestiones que se les dirigen» (Braga, 2011, p. 8), lo que Braga denomina «cuestión de horizonte», por asumir un papel central en la reflexión y el cuestionamiento de la investigación. «No hay un punto de partida definido para la toma de decisiones en la investigación: estas comienzan en cualquier punto y se desarrollan en todas las direcciones» (Braga, 2011, p. 9). Evidentemente, algunas decisiones se toman antes que otras, como por ejemplo la construcción del problema de investigación, que luego define el objeto de investigación (su recorte, *corpus*) y luego exige un enfoque para ser estudiado. Estas decisiones, sin embargo, no se agotan en el plano abstracto de la teoría. Se materializan en prácticas concretas que articulan la investigación y la extensión. Este debate metodológico se concreta en experiencias de extensión, como

talleres de alfabetización mediática, análisis de discursos digitales en escuelas y laboratorios comunitarios de producción audiovisual.

En el presente artículo no presentamos un estudio empírico específico, sino que indicamos posibles caminos. Las investigaciones futuras podrían centrarse, por ejemplo, en el análisis de las prácticas de producción de visibilidad en redes sociales específicas (Instagram, TikTok, YouTube) o en experiencias de extensión que articulen la crítica mediática y la producción colaborativa de contenidos digitales. Esta delimitación permitirá transformar las reflexiones aquí desarrolladas en protocolos metodológicos comprobables. Tales prácticas ejemplifican cómo la metodología comunicacional se ve tensionada por la realidad social. Una parte esencial de la metodología es reconocer que, aunque no es fluida, exige ser constantemente revisada y criticada. «Hay dos opciones básicas al considerar la cuestión metodológica: o bien percibir el método como una actitud teórica ante el objeto de investigación, de la que se deriva la elección de las herramientas de análisis; o bien visualizarlo como una herramienta capaz de permitir la organización de la investigación» (Barbosa, 2016, p. 195).

La metodología es una parte esencial del trabajo. Corresponde al investigador utilizarla como aliada a lo largo del proceso de investigación del objeto de estudio para avanzar en su conocimiento al mismo tiempo que desarrolla la investigación en sí. «La metodología no es más que una buena planificación de cómo responder a preguntas claras, objetivas y pertinentes. Un buen problema conduce su metodología» (França, 2016, p. 173). Toda investigación surge de una pregunta, algo que despertó la curiosidad del investigador. Precisamente por eso, no es necesario, ni se espera, que alguien investigue *todo* sobre un objeto. Al contrario. Se espera que en la metodología se haga un recorte, con un alcance factible de lo que se puede investigar sobre el objeto en cuestión. Lo importante para el desarrollo de una investigación es su relevancia para el campo. En el caso del fenómeno de la producción

de visibilidad, podemos observarlo desde los inicios de la sociedad, no solo en un contexto específico. El objetivo principal de la investigación es avanzar en el conocimiento científico. Al investigar un fenómeno comunicacional, si es relevante para el campo, incluso en contextos futuros, la investigación seguirá siendo pertinente. Así como hoy en día seguimos utilizando las bases teóricas de autores de renombre del pasado, en el futuro los investigadores deberán ser capaces de aplicar las bases teóricas del presente a los objetos de investigación del futuro. Esto nos lleva a otra discusión, tan importante como la metodología en sí misma: ¿cómo hacer un trabajo que sea replicable?

Reproducibilidad del trabajo científico

Una vez establecido y comprendido el contexto en el que se llevará a cabo el trabajo, el investigador tiene la ardua tarea de definir las preguntas específicas para la realización de la investigación. Sin ellas, el objeto de investigación es demasiado amplio, el enfoque no es claro y el trabajo está lejos de ser replicable. La reproducibilidad de una investigación científica es esencial para evaluar su calidad, ya que, al aplicar el rigor del método científico, la investigación se muestra concreta en la construcción del conocimiento. Solo así una investigación puede considerarse válida; de lo contrario, se limita a tensar teorías, un debate que no conduce a la construcción de algo concreto.

No es necesario que los descubrimientos realizados en las investigaciones empíricas se caractericen como la vanguardia del conocimiento en el área, ya que nuestros descubrimientos rara vez lo son. Se trata realmente de enfrentar la resistencia de la realidad, rodearla con nuestra problematización y ser capaces de percibir

algo allí que, por más modesto y singular que sea, antes no se percibía claramente [...].
(Braga, 2011, p. 6)

En resumen, ni el contexto ni las teorías definirán el valor de una investigación. Lo necesario es comprender profundamente el contexto en cuestión, con preguntas pertinentes que conduzcan a un recorte valioso del objeto de investigación, que junto con los fundamentos teóricos nos señalen algo en la realidad del fenómeno comunicacional que pueda ser investigado empírica y metodológicamente por otros investigadores en diferentes contextos y con fundamentos teóricos distintos. Es decir, para la reproducibilidad de un trabajo es de suma importancia dejar muy clara la metodología empleada, investigar la investigación para alinear el trabajo con los debates existentes (Bonin, 2008, p. 123), detallar los procedimientos que se emplearán en la investigación (Braga, 2011, p. 9), dejar muy clara la formulación de la problemática (França, 2016, p. 154), definir explícitamente los conceptos clave de la investigación y aclarar los criterios de selección del objeto de investigación, así como detallar las técnicas utilizadas para la recopilación (entrevista, observación, análisis de contenido, etc.) y los instrumentos utilizados (guiones, software, equipos, etc.). Sin embargo, en las investigaciones digitales, la replicabilidad se enfrenta a retos singulares. El acceso a los datos de las plataformas está sujeto a cambios constantes en las políticas, los algoritmos y los términos de uso. Esto significa que una investigación realizada hoy puede no reproducirse exactamente mañana. Por lo tanto, es importante registrar claramente las condiciones de recopilación y análisis en el momento de la investigación, asumiendo la replicabilidad como un proceso situado y contextualizado, en lugar de como una repetición mecánica de procedimientos.

En la práctica extensionista, los límites de la ciencia y la necesidad de replicabilidad se manifiestan cuando los investigadores se enfrentan a la realidad de los colectivos sociales y

necesitan adaptar los métodos de análisis de visibilidad a contextos diversos. En estas situaciones, se percibe que la metodología no es solo una exigencia académica, sino un proceso vivo de negociación entre la teoría y la práctica social. Pero este no es el caso. Como dijo Karl Popper, «lo que demuestra que una teoría es científica es el hecho de que sea falible y acepte ser refutada» (Popper, 1963, citado en Morin, 1994, p. 38).

Los límites de la ciencia

La perspectiva del filósofo y sociólogo Edgar Morin es fundamental en el debate sobre los límites del conocimiento científico, no solo en el campo de la comunicación, sino en general. En su libro *Ciencia con conciencia*, Morin cita con frecuencia a Karl Popper: «No basta con que una teoría sea verificable, es necesario que pueda ser falsificada, es decir, que eventualmente se pueda demostrar que es falsa» (Popper, 1963, citado en Morin, 1994, p. 38). Aquí entra en juego el concepto de *falsabilidad*. Ninguna teoría puede considerarse una verdad absoluta porque, en cualquier momento, puede observarse algo que la refute. La conciencia de su fragilidad es una parte esencial del conocimiento científico. «Él [Karl Popper] dice que lo racional en la ciencia es que acepta ser puesta a prueba y acepta crear situaciones en las que se cuestiona una teoría, es decir, se acepta a sí misma como "biodegradable"» (Popper, 1963, citado en, 1994, p. 39).

La crítica de Morin a la ciencia pone de manifiesto precisamente su valor: reconocer sus propias limitaciones. Somos seres humanos, falibles, limitados e imperfectos. Naturalmente, nuestra ciencia debe ser un reflejo de ello. El conocimiento solo crece cuando nos unimos para crear colectivamente algo que va más allá de lo individual, es en esencia cooperativo. Popper dice: «La ciencia no es un privilegio de una teoría o de una mente, la ciencia es la aceptación por parte de los científicos de una regla del juego

absolutamente imperativa». Sin embargo, para obedecer la regla del juego de la verificación y la experimentación, es necesario que haya una gran actividad de crítica mutua» (Popper, 1963, , citado en Morin, 1994, p. 40). El rigor científico de la crítica mutua es quizás el mayor avance para la construcción del conocimiento. La necesidad de ser evaluados por nuestros pares, y viceversa, antes de que podamos publicar, muestra la esencia del valor en la propia limitación de la ciencia. La ciencia depende de la comunidad científica que la respalda. Sin embargo, Morin también cuestiona este aspecto de la ciencia, porque la misma comunidad que evalúa es la que decide los consensos entre los investigadores (Morin, 1994, p. 42). Es decir, es un ciclo.

Esta problematización lleva a Morin a otra cuestión central: la objetividad, que «parece ser una condición *sine qua non*, evidente y absoluta, de todo conocimiento científico» (Morin, 1994, p. 40). Morin no niega la objetividad científica en el acto de investigar, ya que las teorías se basan en datos verificados y/o falsificados.

«Lo que se puede cuestionar, con razón, es que una *teoría* sea objetiva. No, una teoría no es objetiva; una teoría no es el reflejo de la realidad; una teoría es una construcción de la mente, una construcción lógico-matemática que permite responder a ciertas preguntas que le hacemos al mundo, a la realidad. Una teoría se basa en datos objetivos, pero una teoría no es objetiva en sí misma» (Morin, 1994, p. 40).

Aquí podemos volver al concepto de falsabilidad. Después de todo, las teorías pueden ser cuestionadas en el momento en que una construcción, basada en datos verificados, se oponga a ellas. Por eso,

la ciencia es algo perpetuo. Una vez establecida, una teoría ya está esperando ser desbancada o cuestionada por otras construcciones de conocimiento. Reconocer la humanidad de la ciencia es esencial para cualquier investigador que desee avanzar en el conocimiento del campo. Si la verdad pudiera alcanzarse, la ciencia ni siquiera sería necesaria.

Morin cuestiona la objetividad porque se crea a partir de «un enorme proceso sociológico, cultural, histórico e intelectual», un consenso de los investigadores. (Morin, 1994, p. 41).

Por mucho que la ciencia se esfuerce, es imposible separarla de su factor limitante humano. «No existe un hecho "puro". Los hechos son impuros. Por eso, en última instancia, la actividad del científico consiste en una operación de selección de hechos» (Morin, 1994, p. 43). Tal y como predica la metodología, Morin entiende que el papel del científico es observar fenómenos, hacer recortes y seleccionar teorías que hagan avanzar su investigación. Lo que critica duramente es que «hay creencias no experimentales y no comprobables detrás de las teorías, es decir, en la mente de los sabios y los investigadores. Existen impurezas no solo metafísicas, sino también, sin duda, sociológicas y culturales» (Morin, 1994, p. 44). Esto choca con la condición humana, una vez más, y se explica mediante el concepto de *themata*.

Un *thema* (*thema*, singular/ *themata*, plural) es una preconcepción fundamental, estable, ampliamente difundida y que no puede reducirse directamente a la observación o al cálculo analítico del que no deriva. Esto significa que los *themata* tienen una característica obsesiva, pulsional, que estimula la curiosidad y la investigación del investigador» (Morin, 1994, p. 44).

Morin pone el ejemplo de Einstein, que creía que la fuente de la verdad estaba en las matemáticas. Afirma que «todos somos así»

(Morin, 1994, p. 45) y que «los que se sienten impulsados por *los themata* experimentan una especie de placer —yo diría que casi un coito psicológico— cuando creen que el universo responde a la intención que los incita» (Morin, 1994, p. 45). Este concepto es interesante porque intenta explicar por qué los científicos buscan el conocimiento en primer lugar. Conseguir extraer algo de la realidad que les rodea les produce una sensación positiva. También es imperativo que consideremos si existe una « » *themata* que impregna el campo comunicacional. Alguna preconcepción fundamental que pueda ser compartida por muchos investigadores en este campo.

Siguiendo con otro concepto relacionado con *la themata*, Morin habla del paradigma, que «es lo que está en el principio de la construcción de las teorías, es el núcleo oscuro que orienta los discursos teóricos en tal o cual sentido» (Morin, 1994, p. 45). Utiliza la obra de Thomas Kuhn en *La estructura de las revoluciones científicas* para ilustrar cómo el conocimiento, «en lugar de [seguir] un tipo de racionalidad progresiva y ascendente en marcha en la historia, [...] la historia de las ciencias, como la historia de las sociedades, conoce y atraviesa revoluciones» (Kuhn, 1962, citado en Morin, 1994, p. 46). Los paradigmas cambian y, con ello, la concepción del mundo de la sociedad y, en consecuencia, la de sus científicos. Ilustra estos cambios con ejemplos como el fin de la concepción de la centralidad del universo en la Tierra, que cambió radicalmente la visión del mundo, o en la física, cuando se descubrió la física cuántica (Morin, 1994, p. 46). Morin también aborda el concepto de Lakatos de programa de investigación, que son «teorías vinculadas entre sí por principios y postulados comunes. [...] En estos grupos de teorías, en estos programas, existe un núcleo duro [...] [que] es lo que resiste más tiempo» (Morin, 1994, p. 46). «Así pues, teoría, *themata*, programa de investigación, paradigma, etc., son nociones que introducen en la científicidad elementos aparentemente impuros, pero, repito, necesarios para su

funcionamiento» (Morin, 1994, p. 47). Morin reconoce que el aspecto humano de la cientificidad es lo que la hace avanzar dentro de sus limitaciones. Lo critica vehementemente, pero comprende que, sin ello, el conocimiento no avanzaría. Lo importante para nosotros, los investigadores, es reconocer las limitaciones con las que lidiamos.

El campo de la comunicación

Morin hace muchas reflexiones extremadamente pertinentes para todas las disciplinas. Dejando de lado la ciencia en su conjunto, el campo de la comunicación es víctima de todos estos sesgos científicos como cualquier otro. «Las dificultades comienzan, por lo tanto, en la definición de lo que es la comunicación y continúan en la elección de su objeto empírico, en la determinación de sus conceptos básicos, ya que es recurrente la visión estrecha que califica las teorías y los conceptos como inherentes a las particularidades de una ciencia y no al conocimiento científico» (Barbosa, 2016, p. 196). El propio campo ya se enfrenta al reto de definirse. Muniz Sodré nos ofrece una posible definición en su libro *A Ciência do comum: notas para o método comunicacional* (La ciencia de lo común: notas para el método comunicacional).

Para Sodré (2014), el campo de la comunicación se constituye como un «sistema de inteligibilidad» mientras que la «hermenéutica de la existencia» realiza una «redescripción» de los fenómenos que sitúan lo común de la humanidad. Así, la ciencia de lo común, es decir, la comunicación, trabajaría en tres dimensiones o niveles operativos: el relacional, el vinculativo y el crítico cognitivo o metacrítico. El primero abarcaría los estudios en torno a las cuestiones mediáticas y que tratan la comunicación desde el paradigma informacional/tecnológico; el segundo, los estudios sobre la comunicación como algo más allá de los dispositivos mediáticos e incluyendo las formas alternativas de comunicación y

la sociabilidad estructurada a través de un común (comunicación comunitaria, por ejemplo); y el tercero, los análisis que buscan discutir la comunicación misma como concepto, más allá de los métodos y aportes teóricos utilizados. (Sodré, 2014, citado en Barbosa, p. 197)

Ahora bien, ¿qué es la comunicación en sí misma? «La comunicación es un proceso de globalidad, en el que los interlocutores, insertados en una situación determinada, y a través del lenguaje, producen y establecen significados, conformando una relación y posicionándose dentro de ella». (França, 2016, p. 158) La producción de visibilidad encajaría, entonces, con un fenómeno comunicacional por ser una transmisión de significados a partir de una imagen. El estudio de este fenómeno en el campo comunicacional seguirá, por lo tanto, no solo el contexto del mundo, como se señaló su relevancia al discutir la metodología, sino también el contexto del campo comunicacional en sí. Marialva Barbosa critica el paradigma posmoderno en el que, según ella, estamos insertos. Considera problemática la «fragmentación del conocimiento» que ha hecho que la sociedad sea percibida como «una suma de varias subculturas, en ausencia de horizontes holísticos y colectivos, así como de la posibilidad de cualquier tipo de movilización global» (Barbosa, 2016, p. 199). Esto se ve agravado por el «debilitamiento de los elementos de identificación colectiva (familia, nación, ideologías, etc.)» (Barbosa, 2016, p. 199). Además, también critica la «negatividad como dirección preponderante, [...] enfatizando la posición deconstructivista, a través de la cual se observa, se comprende y se explica los fenómenos a partir de la noción ampliada de texto. Así, nada existiría fuera de los textos, sin prácticas ni «dispositivos extratextuales» (Foucault, 1999, citado en Barbosa, 2016, p. 200). Por último, señala que «la principal crítica de quienes se oponen a esta perspectiva epistemológica se refiere a la supremacía de la dimensión simbólica implicada en los análisis, ya que la ciencia tendría como supuesto central el realismo

epistemológico, es decir, la búsqueda de la «verdad»». (Cardoso, 1999, citado en Babosa, 2016, p. 200).

Criticar el paradigma es muy productivo para comprender el ángulo desde el que se investigará el objeto de estudio. Sin embargo, aunque la crítica es válida, también intenta subvertir los cambios que el campo de la comunicación ha traído consigo con los avances de sus teorías. Podemos observar realmente un debilitamiento de los elementos de identificación, una pulverización de las culturas y una negatividad preponderante (lo que puede ser el mayor obstáculo para un debate productivo, ya que no se debe considerar algo como bueno o malo). La noción ampliada de texto es extremadamente enriquecedora para el estudio de la producción de visibilidad. Entender la imagen como un texto nos permite plantear muchas preguntas y aplicar metodologías distintas que cuestionan el aspecto comunicacional de este fenómeno. «Tal o tal objeto o práctica no son «en sí mismos» comunicativos, y solo existen a partir del momento en que los nombramos y los vemos como tales; es el resultado de ver (o buscar ver) en estos objetos y prácticas una dimensión comunicativa» (França, 2016, p. 156). Ya hemos establecido la definición de comunicación, como una interacción, una acción humana. Sin embargo, hay otros aspectos importantes en su definición que no quedan evidentes, como que la comunicación es una experiencia: «a diferencia de un lago o una presa, formados por porciones homogéneas, la experiencia es como un arroyo: fluye» (França, 2016, p. 160). La comunicación en sí misma y sus medios «secuestran nuestra experiencia» (França, 2016, p. 161).

Nos involucramos totalmente. Aquí, una vez más, el paradigma posmoderno es productivo al ampliar la definición de texto. Del mismo modo que la lectura es un acto extremadamente envolvente, se puede argumentar que ver una foto es igual de envolvente. Ver es uno de los sentidos más fuertes que tenemos, y el acto de ver y ser visto exige una reflexividad: «Es en la relación con el otro que aprendemos a vernos como él nos ve, lo que amplía

nuestro autoconocimiento y ensancha el abanico de opciones en nuestras tomas de posición» (França, 2016, p. 163). Sin embargo, esta reflexividad no debe limitarse al campo conceptual: debe ejercitarse en prácticas concretas de extensión universitaria. Aunque este trabajo no presenta un informe sistematizado de las acciones de extensión, su contribución radica en poner de manifiesto la necesidad de acercar la teoría de lo a la práctica social. Los futuros proyectos de extensión pueden incluir talleres de análisis crítico de *noticias falsas*, laboratorios de producción audiovisual comunitaria o actividades de alfabetización mediática en las escuelas. Desde esta perspectiva, la extensión universitaria se convierte en un espacio privilegiado para tensionar estas definiciones del campo. Al desarrollar proyectos de comunicación comunitaria, talleres de análisis crítico de *noticias falsas* o producciones colaborativas de medios digitales, la universidad crea las condiciones para que la teoría se confronte con la práctica social. Esta articulación no solo fortalece la investigación, sino que también devuelve a la sociedad una reflexión crítica que amplía la comprensión de la comunicación como ciencia de lo común.

La visibilidad y su producción

La visibilidad es algo involuntario. Ver y ser visto simplemente sucede. Somos cuerpos físicos y la luz que se refleja en cada uno de nosotros y es observada por otros nos hace visibles. El fenómeno comunicacional de *la producción* de visibilidad implica una acción consciente, a diferencia de la visibilidad que simplemente es. La *producción* de visibilidad no es algo nuevo y, muy probablemente, perdurará durante muchos años en nuestra sociedad. Vivimos en la sociedad del espectáculo y no es de esperar que las imágenes dejen de ser pertinentes en nuestras relaciones en un futuro próximo.

Para comprender los retos metodológicos de la producción de visibilidad en la contemporaneidad, es indispensable situar el objeto en el contexto de las transformaciones comunicativas del siglo XXI. La comunicación, en la era digital, no es solo un medio, sino un *entorno*. La noción de «abundancia comunicativa» (Keane, 2020, citado en Mendonça y Aggio, 2021, p. 13) describe un escenario de sobrecarga de signos, datos, discursos e imágenes que circulan incesantemente por las plataformas digitales. Esta abundancia, sin embargo, no equivale a una ampliación del debate público. Según Benkler, Faris y Roberts (2018, citado en Mendonça y Aggio, 2021, p. 13), el fenómeno de la hiperconectividad ha conducido a una intensificación de las burbujas epistémicas y la tribalización informacional, con grupos que refuerzan entre sí sus creencias, sin tener en cuenta fuentes externas. La producción de visibilidad, desde este punto de vista, deja de ser un fenómeno espontáneo para convertirse en un proceso orientado por reglas algorítmicas. Como advierten Van Dijck, Poell y de Waal (2018, citado en Mendonça y Aggio, 2021, p. 13), los algoritmos no solo organizan la información, sino que determinan qué cuerpos, discursos e imágenes se vuelven visibles o invisibles. La visibilidad es, por lo tanto, un recurso escaso y jerarquizado, que depende de la performatividad, el compromiso y, a menudo, la reproducción de patrones de mercado. Este ecosistema híbrido, tal y como lo define Chadwick (2017, citado en Mendonça y Aggio, 2021, p. 13), mezcla lógicas del periodismo tradicional, de los medios alternativos y de las plataformas digitales. En él, el estatus de «visible» no solo se deriva de la relevancia, sino de la capacidad de generar atención, independientemente del valor informativo o social del contenido.

El análisis de Mendonça y Aggio (2021) sobre la transformación de la esfera pública revela una crisis estructural en el modelo moderno de circulación de ideas. La esfera pública, que en el proyecto habermasiano funcionaba como un espacio de mediación racional entre el Estado y los ciudadanos, pierde su

centralidad frente a la lógica privatista de las plataformas digitales. La llamada «plataformización de la vida» (Van Dijck, 2018, según citado en Mendonça y Aggio, 2021, p. 13) redefine las condiciones de visibilidad y participación. Si en el pasado los medios de comunicación masivos funcionaban como *guardianes*, hoy son los algoritmos los que organizan las jerarquías discursivas, basándose en criterios de rentabilidad, viralización y retención del usuario. Este nuevo régimen comunicacional genera una hipertrofia de lo privado (Mendonça y Aggio, 2021, p. 9), en la que los intereses colectivos ceden espacio a los intereses individuales o de pequeños grupos, mientras. La esfera pública se fragmenta en microesferas, burbujas y clústeres informativos, donde el sentido de colectividad cede espacio a la lógica tribal. Además, la abundancia comunicativa no trajo necesariamente una mejora epistémica. Por el contrario, amplía el fenómeno del culto al amateurismo (Keen, 2007, según citado en Mendonça; Aggio, 2021, p. 15), en el que individuos sin experiencia pasan a disputar, y a menudo dominar, los espacios de autoridad. Esto impacta directamente no solo en la política, sino también en las formas en que producimos, consumimos e interpretamos la visibilidad.

Ante este escenario, el investigador en comunicación se enfrenta a múltiples retos metodológicos y éticos. El primero de ellos se refiere a la propia definición del objeto: ¿cómo delimitar el fenómeno de la producción de visibilidad en un contexto en el que las fronteras entre lo público y lo privado son porosas, inestables y cambiantes? La replicabilidad, concepto central en el debate metodológico, adquiere aquí contornos distintos. Como señala Bonin (2008), no se trata de repetir procedimientos mecánicamente, sino de construir arreglos metodológicos sensibles, capaces de dialogar con la fluidez de los objetos comunicacionales. Esto exige una postura epistemológica que reconozca la contingencia, la parcialidad y los límites del conocimiento, como defiende Morin (1994). Por otro lado, surgen dilemas éticos ineludibles. La

investigación en entornos digitales a menudo requiere el análisis de datos sensibles, discursos privados que se hacen públicos e interacciones que pueden exponer a los sujetos a riesgos simbólicos y materiales. Esto impone la necesidad de un código ético que vaya más allá de los protocolos tradicionales, contemplando cuestiones como el consentimiento, el anonimato, la responsabilidad social y el impacto de la propia investigación sobre los sujetos observados. En última instancia, el investigador debe adoptar una postura reflexiva y crítica, consciente de que toda producción de conocimiento es, como advierte Morin, una construcción situada, marcada por unos paradigmas, *themata* y contingencias históricas. Reconocer esto no debilita la ciencia, sino que, por el contrario, refuerza su necesidad y su poder transformador.

Aplicada la cientificidad al objeto de estudio, queda la pregunta: ¿hasta qué punto existe objetividad en el estudio de la producción de visibilidad? Como dijo Morin, una vez estudiado el fenómeno y propuesta una teoría, esta no será un reflejo de la realidad: por mucho que se haya basado en datos objetivos, no será más que «una construcción de la mente, una construcción lógico-matemática que permite responder a ciertas preguntas que le hacemos al mundo, a la realidad» (Morin, 1994, p. 40). Como él mismo señaló, la investigación se limitará a la condición humana. Inevitablemente, todas las decisiones (desde lo que se estudiará hasta cómo y con qué metodología) tendrán un sesgo humano. Por eso, antes incluso de empezar, es necesario preguntarse si la visibilidad puede ser algo *producido*.

Consideraciones finales

Esta ha sido una breve reflexión sobre posibles metodologías para la investigación de la producción de visibilidad digital contemporánea. Es necesario reconocer el carácter introductorio del trabajo, que busca ayudar en la formulación clara de un objeto de

investigación que se encuentra en sus inicios. Aún no se ha realizado un recorte claro y justo del objeto de investigación, ni se ha definido definitivamente una metodología. A lo largo de este trabajo, se ha tratado de reflexionar sobre los retos metodológicos presentes en la investigación del fenómeno de la producción de visibilidad en el campo de la comunicación, especialmente en un contexto atravesado por la platformización, la abundancia comunicativa y la crisis epistémica contemporánea, vinculada al paradigma posmoderno. A partir de los debates sobre los límites del conocimiento científico, basados en las aportaciones de Karl Popper y Edgar Morin, quedó claro que toda construcción del conocimiento en el campo de la comunicación está intrínsecamente atravesada por condicionantes históricos, culturales y epistemológicos. La comunicación, como campo de conocimiento, no funciona según los mismos criterios de estabilidad de los modelos tradicionales de las ciencias humanas. Se ocupa de objetos volátiles, fluidos, que se transforman al mismo tiempo que son observados. Por lo tanto, pensar en una metodología para la producción de visibilidad exige reconocer no solo la complejidad del objeto, sino también los límites de la propia práctica científica que, como nos recuerda Morin, es necesariamente inacabada, situada y permeada por incertidumbres.

La noción de replicabilidad, central en la lógica científica, adquiere contornos específicos cuando se aplica a los fenómenos comunicativos. No se trata de replicar procedimientos mecánicos, sino de construir recorridos metodológicos que sean sensibles a la naturaleza relacional, simbólica y mutable de la comunicación. Esto exige, inevitablemente, una postura epistemológica que acepte el error, la refutación y la revisión constante, elementos fundamentales en la dinámica del conocimiento científico. Además, las transformaciones provocadas por la economía de plataformas, la platformización de la vida y la fragmentación de la esfera pública tienen implicaciones directas en la forma en que se produce, se negocia y se disputa la visibilidad. Vivimos en un contexto en el que

ser visible se convierte en un capital simbólico estratégico, profundamente mediado por lógicas algorítmicas, económicas y culturales. Analizar este fenómeno implica no solo describir las prácticas comunicativas, sino también reflexionar críticamente sobre las condiciones sociotécnicas que las sustentan. Por último, este trabajo refuerza que la práctica de la investigación en comunicación no puede entenderse como una mera aplicación de modelos preestablecidos. Se trata, más bien, de un ejercicio constante de reflexión, problematización y toma de decisiones metodológicas que dialoguen con la complejidad de los objetos investigados. Asumir la incompletitud, los límites y la provisionalidad del conocimiento no debilita la ciencia, sino todo lo contrario. Es precisamente este reconocimiento el que refuerza su carácter ético, crítico y transformador, pero tal fuerza solo se materializa plenamente cuando la investigación en comunicación se vincula a las prácticas de extensión. En resumen, este trabajo refuerza que la investigación en comunicación solo alcanza todo su potencial cuando se vincula a la extensión universitaria. La cuestión problemática aquí formulada —cómo articular la investigación y la extensión en el análisis de la producción de visibilidad digital— orienta la propuesta de entender la universidad como un espacio de investigación crítica y, al mismo tiempo, de devolución social del conocimiento. Al articular la teoría y la práctica extensiva, la comunicación cumple su función de ciencia del común, contribuyendo a la formación ciudadana y al fortalecimiento de la esfera pública democrática. Sin embargo, se reconoce que esta contribución sigue siendo introductoria. El siguiente paso será transformar estas hipótesis en diseños metodológicos aplicados, capaces de ser utilizados en situaciones extensivas específicas. Asumir esta limitación no debilita el trabajo; por el contrario, refuerza su vocación como punto de partida para futuras investigaciones y prácticas académico-sociales.

Referencias

Braga, J. L. (2011). A prática da pesquisa em comunicação: Abordagem metodológica como tomada de decisões. *E-Compós*, 14 (1).

Braga, J. L. (2016). Perspectivas para um conhecimento comunicacional. In M. I. Lopes (Org.), *Epistemologia da comunicação no Brasil: Trajetórias autorreflexivas* (pp. 123–141). ECA-USP.

Bonin, J. (2008). Explorações sobre práticas metodológicas na pesquisa em comunicação. *Revista FAMECOS*, 15 (37). <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/4809/0>

Barbosa, M. (2016). A pluralidade de modelos interpretativos nas ciências humanas e o lugar da comunicação. In C. P. Moura & M. I. V. Lopes (Orgs.), *Pesquisa em comunicação: Metodologia e práticas acadêmicas* (pp. 195–211). EDIPUCRS.

França, V. (2016). O objeto e a pesquisa em comunicação: Uma abordagem relacional. In C. P. Moura & M. I. V. Lopes (Orgs.), *Pesquisa em comunicação: Metodologia e práticas acadêmicas* (pp. 153–174). EDIPUCRS.

Mendonça, R. F., & Aggio, C. (2021). As metamorfoses da esfera pública ou a nova mudança estrutural. In *Anais do 30º Encontro Anual da Compós*. Compós. <https://proceedings.science/compos/compos-2021/papers/as-metamorfoses-da-esfera-publica-ou-a-nova-mudanca-estrutural>

Morin, E. (1994). O conhecimento do conhecimento científico. In E. Morin, *Ciência com consciência* (pp. 31–75). Publicações Europa-América.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA GESTIÓN CULTURAL: percepción de gestores culturales voluntarios en México

Verónica Torres Sandoval

Introducción

El estudio de la comunicación interpersonal en el ámbito organizacional ha cobrado creciente interés en la última década, no sólo porque permite entender las múltiples interacciones que ocurren entre los integrantes de las organizaciones, sino por el impacto que tiene tanto al interior como al exterior de las mismas (Beltrán, Gálvez, Klenner, Alarcón y Vera, 2025. De Lucas, Caballero, Diego, 2025. Radue, Mack y Richter, 2025).

Entender a la comunicación interpersonal como el intercambio de mensajes entre dos personas requiere comprender la interacción diádica que entre ellas ocurre a través de la

comunicación verbal, la no verbal y la que transcurre cuando, de manera indirecta, intercambian información por medio de recursos tecnológicos. La formalidad o informalidad de estos intercambios depende, al mismo tiempo, de las relaciones que existen entre los individuos y del contexto en el que se comunican (Scarbrough, 2023). A la vez, la eficacia de la comunicación interpersonal guarda relación con la destreza y flexibilidad con la que sus actores se adaptan a las distintas circunstancias en las que interactúan.

Considerando que la competencia comunicativa integra elementos lingüísticos, sociolingüísticos, discursivos, estratégicos, socioculturales y sociales que se hacen presentes en la comunicación interpersonal, de acuerdo con Pilleux, para Hymes es en "los contextos socio situacionales en que se realiza la comunicación verbal de una comunidad" donde los individuos adquieren competencias comunicativas; mientras que para Fishman

"todo acto comunicativo entre dos o más personas en cualquier situación está regido por reglas de interacción social, las que define como "quién habla a quién (interlocutores), qué lengua (variedad regional, variedad de edad, sexo o estrato social), dónde (escenario), cuándo (tiempo), acerca de qué (tópico), con qué intenciones (propósito) y consecuencias (resultados)" (Pilleux, 2001).

Para Paoli (2011:11), la comunicación "es el acto de relación entre dos o más sujetos mediante el cual se evoca en común un significado". A su vez, González hace una distinción entre la comunicación interpersonal y la comunicación interpersonal competente. Para este autor, la primera es un "proceso personal de coordinar significados entre por lo menos dos personas en una situación que permite oportunidades mutuas para hablar y

escuchar”, mientras que define a la segunda como una “habilidad de actuar apropiada y efectivamente con otros” (González, 2011:18).

Esta efectividad, en el medio organizacional, se extiende tanto a lo que se dice y lo que se escribe, como a lo que se expresa con el lenguaje corporal (Adler, Marquardt y Lucas, 2012. Morreale, Osborn y Pearson, 2000). Es así como Spitzberg y Cupach propusieron el “Modelo de comunicación interpersonal competente”, mismo que sirve de punto de partida para esta ponencia debido a que ha dado pie a distintas investigaciones en ciencias administrativas (Purhonen y Vankonen, 2013. Madlock, 2008. Payne, 2005). En este modelo, la competencia comunicativa de los individuos depende de la capacidad que tengan para adoptar conductas apropiadas ante situaciones comunicativas específicas.

De esta manera, los autores identifican tres elementos que determinan la competencia de comunicación interpersonal: el primero, es el conocimiento que los individuos tienen para identificar la conducta que les correspondería asumir. El segundo, es la habilidad que tienen para adoptar esa conducta y, el tercero, es la motivación que experimentan para comunicarse con los demás (Spitzberg, 2013 y 2003. Spitzberg y Cupach, 1984). Si bien estos elementos ocurren desde la individualidad, es evidente que para concretarse requieren de la interacción social. Al respecto, Horila señala que “ningún individuo puede, en esencia, ser competente por sí mismo” y que la competencia comunicativa interpersonal sólo puede ocurrir en tanto sea relacional (Horila, 2025:170).

Ante la innegable importancia que tienen los conocimientos de alta especialidad y las habilidades que responden a las exigencias del creciente entorno digital organizacional, la capacidad que las personas tienen para hacerse entender y entender a otras es determinante en la construcción de sanas relaciones de cooperación y colaboración. En consecuencia, la procuración y cuidado de las relaciones humanas en el trabajo constituye una importante vía para

el desarrollo profesional y organizacional. Debido a que las habilidades de comunicación interpersonal suelen calificarse como blandas o suaves, su relevancia en la vida laboral puede ser desestimada. Sin embargo, este tipo de habilidades son factores clave para la consecución de objetivos organizacionales y, más aún, para la construcción de un robusto y sano tejido social en los centros de trabajo del siglo XXI (Arwansyah y Suharyanto, 2025. Atmapratiwi, Setyaningsih, y Taufik, 2024. Muthu, Sivakumar y Elamathiyan, 2024. Poláková, Suleimanová, Madžík, Copuš, Molnárová y Polednová, 2023. Dean y East, 2019. Robles, 2012).

Como ocurre en múltiples campos ocupacionales, la comunicación interpersonal efectiva puede facilitar el desarrollo de las tareas cotidianas y propiciar un buen ambiente laboral. En diversos estudios se ha podido observar con frecuencia que, quienes se perciben como buenos comunicadores tienden a relacionarse mejor con quienes los rodean y que esto podría deberse no sólo a un alto grado de confianza en sí mismos, sino a que son más proclives a involucrarse en tareas y roles donde pueden fortalecer sus destrezas para comunicarse con los demás, ya sea de persona a persona o ante grandes grupos.

Entre las habilidades de comunicación que favorecen estas interacciones sociales, algunos autores se han referido a la asertividad, empatía y escucha activa como habilidades de comunicación interpersonal que requieren de vivencias adecuadas para desarrollarse; pero también reconocen otras habilidades igualmente importantes, como la expresividad, la emotividad, la regulación emocional, el control de la ansiedad y la capacidad para interactuar socialmente de manera positiva; todas susceptibles de ser adquirirse a lo largo de la vida (Rubin y Martin, 1994). Esto implica que, si bien hay quien nace con facultades notables para comunicarse eficientemente, las habilidades de comunicación interpersonal pueden no sólo enseñarse y aprenderse, sino

perfeccionarse con el tiempo a la luz de experiencias que las propicien. Por lo anterior, su deliberado abordaje desde la capacitación y el adiestramiento suele ser de gran beneficio para las organizaciones contemporáneas (Muthu et al, 2024. Hynes, 2023. Poláková et al, 2023. Marchand, Carvalho, Câmara, Madazio, Behlau y Cassol, 2022. Wrench, Punyanunt, Thweatt, 2020. Winger, 2016).

En lo concerniente al escenario en el que se desarrolla esta investigación, que es el de la gestión cultural, es pertinente señalar que durante el año 2023 las actividades relacionadas con la cultura, el arte y la creatividad en México generaron más de 1.4 millones fuentes de empleo. De estas, casi el 20% consistieron en labores artesanales, seguidas por las propias de los medios audiovisuales; mientras que el presupuesto público destinado al sector cultural disminuyó 12% con comparación con el año 2019. En el mismo año, el sector cultural contribuyó al 2.7% al PIB. En esta contribución, el 2.1% resultó de la participación de empresas privadas, mientras que 0.39% se originó en el voluntariado que promueve productos y servicios culturales, seguido por el 0.16% proveniente del sector público. De igual forma, en México hay más de 2 millones de personas voluntarias y 3% de ellas apoyan actividades culturales y recreativas (Castaño, 2025. INEGI, 2024 y 2021).

Definiendo al voluntario como una “persona que por disponibilidad propia, como acto que nace de su voluntad y no por obligación o interés, ofrece sus servicios y colaboración en actividades de interés público, comunitario, ambiental, social o cultural” (Hernán, Valladares y Murillo, 2013:288); “concebimos al voluntario cultural como un promotor de la participación ciudadana para la transformación social a través de herramientas orientadas al cultivo de la creatividad, la divulgación del conocimiento, la difusión del arte, la valoración social y económica del patrimonio” (Hernán et al, 2013:40).

En este horizonte, el voluntariado del sector cultural incide de manera positiva no sólo desde la perspectiva social, sino desde la monetaria y la laboral. Sin retribución económica, quienes participan en el arte y la cultura en nuestro país fortalecen el tejido social, pero también el mercado cultural. Como se ha mencionado, entre las múltiples tareas que realiza este voluntariado, la gestión cultural es la de interés para esta investigación. De acuerdo con Matthey, la gestión cultural es

aquella que oportunamente atiende las necesidades y aspiraciones reales de los habitantes de un determinado territorio (físico o mental), respetando su matriz, tradiciones (patrimonio) y dinámica cultural, en base a un trabajo interactivo y creativo, basado en relaciones horizontales de comunicación y participación, con planes y proyectos articulados entre sí, dentro de procesos que se desarrollan con metas de corto, mediano y largo plazo (Matthey, 2012:5).

Aunque en México la oferta educativa para profesionalizar la gestión cultural ha ido en aumento, tanto en la práctica remunerada como la voluntaria conviven profesionistas de distintas disciplinas y quienes se han formado a través de la experiencia como gestores culturales. En este sentido, Mariscal considera que la gestión cultural se ha formalizado de tres maneras:

como encargo social y ocupación laboral, al reconocerse como una actividad de importancia en las dinámicas actuales ya sea desde el voluntariado o como una actividad remunerada; como profesión(cuya especialidad es el diseño, operación y

evaluación de la acción cultural) que busca el reconocimiento social y su diferenciación con otros profesionistas en el ámbito de la cultura; y finalmente como campo académico interesado en la organización y generación del conocimiento a partir de la sistematización de las prácticas y discursos de los gestores culturales en activo y de la articulación de conceptos y métodos de diferentes disciplinas tomando como objeto la cultura tanto para analizarla como para la generación de posibles estrategias de intervención (Mariscal, 2015:1).

Con estos antecedentes, los gestores culturales voluntarios que participaron en esta investigación son personas que no perciben ingresos por planear, dirigir y ejecutar las diversas tareas necesarias para el desarrollo, distribución y comercialización de productos y servicios culturales; como tampoco perciben salarios los integrantes de sus equipos de trabajo.

Metodología

Se realizó una investigación transversal y mixta a partir de la aplicación de la versión abreviada del instrumento *Communicator Style Measure* (CSM) de Norton (McManus, Kidd y Aldous, 1997), una encuesta de datos sociodemográficos y una breve entrevista semiestructurada a una muestra de conveniencia integrada por treinta y siete gestores culturales voluntarios que laboran en México. De igual forma, se aplicó una encuesta a los equipos de trabajo de estos gestores culturales. Este estudio se realizó durante el segundo semestre de 2024 en eventos culturales realizados en distintos foros de la Ciudad de México.

El instrumento CSM en su versión abreviada en español elegido por su accesibilidad y fácil aplicación, razones por las que se ha utilizado en distintas organizaciones y ocupaciones a lo largo de los años. Con este instrumento -cuya alfa de Cronbach es de 0.79- se puede conocer la percepción que los respondientes tienen de sí mismos en tres dimensiones: comunicación efectiva (CE, en donde los participantes evalúan la efectividad de su comunicación con los demás), comunicación dominante (CD, donde califican la fuerza con la que interactúan con los demás) y la comunicación no verbal (CNV, para identificar cómo se comunican más allá de las palabras). Para cada categoría se cuenta con seis ítems con respuestas tipo Likert de cuatro puntos.

Ampliando un poco la explicación anterior, en la dimensión de comunicación efectiva los ítems se relacionan con la percepción que de sí mismos tienen los respondientes sobre la calidad de la interacción que tienen con otras personas. Por ejemplo, los participantes calificaron si se consideran amigables, si se sienten relajados al hablar con los demás y si son capaces de dejar una buena impresión. Para la comunicación dominante, los ítems identifican prácticas en las que los individuos se imponen sobre los demás. Tal sería el caso de la frecuencia con la que discuten, interrumpen o hablan más que los demás. En tercer lugar, para la comunicación no verbal se formulan preguntas que se relacionan con el uso que los participantes hacen de su gestualidad o lenguaje corporal al interactuar con otras personas.

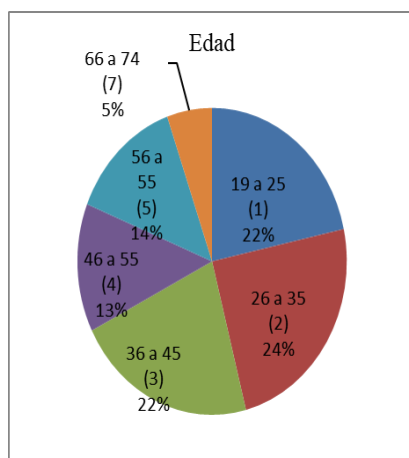
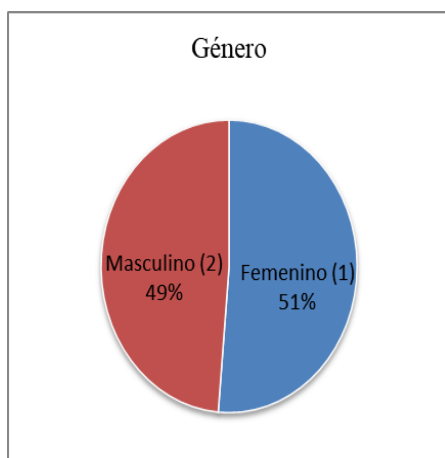
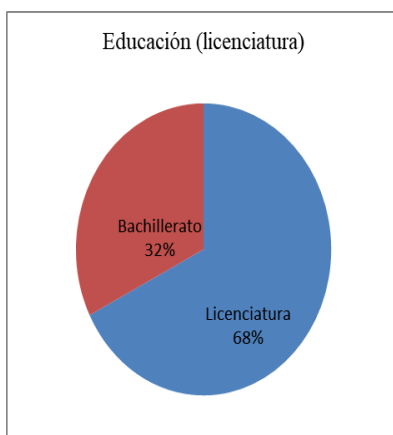
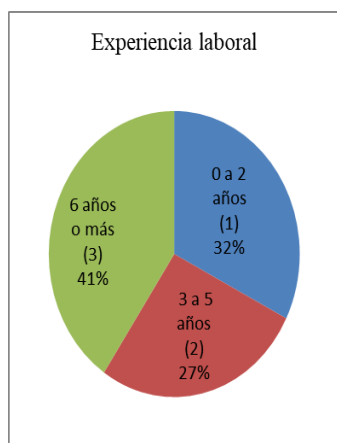
La encuesta para gestores permitió conocer datos como edad, género, escolaridad y experiencia en la gestión cultural voluntaria. La encuesta para equipos de trabajo fue breve y se centró en identificar la percepción que tienen sus integrantes de sus gestores en tres aspectos: su eficiencia comunicativa, la calidad de sus interacciones sociales y su capacidad para alcanzar objetivos.

En su totalidad, los gestores voluntarios que participaron en este estudio tienen a su cargo personal que también participa voluntariamente en sus proyectos. En este escenario, donde no hay incentivos económicos ni oportunidades de contratación permanente, la buena voluntad de todas las partes es esencial para el desarrollo de los proyectos que los han reunido; por lo que la eficiencia en estas relaciones de colaboración puede ser determinante para el logro de los objetivos que, en común, persiguen.

De esta forma, en este estudio se propone como hipótesis que quienes consideran que poseen buenas habilidades de comunicación interpersonal tienen mayor interacción social con sus colaboradores, confían para delegar y consideran que alcanzan sus objetivos con mayor facilidad. Por el contrario, quienes piensan que no poseen habilidades de comunicación interpersonal tienen menor interacción social, evitan delegar y juzgan que se les dificulta alcanzar sus objetivos. Por supuesto, la percepción que los participantes de este estudio tienen de sí mismos influye en las relaciones que construyen con sus equipos de trabajo y, a la vez, las respuestas que estos equipos dan a los esfuerzos de sus gestores pueden reforzar esa percepción diádica, fundamental en todo proceso comunicativo (Norton y Miller, 1975).

Resultados principales

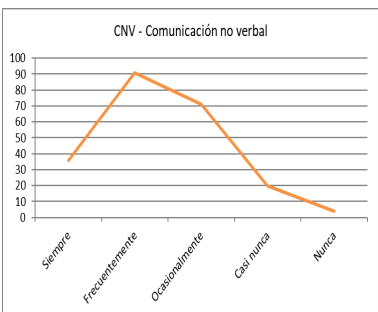
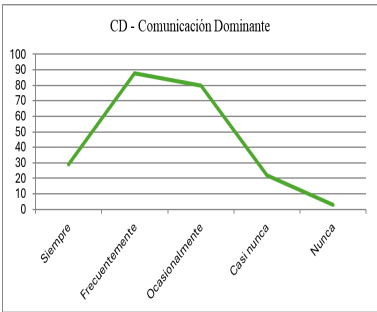
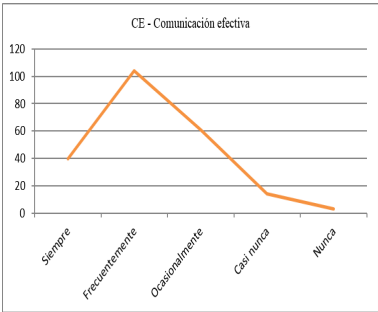
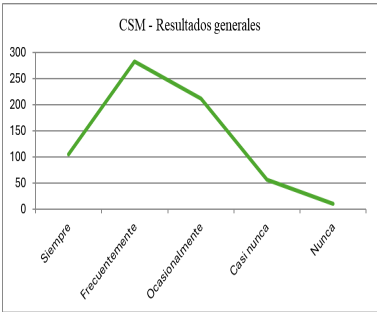
A continuación, se resumen los resultados de la encuesta sobre datos socio demográficos dirigida a gestores:



Los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento CSM fueron congruentes con los reportados en otros estudios tanto en lo general como para las tres dimensiones abordadas. También, se encontraron moderadas correlaciones negativas entre la edad y la percepción de habilidades entre los gestores. Es decir, los más jóvenes consideraron ser mejores comunicadores que los de más edad de manera consistente en lo general y en las tres dimensiones

del instrumento. El género no mostró correlación con los resultados, así como tampoco mostró una correlación significativa la experiencia en labores de gestión. Por otro lado, se encontraron correlaciones positivas moderadas entre el nivel de estudios y la percepción de habilidades de comunicación, en particular en la dimensión de efectividad.

En cuanto a la encuesta aplicada a los equipos de trabajo, esta consistió en cinco preguntas dicotómicas que permitirían determinar la eficacia de sus gestores como comunicadores, el grado de interacción que tienen con ellos -y la percepción que tienen de esa interacción-, el nivel de delegación de responsabilidades de su gestor y la eficacia que los gestores tienen para alcanzar los objetivos programados. Los resultados evidenciaron discrepancia entre la



percepción que de sí mismos tienen los gestores que los dirigen en cuanto a sus habilidades de comunicación interpersonal.

En el 60% de los casos esta discrepancia fue moderada: los gestores que se evaluaron muy alto como comunicadores fueron percibidos como medianamente hábiles por parte de sus equipos de trabajo; pero 15% de los gestores fue evaluado en términos muy negativos por sus equipos habiéndose evaluado a sí mismos en puntajes medios de comunicación. En el 20% de los casos la percepción de los gestores coincidió con la apreciación de los gestores, mientras que el 5% de los equipos evaluaron de manera muy positiva a gestores que se evaluaron con puntajes medios a bajos en el CSM. El 80% de los equipos consideró que sus gestores no delegan suficientemente e interpretan esto como falta de confianza en sus colaboradores. El 40% expresó inconformidad con el nivel de interacción que sus gestores tienen con ellos, reportando que sus gestores tienen baja interacción cuando como equipos desearían mayor contacto. Sobre lo mismo, 15% de los equipos externaron que sus gestores se exceden en la frecuencia o intensidad con la que buscan interactuar con ellos. Sin embargo, el 90% de los equipos de trabajo juzgó que sus gestores logran alcanzar frecuentemente los objetivos de sus proyectos.

Conclusiones

Si bien en el estudio realizado se encontraron elementos que respaldan las hipótesis formuladas y los mismos resultados son similares a los que se han encontrado en otros estudios, es necesario tomar en cuenta que por tratarse de una muestra de conveniencia estos resultados deben interpretarse con cautela. Igualmente, será recomendable contrastar la información obtenida a través del CSM con un instrumento que integre cuestionamientos que adecuados

para las condiciones en que se comunican los participantes, en particular respecto al uso de herramientas tecnológicas.

Por supuesto, recurriendo a un instrumento de auto evaluación la contrastación con la opinión de los equipos de trabajo es útil, pero amerita el diseño de un instrumento riguroso que permita obtener resultados confiables desde la perspectiva diádica. Otro aspecto que en nuestros tiempos es importante considerar al hablar de habilidades de comunicación interpersonal es el uso del lenguaje inclusivo, que en este estudio no se abordó.

De igual forma, se considera conveniente continuar con el estudio de las habilidades blandas en el sector elegido debido a que existe poca información sobre las condiciones en que se desarrolla la gestión cultural, sobre todo desde el voluntariado. A la vez, se señala que los participantes de este estudio evidenciaron interés en el desarrollo de sus habilidades blandas y la mayoría ha procurado adiestrarse, por su cuenta, para fortalecer sus habilidades de comunicación interpersonal.

Tomando en cuenta que los participantes de este estudio realizan sus labores de manera voluntaria y que, como se señaló en la primera sección de este texto, el voluntariado que en nuestro país se desempeña en el quehacer cultural es un motor no sólo de la cultura y arte, sino de la economía nacional; resulta indispensable que en nuestro país se implementen políticas públicas que fortalezcan a este sector que, por sí mismo, crea para sí recursos y oportunidades que les permiten desarrollarse mejor en sus tareas. Pero la participación del sector público sobre la gestión cultural del voluntariado no sólo se necesita a través de la procuración de recursos que dignifiquen esta labor, sino por medio del respaldo de las instituciones de gobierno y educativa dando adecuada y oportuna promoción a los productos y servicios que estos voluntarios ofrecen; pero sin intervenir en su agencia y autonomía. Sin embargo, cualquier esfuerzo en este sentido será siempre

insuficiente si no se diseñan y desarrollan políticas culturales incluyentes que den un verdadero impulso a la gestión cultural a largo plazo.

En lo concerniente al desarrollo de habilidades esenciales para la dirección de equipos y grupos de trabajo, el respaldo a la capacitación y adiestramiento dirigido al fortalecimiento de las habilidades de comunicación interpersonal de este grupo de gestores, desde las instancias de gobierno que son responsables del quehacer cultural, podría tener impactos positivos tanto en el desempeño de los grupos que dirigen, como en la calidad y durabilidad de las redes de colaboración que construyen, en el bienestar emocional de todos los involucrados y, sobre todo, en el robustecimiento y la todavía necesaria y urgente profesionalización de la misma gestión cultural en este país.

Por otro lado, a quienes las poseen, las habilidades interpersonales les proveen herramientas para prevenir y resolver problemáticas organizacionales muy sensibles. Entre ellas, la prevención de riesgos psicosociales en centros de trabajo — que incluyen los que se derivan del desgaste ocupacional — y, en consecuencia, los facultan para crear condiciones de convivencia que poseen el potencial de garantizar y apuntalar el trato digno y gentil que debiera imperar en todas las relaciones humanas. A la vez, la toma de conciencia del dominio que poseen los individuos sobre sus habilidades interpersonales les da la oportunidad de identificar áreas de crecimiento que bien pueden llevarlos a extender sus perspectivas de desarrollo laboral y movilidad social. Pero, por sobre todas las cosas, las buenas habilidades de comunicación interpersonal desde la gestión cultural son una herramienta que permite continuar construyendo comunidades activas, sanas, productivas, duraderas y, por qué no, felices.

Referencias

- Adler, R. Marquardt, J. Lucas, K. (2012). *Communicating at Work: Strategies for Success in Business and Professions*. EEUU: McGraw-Hill.
- Arwansyah, O. Suharyanto, A. (2025). Increasing the Effectiveness of Interpersonal Communication through Understanding and Strengthening Self-Concept. *Athena: Journal of Social, Culture and Society*. 3. 514-520. 10.58905/athena.v3i2.372.
- Atmapratiwi, H. Setyaningsih, S. Taufik, T. (2024). Improving Interpersonal Communication through Strengthening Personality, Emotional Intelligence, Organizational Culture, and Trust (Using the Path Analysis and SITOREM Analysis Approach in Civil Servant Teachers). *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences*, 4(2). <https://doi.org/10.55227/ijhess.v4i2.1332>
- Beltrán, J. Gálvez, J. Klenner, M. Alarcón, A. Vera, N. (2025). Desarrollo de la competencia comunicativa intercultural. Desafíos y aportes para la formación de profesionales de la salud. *Acta bioethica*, 31(1), 49-56. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2025000100049>
- Castaño, P. (2025). Apostar por las industrias creativas y culturales, esencial para el crecimiento de México. Fundar, Centro de Análisis e Investigación. <https://fundar.org.mx/apostar-por-las-industrias-creativas-y-culturales-esencial-para-el-crecimiento-de-mexico/>
- De Lucas, M. Caballero, D. Diego, A. (2025). Futuros profesores y competencia comunicativa. Una revisión sistemática de la literatura. *Teoría de la educación*, 37 (2) 187-214.
- Dean, S. East, J. (2019). Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, 18 (1) 17–32. DOI:10.5590/IJAMT.2019.18.1.02
- González, S. (2010). Habilidades de comunicación hablada. Asertividad, persuasión, alto impacto. EE. UU.: Grupo Nelson.
- Hernán, M. Valladares, P. Murillo, W. (2013). Manual de gestión cultural para voluntarios. Programa Conjunto "Creatividad e Identidad Cultural para el Desarrollo Local" del programa de

Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

<https://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/86/Hern%C3%A1n%20Mej%C3%ADa%20-%20Manual%20de%20gesti%C3%B3n%20cultural%20para%20voluntarios.pdf>

Horila, T. (2025). Shared Communication Competence: Moving Beyond the Individual in Interprofessional Communication. En: Fox, S., McAllum, K., Mikkola, L. (Eds.). (2025). Interprofessional Communication in Health and Social Care Theoretical Perspectives on Practical Realities. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-70106-1_10

Hynes, G. (2023). *Interpersonal Communication in the Diverse Workplace. Get Along, Get It Done, Get Ahead*. Routledge.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). Estadísticas a propósito del día internacional de los voluntarios. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_Volunt22.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2024). Cuenta Satélite de la Cultura de México (CSCM), 2023. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/CSCM/CSCM2023.pdf>

Madlock, P. (2008). The Link Between Leadership Style, Communicator Competence, and Employee Satisfaction. *Journal of Business Communication*, 45, 61–78.

Marchand, D. Carvalho, L. Câmara, S. Madazio, G. Behlau, M. Cassol, M. (2023). Impacts of self-reported communication perception and shyness on the public speaking assessment of university students. *CoDAS*, 35(1). <https://doi.org/10.1590/2317-1782/20212021225en>

Mariscal, J. (2015). La triple construcción de la gestión cultural en Latinoamérica. *Telos, Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 17 (1) 96-112.

- Matthey, G. (2011). Gestión Cultural Pertinente - Versión 2.0 Un necesario desafío para el siglo XXI. Ponencia en el *Primer Congreso Nacional de Gestión Cultural. "Escenarios, tensiones y desafíos de la Gestión Cultural en Chile"*. Escuela de Gestores y Animadores Culturales, EGAC.
<https://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/399/gesti%C3%B3n-cultural-pertinente.pdf>
- McManus, I.C., Kidd, J.M. and Aldous, I.R. (1997), Self-perception of communicative ability: Evaluation of a questionnaire completed by medical students and general practitioners. *British Journal of Health Psychology*, 2: 301-315. <https://doi.org.pbidi.unam.mx:2443/10.1111/j.2044-8287.1997.tb00544.x>
- Morreale, S. Osborn, M. Pearson, J. (2000). Why Communication is Important: A Rationale for the Centrality of the Study of Communication. *Journal of the Association for Communication Administration* 29(2000), 1-25.
- Muthu, D. Sivakumar, K. Elamathiyan, D. (2024). The Value Of Soft Skills In Today's Work Environment. *Educational Administration: Theory and Practice*, 30(6)4148-4151.
- Norton, R. Miller, L. (1975). Dyadic Perception of Communication Style. *Communication Research*, 2(1), 50-67. <https://doi.org/10.1177/009365027500200103>
- Paoli, J. (2011). Comunicación e información. Perspectivas teóricas. México: Trillas.
- Payne, H. J. (2005). Reconceptualizing social skills in organizations: Exploring the relationship between communication competence, job performance and supervisory roles. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 11(2), 63-77.
- Pilleux, Mauricio. (2001). Competencia comunicativa y análisis del discurso. *Estudios filológicos*, (36), 143-152. <https://www.redalyc.org/pdf/1734/173413831010.pdf>
- Poláková M. Suleimanová J. Madzík P. Copuš L. Molnárová I. Polednová J. (2023). Soft skills and their importance in the labour

market under the conditions of Industry 5.0. *Heliyon*. 27;9(8):1-20. Doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e18670

Purhonen, P. Valkonen, T. (2013) Measuring Interpersonal Communication Competence in SME Internationalization. *Journal of Intercultural Communication*, ISSN 1404-1634, issue 33, November 2013.

Radue, M. Mack, J. Richter, C. (2025). A context-led approach to media systems research. En Richter, C. Radue, M. Horz-Ishak, C. Litvinenko, A. Badr, H. Fiedler, A. (Eds.). *Cosmopolitan Communication Studies. Toward Deep Internationalization* (pp. 115-130). Transcript Media Studies.

Robles, M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4) 453–465.

Rubin, R. Martin, M. (1994) Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports*, 11:1, 33-44, DOI:10.1080/08824099409359938

Scarborough, S. (2023). Psychology of human relations. Open Oregon Educational Resources.

<https://openoregon.pressbooks.pub/psychologyofhumanrelations/>

Spitzberg, B. (2003) Methods of interpersonal skill assessment. En Green J. y Burleson, B. *Handbook of communication and social interaction skills*. Mahwah: Erlbaum, 93-134.

Spitzberg, B. (2013). (Re)introducing Communication Competence to the Health Professions. *Journal of Public Health Research* 2 (23): 126–135. <https://doi.org/10.4081/jphr.2013.e23>

Spitzberg, B. Cupach, W. (1984). *Interpersonal communication competence*. EEUU: SAGE.

Winger, S. (2016). Salisbury University Conversation Skills Rating Scale (CSRS) Interpersonal Communication Assessment Report. Salisbury University.

Wrench, J. Punyanunt, N. Thweatt, K. (2020). *Interpersonal Communication: A Mindful Approach to Relationships*. Open SUNY Textbooks.

EMPATÍA Y COMUNICACIÓN EFICAZ EN LA RELACIÓN ENFERMERO-PACIENTE: experiencias en el Hospital Municipal Dr. Antônio Carlos de França Neto y la Unidad Básica de Salud dona Enite

Edivânia de Souza Santos
Alejandro Machado Sosa
Gabriel Machado Santos
Francisco Gilson Rebouças Pôrto Júnior

Introducción

La comunicación en las instituciones de salud, ya sean públicas o privadas, desempeña un papel central en la garantía de la calidad de la atención. El enfermero, a menudo responsable del primer contacto con el paciente —o, en la terminología actual, con el cliente— debe ser claro, preciso y asertivo en su información. Esta competencia comunicativa distingue al profesional de excelencia de aquel cuya actuación puede comprometer la seguridad y la eficacia de la atención.

En el municipio de Taguatinga, según estimaciones del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE), la población

alcanzará aproximadamente los 14 199 habitantes en 2025, atendidos por un único hospital, el Hospital Municipal Dr. Antônio Carlos de França Neto. En la Unidad de Salud Dona Enite, en Aurora do Tocantins, con una población estimada de 3342 habitantes, la comunicación entre profesionales y pacientes también es fundamental para garantizar la calidad de la atención, especialmente ante la limitación de recursos y la ausencia de cobertura médica en algunos períodos.

La comunicación entre el enfermero y el paciente trasciende la mera transmisión de información técnica. Se trata de un proceso relacional que implica la acogida, la escucha activa y la construcción de un sentido compartido, esencial para comprender las necesidades individuales del paciente y promover la humanización de la atención. Sin embargo, en muchos contextos de Brasil sigue siendo habitual reducir la comunicación a un procedimiento técnico. Silva, Ferreira y Broca (2006, citados en Silva et al., 2016) destacan que la comunicación terapéutica es un instrumento indispensable para la humanización de la atención, ya que favorece una recuperación más rápida y aumenta la seguridad en la asistencia. De manera convergente, Negreiros et al. (2010), en un estudio observacional, demostraron que el uso de jerga técnica compromete significativamente la comunicación terapéutica en entornos hospitalarios, lo que pone de manifiesto la necesidad de un lenguaje sencillo, accesible y empático.

Por lo tanto, la articulación de la empatía y la eficiencia comunicativa debe entenderse como una competencia central de la práctica de la enfermería. Sin embargo, se observa que, en la asistencia diaria, estas estrategias no siempre se aplican de manera adecuada, lo que puede comprometer la relación enfermero-paciente y la continuidad de la atención. En este sentido, es relevante investigar: ¿cómo se manifiestan las prácticas de comunicación en la interacción entre enfermeros y pacientes en el Hospital Municipal Dr.

Antônio Carlos de França Neto y en la Unidad Básica de Salud Dona Enite, ubicados en el sureste de Tocantins?

Fundamento teórico

La literatura brasileña indica que es urgente incluir módulos de comunicación terapéutica —que impliquen escucha reflexiva, validación emocional y uso de una voz clara— en los planes de estudio de enfermería. La propuesta de Coelho et al. (2021), con el desarrollo de una aplicación, puede replicarse como recurso didáctico capaz de formar a los estudiantes en simulaciones empáticas. Además, la supervisión reflexiva con vídeos y el debate de casos e , inspirados en los grupos de Balint, pueden reforzar estas habilidades más allá de la enseñanza técnica.

En el ámbito institucional, los protocolos que estimulan el uso de un lenguaje claro, las reuniones centradas en la comunicación y la retroalimentación de los pacientes y sus familiares contribuyen a reforzar la cultura de la empatía. La adaptación de estrategias internacionales, como el *teach-back*, debe sustentarse en un lenguaje adecuado al contexto brasileño, por ejemplo, evitando la jerga y promoviendo resúmenes breves y afectivos, como observan Damasceno et al. (2012).

Wanda de Aguiar Horta, referencia nacional en teoría de la enfermería, propuso la Teoría de las Necesidades Humanas Básicas, entendiendo la enfermería como «ciencia y arte de asistir al ser humano», con un fuerte énfasis en la educación y la acogida. Su enfoque legitima la empatía como componente epistemológico central de la práctica, y no como un accesorio meramente sentimental (Horta, 1979).

En el ámbito internacional, la Teoría Interpersonal de Hildegard Peplau enfatiza que la relación entre el enfermero y el paciente es fundamental para el proceso terapéutico, y debe construirse sobre la base de una comunicación eficaz, la empatía, el

respeto y la confianza. Esta teoría describe cuatro fases principales de la relación terapéutica:

Orientación: el paciente reconoce una necesidad y busca ayuda; el enfermero ayuda a identificar el problema.

Identificación: el paciente comienza a responder a la ayuda y se compromete con la relación terapéutica.

Exploración: el paciente utiliza los servicios ofrecidos, explorando posibilidades de cambio.

Resolución: el paciente se libera de la dependencia del enfermero y la relación termina gradualmente (Peplau, 1997).

El enfermero desempeña un papel esencial no solo como cuidador, sino también como educador en salud. A través de una comunicación eficaz, orienta y estimula al paciente a desarrollar autonomía y responsabilidad por su propio cuidado, favoreciendo el autocuidado, la prevención de enfermedades y la promoción de la salud a nivel individual y colectivo (Peplau, 1997; Stefanelli y Carvalho, 2005).

La educación en salud implica vínculos entre los profesionales y la población, buscando valorar la autonomía del individuo y promover el conocimiento sobre el autocuidado. El objetivo central es capacitar a las personas y las comunidades para que tomen decisiones conscientes, prevengan enfermedades y adopten prácticas que mejoren la calidad de vida (Oliveira et al., 2006).

La comunicación eficaz entre el enfermero y el paciente establece vínculos de confianza, comprensión mutua y seguridad, además de favorecer la adherencia al tratamiento y fortalecer la relación terapéutica, aspectos fundamentales para una atención humanizada y de calidad (Stefanelli y Carvalho, 2005). Por otro lado, las fallas en la comunicación comprometen la continuidad y la seguridad de la atención. Los estudios señalan que los errores durante el cambio de turno son factores críticos de riesgo para eventos adversos (Joint Commission, citado en Smith, 2025). En este

contexto, la adopción del método **SBAR** (Situación, Historia, Evaluación y Recomendación) ha demostrado mejorar la claridad de la información, reduciendo las omisiones y los errores de interpretación (Riesenberg, Leitzsch, & Little, 2009).

Además, la comunicación asertiva, en la que el profesional expresa su preocupación por posibles errores, refuerza la seguridad clínica y puede prevenir daños (Autor, 2023). Las intervenciones educativas centradas en la comunicación interpersonal e interprofesional evidencian mejoras en la cooperación entre equipos y mejores resultados clínicos (Weller, Boyd y Cumin, 2014; Batistini et al., 2017).

Stefanelli y Carvalho (2005) defienden que la comunicación terapéutica es una competencia esencial, ya que permite al enfermero favorecer la autonomía y la ciudadanía del paciente mediante la escucha empática, el uso del silencio, el tacto, la mirada y las expresiones verbales acogedoras. Esta visión es corroborada por Oliveira et al. (2006), quienes destacan el carácter sensorial, cultural y afectivo del acto comunicativo.

Los estudios empíricos refuerzan esta perspectiva: Negreiros et al. (2010) observaron que el uso de jerga y la ausencia de estrategias terapéuticas perjudican la relación de ayuda; Damasceno et al. (2012) identificaron que las técnicas simples y empáticas — como preguntar, mostrar interés y resumir— son eficaces, pero la validación emocional aún está poco explorada; Oliveira et al. (2005) demostraron que, en la UCI, recursos como el silencio, la escucha reflexiva y el humor terapéutico fortalecen los vínculos y la calidad de la atención; Andrade et al. (2015) destacaron que, en pediatría, la comunicación terapéutica con niños hospitalizados es una herramienta de atención basada en la escucha y el lenguaje accesible.

Más recientemente, Coelho et al. (2021) confirmaron que el uso de aplicaciones educativas mejora la preparación de los

estudiantes de enfermería para aplicar la escucha activa, la empatía y las estrategias humanizadoras en la práctica clínica.

Metodología

Este estudio se caracteriza como un informe de experiencia con un enfoque cualitativo y descriptivo, basado en la experiencia práctica de los enfermeros, ambos autores de este artículo, en momentos distintos, en dos servicios de salud ubicados en la región sureste de Tocantins: el Hospital Municipal Dr. Antônio Carlos de França Neto, en Taguatinga (TO), y la Unidad Básica de Salud Dona Enite, en el municipio de Aurora do Tocantins (TO).

Los estudios cualitativos son adecuados para comprender fenómenos complejos de la vida cotidiana, privilegiando la descripción detallada de experiencias humanas y sociales (Creswell & Poth, 2018; Minayo, 2014). El enfoque descriptivo, por su parte, permite la exposición organizada de situaciones prácticas, sin necesidad de manipular variables, siendo adecuado para relatos de experiencias en contextos profesionales (Sampieri et al., 2013).

La elección de estos escenarios se justifica por la relevancia de los servicios como puntos de referencia para la población local, cada uno con sus especificidades: el hospital, por atender demandas de complejidad media con clasificación de riesgo, y la unidad básica, por concentrar la totalidad de la asistencia sanitaria de la población de un municipio de pequeño tamaño, incluida la atención de urgencias en régimen de guardia nocturna.

La observación en el Hospital Municipal Dr. Antônio Carlos de França Neto se realizó entre julio y agosto de 2025, mientras que en la Unidad Dona Enite los registros datan de febrero y marzo de 2019. En ambos contextos, los enfermeros autores realizaron el informe de forma sistemática, documentando situaciones prácticas vividas en la asistencia diaria, con énfasis en los procesos de comunicación entre enfermeros y pacientes, así como en las interacciones del equipo multiprofesional.

Los datos se registraron en un diario de campo y posteriormente se organizaron en categorías temáticas, de acuerdo con su relevancia para los objetivos del estudio (Minayo, 2014; Bardin, 2016).

El análisis de contenido temático permitió identificar patrones recurrentes y categorías emergentes, lo que facilitó la interpretación de experiencias humanas complejas (Bardin, 2016). Este enfoque permitió la construcción de categorías que reflejan tanto las dificultades estructurales como las estrategias adoptadas por los enfermeros para garantizar la calidad de la atención, así como la comprensión de cómo la empatía y la comunicación influyen directamente en la atención al paciente.

Resultados y discusión

Informe del Hospital Municipal Dr. Antônio Carlos de França Neto

El Hospital Municipal de Taguatinga cuenta con una plantilla de 19 enfermeros, de los cuales cuatro son fijos —uno cedido por el Estado— y 15 contratados. Este escenario revela no solo la diversidad de vínculos profesionales, sino también la necesidad de prácticas comunicativas eficaces, teniendo en cuenta la sobrecarga de trabajo y las diferentes experiencias y formaciones que componen el equipo.

Al llegar a la institución, el cliente se dirige inicialmente a la recepción. En este sector, sus datos se introducen en el sistema (o se accede a ellos, si ya ha sido atendido anteriormente) y, a continuación, se remiten a la Clasificación de Riesgos. La llamada a este sector se realiza de forma visual, mediante un panel electrónico, y sonora, garantizando la accesibilidad. Es en ese momento cuando el cliente tiene el primer contacto directo con el enfermero o enfermera, responsable de recibirlo, escuchar atentamente la queja principal, registrarla en el sistema y tomarle las constantes vitales (SSVV). La escucha cualificada, asociada a la correcta interpretación de las quejas, es fundamental para definir el color de la clasificación

de riesgo y, en consecuencia, para orientar adecuadamente la atención.

La actuación del enfermero en este proceso exige una percepción sensible y una formación holística, que tenga en cuenta no solo la condición clínica inmediata, sino también la realidad social, cultural y epidemiológica de la comunidad atendida. Esta comprensión amplía la capacidad de identificar enfermedades estacionales, comprender expresiones locales e interpretar manifestaciones de salud en sus múltiples contextos.

En este sentido, no hay ningún profesional más capacitado para llevar a cabo este primer contacto que el enfermero. La empatía se convierte en un elemento indispensable, ya que va más allá de la técnica: se trata de la capacidad de acompañar al cliente en su vulnerabilidad, traduciendo sus palabras, miedos y expresiones a un lenguaje clínico comprensible. Un ejemplo de ello se produjo en una situación de accidente ofídico, en la que un cliente informó haber sido «mordido por una serpiente» y mencionó el término regional «cobra maia» para referirse a la serpiente de cascabel. Para quienes no conocen el lenguaje local, la información podría pasar desapercibida, comprometiendo la elección correcta del suero que se debe administrar y la notificación obligatoria adecuada del caso. Este episodio ilustra la importancia de la empatía y la comunicación eficaz, capaces de trascender las barreras lingüísticas y culturales, garantizando la calidad de la atención.

A partir de esta acogida inicial, el médico tiene acceso, en su ordenador, al nombre del cliente, la clasificación de riesgo, los signos vitales y el registro detallado elaborado por el enfermero. Con esta información, puede atender al cliente de forma más asertiva y orientar la conducta clínica, lo que demuestra cómo la comunicación establecida en el primer contacto influye directamente en la continuidad de la atención.

Tabla 1 - Algunas situaciones vividas por los enfermeros en la práctica asistencial

Situación	Descripción	Contexto/Justificación
1. Búsqueda activa del paciente	El enfermero se desplaza para buscar al paciente en la vía pública tras recibir una llamada, generalmente de recepción, a menudo con información incompleta, pero que exige rapidez.	Actuación inmediata ante solicitudes externas, incluso sin datos suficientes, para garantizar la seguridad y la asistencia.
	Realización de curas rutinarias, especialmente cuando las Unidades Básicas de Salud están cerradas (por la noche, los fines de semana y los días festivos).	Continuidad de la atención, satisfaciendo las demandas que no pueden atenderse en el horario habitual de las UBS.
3. Atención en urgencias y emergencias	Prestación de cuidados directos en situaciones críticas de urgencia y emergencia.	Actuación esencial e inmediata del enfermero para preservar la vida.

Fuente: Autores (2025).

La Tabla 1 presenta algunas situaciones recurrentes a las que se enfrentan los enfermeros en la práctica asistencial. Se observa que la actuación de estos profesionales va mucho más allá de la ejecución de procedimientos técnicos, implicando también responsabilidades de emergencia y, a menudo, imprevistas.

En la primera situación, se evidencia la búsqueda activa de pacientes en la vía pública, generalmente a partir de llamadas con información incompleta. Este contexto exige no solo rapidez, sino también capacidad de juicio clínico y toma de decisiones rápidas, lo

que refuerza la importancia de una comunicación eficaz para garantizar la seguridad y la calidad de la atención.

La segunda situación destaca la realización de curas, especialmente durante los periodos en que las Unidades Básicas de Salud están cerradas, como por la noche, los fines de semana y los días festivos. Esta práctica refleja el papel del enfermero en la continuidad de la atención, supliendo las carencias del sistema sanitario y evitando que las demandas simples evolucionen hacia cuadros más graves.

Por último, la tercera situación se refiere a la atención de urgencias y emergencias. En este contexto, la presencia del enfermero es esencial para garantizar intervenciones inmediatas y potencialmente salvadoras de vidas. Actuar en tales circunstancias requiere preparación técnica, equilibrio emocional y habilidades comunicativas, ya que, en momentos críticos, la empatía y la claridad en la transmisión de información son determinantes para la calidad de la asistencia prestada.

En conjunto, estas situaciones revelan cómo la práctica de la enfermería está intrínsecamente ligada a retos que trascienden la dimensión técnica, exigiendo al profesional sensibilidad, empatía y una comunicación eficaz para hacer frente a la complejidad de la atención sanitaria.

Informe de la Unidad de Salud Dona Enite

En la Unidad de Salud Dona Enite, situada en el municipio de Aurora do Tocantins, con una población estimada de 3342 habitantes, se observaron fallos recurrentes en la comunicación entre los profesionales del equipo multidisciplinar, así como entre el equipo sanitario y los pacientes. Estas deficiencias comunicativas afectaban directamente a la calidad de la asistencia prestada, comprometiendo la seguridad del paciente y contribuyendo a un ambiente de trabajo tenso, desorganizado y más susceptible a errores.

Al tratarse de un municipio pequeño y sin hospital local, la atención a la población se concentraba en una única unidad de salud. Durante el día, el espacio funcionaba como Unidad de Salud Familiar (USF) y, por la noche, se adaptaba para atender urgencias y emergencias, en régimen de guardia. A pesar de esta flexibilidad estructural, las limitaciones del servicio nocturno eran significativas, sobre todo debido a la ausencia de cobertura médica regular.

En la mayoría de los turnos nocturnos, solo los profesionales de enfermería permanecían en la unidad, asumiendo la responsabilidad integral de la atención a los pacientes. Esta realidad se volvía aún más delicada ante situaciones clínicas que requerían evaluación médica. En estas circunstancias, los enfermeros se veían a menudo presionados a realizar procedimientos que excedían sus atribuciones legales, exponiendo tanto a la categoría profesional como a los pacientes a riesgos adicionales.

Cuando los casos configuraban situaciones de complejidad media y alta, superando la capacidad de resolución de la unidad, los pacientes eran derivados a hospitales de referencia en los municipios vecinos de Taguatinga-TO y Arraias-TO. Aun así, la demora en el acceso a estos servicios de mayor complejidad generaba angustia en la población local y sobrecarga emocional en los profesionales de enfermería, que debían mediar en situaciones críticas sin el apoyo inmediato de un médico.

Este escenario pone de manifiesto no solo las deficiencias en la estructura física y organizativa del sistema de salud local, sino que también resalta la importancia de una comunicación eficaz para el trabajo en equipo. La ausencia de protocolos bien definidos, la sobrecarga de responsabilidades asignadas a los profesionales de enfermería y la falta de coordinación con la red de apoyo comprometen la calidad de la atención y aumentan el riesgo ético-legal. Además, estas condiciones intensifican el estrés laboral, lo que afecta tanto al bienestar de los trabajadores como a la seguridad del paciente.

Conclusión

El informe de la experiencia puso de manifiesto que la práctica de la enfermería en los servicios estudiados va mucho más allá de la ejecución de procedimientos técnicos, ya que exige sensibilidad, empatía y una comunicación eficaz para garantizar la calidad de la atención.

Un aspecto relevante identificado fue la necesidad de concienciar a la población sobre el uso adecuado de los servicios de salud, especialmente en lo que se refiere a acudir al hospital solo después de haber sido atendido previamente en la Unidad Básica de Salud (UBS) o en situaciones de urgencia y emergencia. La búsqueda indebida de atención hospitalaria genera una sobrecarga excesiva de trabajo, favorece el desgaste físico y emocional del equipo de salud y contribuye a la precariedad de la asistencia. Al mismo tiempo, se observa que la gestión tiende a valorar los indicadores de productividad en detrimento del alcance real de la atención hospitalaria, lo que agrava la distorsión en el uso de los servicios.

En el Hospital Municipal Dr. Antônio Carlos de França Neto, se destacó el papel central del enfermero en la acogida y la clasificación de riesgos, lo que refuerza la importancia de escuchar con atención e interpretar correctamente las quejas, incluso ante barreras lingüísticas y culturales. En la Unidad Básica de Salud Dona Enite, la falta de cobertura médica en los turnos nocturnos impuso una carga significativa al equipo de enfermería, que a menudo tuvo que asumir responsabilidades más allá de sus funciones legales. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de protocolos claros, apoyo organizativo y estrategias de comunicación eficaces que garanticen la seguridad del paciente y reduzcan el estrés laboral de los profesionales.

En términos generales, la experiencia demostró que la empatía y la comunicación son pilares fundamentales en la atención sanitaria, ya que permiten comprender integralmente las

necesidades de los pacientes, fortalecer los vínculos y favorecer la articulación eficiente entre los miembros del equipo multidisciplinar. Estos hallazgos refuerzan la importancia de reconocer al enfermero como agente de atención y mediador entre el paciente y la red de servicios de salud, especialmente en contextos de recursos limitados y en municipios pequeños.

Se recomienda realizar capacitaciones en empatía y comunicación humanizada, tanto para los profesionales de la salud como para los gestores, con el fin de ampliar la calidad de la asistencia y reducir la sobrecarga de los equipos. Además, nuevos estudios comparativos en diferentes contextos podrán contribuir a profundizar la comprensión sobre el impacto de la comunicación y la empatía en la práctica de la enfermería, fortaleciendo las evidencias para mejorar las políticas públicas en salud.

Por lo tanto, este estudio contribuye a la reflexión sobre la necesidad de fortalecer las prácticas comunicativas y humanizadas, reconociendo que la calidad de la atención depende no solo de la competencia técnica, sino también de la capacidad de los profesionales para comprender y responder a las necesidades únicas de cada paciente.

Referencias

Andrade, K. C. da S., Ferraz, F. F., Antão Marques, D. K., Lira Rufino de Lucena, A., & de Freitas Macêdo Costa, K. N. (2015). Comunicación terapéutica: instrumento básico para el cuidado de niños hospitalizados. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, 9(11), 9784–9792. <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v9i11a10769p9784-9792-2015>

Batistini, H. C., Bianchini, C., Oliveira, I. C., Grazziano, E. S., & Machado, R. C. (2017). La importancia de la comunicación de los profesionales de la salud para la seguridad del paciente: revisión

narrativa. *Revista de acceso abierto sobre cuidados de enfermería*, 4(2), 382–383. <https://doi.org/10.15406/ncoaj.2017.04.00102>

Coelho, M. de M. F., Miranda, K. C. L., Melo, R. C. de O., Gomes, L. F. de S., Monteiro, A. R. M., & Moreira, T. M. M. (2021). Utilización de una aplicación sobre comunicación terapéutica en la licenciatura en Enfermería: estudio clínico aleatorizado. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 29, e3456. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4461.3456>

Damasceno, M. M. C., Zanetti, M. L., Carvalho, E. C., Teixeira, C. R. S., Araújo, M. F. M., & Alencar, A. M. P. G. (2012). La comunicación terapéutica entre profesionales y pacientes en la atención de la diabetes mellitus. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 20(4), 685–692. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692012000400008>

Ferreira, M. de A. (2006). La comunicación en la atención: una cuestión fundamental en enfermería. *Revista Brasileira de Enfermería*, 59(3), 327–330.

Horta, W. de A. (1979). *Proceso de enfermería*. EPU/EDUSP.

Negreiros, P. de L., Fernandes, M. de O., Macedo-Costa, K. N. de F., & Silva, G. R. F. da (2010). Comunicación terapéutica entre enfermeros y pacientes de una unidad hospitalaria. *Revista Electrónica de Enfermería*, 12(1), 120–132. <https://doi.org/10.5216/ree.v12i1.9529>

Oliveira, P. S. de, Nóbrega, M. M. L. da, Silva, A. T. M. da C. da, & Ferreira-Filha, M. de O. (2005). Comunicación terapéutica en enfermería revelada en los testimonios de pacientes ingresados en un centro de terapia intensiva. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 7(1). <https://doi.org/10.5216/ree.v7i1.861>

Oliveira, M. E. de, Mourão, C. M. de L., & otros. (2009). Comunicación en las prácticas de enfermería: revisión de la literatura. *Enfermería Global*, 8(1), 1–7.

Riesenberg, L. A., Leitzsch, J., & Little, B. W. (2009). Systematic review of handoff mnemonics literature. *American Journal of Medical Quality*, 24(3), 196–204. <https://doi.org/10.1177/1062860609332512>

Sampieri, R. H., Collado, C. F. y Lucio, P. B. (2013). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). São Paulo: McGraw-Hill.

Bardin, L. (2016). *Análisis de contenido* (4.ª ed.). São Paulo: Edições 70.

Creswell, J. W., y Poth, C. N. (2018). *Investigación cualitativa y diseño de la investigación: elegir entre cinco enfoques* (4.ª ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Minayo, M. C. S. (2014). *El desafío del conocimiento: Investigación cualitativa en salud* (14.ª ed.). São Paulo: Hucitec.

Patton, M. Q. (2015). *Métodos de investigación y evaluación cualitativos* (4.ª ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Chen, H.-W., Wu, J.-C., Kang, Y.-N., Chiu, Y.-J., & Hu, S. H. (2023). Formación en comunicación asertiva para que las enfermeras den la voz de alarma en casos de errores médicos: revisión sistemática y metaanálisis. *Nurse Education Today*, 126, 105831. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.105831> PubMed

Comisión Conjunta. (22 de agosto de 2024). Reducción de los fallos de comunicación en los trasposos y las desigualdades en la atención sanitaria. *Revista de la Comisión Conjunta sobre Calidad y Seguridad del Paciente*. jointcommission.org

Steve Alder. (2 de abril de 2025). Efectos de la mala comunicación en la atención sanitaria: actualización de 2025. *HIPAA Journal*. [The HIPAA Journal](#)

(Estudio de revisión) La mala comunicación contribuye al 24 % de los incidentes relacionados con la seguridad del paciente y es la única causa en el 10 % de los incidentes. Revisión de *Annals of Internal Medicine* a través de un resumen. [Terapia respiratoria](#)

A

Acción de Extensión – p. 14–18, 62, 104

Alfabetización Mediática – p. 49–51

América Latina – p. 9–12, 40–45, 132

Contextos de Comunicación – p. 43–45

Integración Académica – p. 138–142

Análisis del Discurso – p. 76–78, 120

Acercamiento Universidad-Sociedad – p. 18–20, 68

B

Buenas Prácticas de Extensión – p. 60–66

C

Capital Simbólico – p. 83–85

Ciencia Ciudadana – p. 90–94

Ciudadanía Comunicativa – p. 33–35, 97

Conocimiento local – págs. 82–83

Conocimiento popular – págs. 84–85

Comunicación – p. 21–25, 70–76, 112–118

 Científico – p. 72, 112–113

 Comunidad – págs. 44–46, 105

 Organizacional – págs. 117–118

 Público – págs. 24–25, 108

Comunicación y Educación – págs. 47–50, 83–84

Comunicación Intercultural – págs. 54–55

Comunicación Popular – págs. 57–59

Comunicación y Desarrollo Regional – págs. 92–95

Comunicación y Ciudadanía – págs. 33–35, 76

D

Datos Abiertos – p. 100–101

Democratización de la Información – p. 72–74

Desarrollo de la Ciudadanía – p. 30–33

Desinformación y Noticias Falsas – p. 118–120

Desarrollo Sostenible – p. 95–97

Divulgación Científica – p. 70–73

E

Educación Crítica – p. 28–30

Epistemologías Latinoamericanas – p. 9–11, 42–43

Ética en la Comunicación – p. 119–120

Extensión Universitaria – p. 13–20, 58–62, 104

Prácticas de Extensión – p. 60–62

Planificación y Evaluación – p. 104–106

F

Formación en Comunicación – págs. 26–28

G

Gestión de Proyectos de Extensión – págs. 100–104

H

Humanidades Digitales – p. 98–99

I

Identidad Latinoamericana – p. 10–12, 44

Inclusión Social – p. 33, 62

Innovación en la Comunicación – p. 94–97

Interdisciplinariedad – p. 15–17, 77–79

Investigación aplicada – págs. 64–68

Investigación en comunicación – págs. 21–25, 70–74

Investigación de extensión – págs. 66–68

J

Periodismo Científico – p. 110-112

Periodismo Comunitario – p. 44, 106

M

Medios Alternativos – p. 59-61

Medios Digitales – p. 50-53

O

Observatorios de la Comunicación – p. 100-102

Organización Universitaria – p. 18-20

P

Periodismo Científico – p. 110-112

Periodismo Comunitario – p. 44, 106

Políticas de comunicación – págs. 108-110

Prácticas colaborativas – págs. 85-88

Producción de conocimiento – págs. 63-65

Producción cultural – págs. 80-82

R

Redes académicas – págs. 137-140

Redes colaborativas – págs. 85-87

Redes de comunicación – págs. 135-138

Redes Sociales – p. 52-53

S

Sociedad de la información – págs. 70-72

Sostenibilidad de la comunicación – págs. 95-97

T

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) – p. 49-53

Teoría de la Comunicación – p. 21–23
Territorialidad – p. 45–47
Transferencia de Conocimiento – p. 63–65

U

Universidad Pública – p. 11–15, 19–20, 60
Universidad y Sociedad – p. 18–20

V

Vínculos Sociales de la Ciencia – p. 90–94
Visibilidad Científica – p. 72–73
Voces Subalternas y Representación – p. 43–44, 84

Adriano Alves Silva

Doctorado en Ciencia, Tecnología e Inclusión por la Universidad Federal Fluminense (UFF). Posee una Maestría en Comunicación y Sociedad por la Universidad Federal de Tocantins (UFT), un programa de Líderes del Aprendizaje certificado por Harvard, un MBA en Comunicación Empresarial y Marketing (ITOP) y un posgrado en Tecnologías Educativas Innovadoras (UniCatólica) y Arteterapia. También es licenciado en Comunicación Social con especialización en Publicidad y Publicidad, licenciado en Artes Visuales y actualmente cursa la licenciatura en Psicología. Adriano cuenta con experiencia docente, habiendo impartido docencia en el Centro Universitario UNITOP (2013-2015) y en la Facultad Católica de Tocantins (2015-2021), donde coordinó el Programa de Extensión de Arquitectura y Urbanismo, el Centro de Arte y Cultura, y participó en NADIME, el Centro de Apoyo Didáctico y Metodológico a la Docencia. También impartió docencia en el Centro Universitario Luterano de Palmas (2013-2017) en el curso de Comunicación Social - Publicidad y Propaganda, y en el Instituto de Docencia e Investigación Objetivo Palmas (2013-2014). Actualmente imparte módulos en cursos de posgrado en la Escuela Superior de la Judicatura de Tocantins (ESMAT) y en el Instituto IDASP.

Alberto Efendy Maldonado Gómez de la Torre

Profesor Visitante Senior/Investigador Permanente (PPGeM-UFRN) 2025. Profesor Titular: Cátedra Michèle y Armand Mattelart - CIESPAL (2016-2025). Profesor Titular/Investigador del Programa de Posgrado en Ciencias de la Comunicación de UNISINOS: 1999-2025 (Excelencia Académica - CAPES Internacional 7), Becario Postdoctoral en la UAB-Barcelona (2004-2005). Doctor (PhD) en Ciencias de la Comunicación (USP) 1999. Premio Honorífico al Mérito

en Investigación de la Cátedra UNESCO - UMESSP-SP - 2006 (trabajo sobre América Latina). Premio CAPES/Tesis/Director - Ciencias Sociales Aplicadas - 2011. Mención Honorífica, COMPÓS/Tesis, 2019. Premio RS de Educación - 2020 (SINPRO). Premio de Madurez Académica de la Sociedad Brasileña de Estudios Interdisciplinarios de Comunicación INTERCOM - 2022. Licenciatura en Comunicación Social, UCE - 1991. Coordinador General de la Red AMLAT.

Alejandro Machado Sosa

Graduado en Enfermería por el Centro Universitario Luterano de Palmas (CEULP/ULBRA). Es especialista en Medicina de Emergencia por la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), en colaboración con la Universidad Abierta de Brasil (UAB). Trabaja como enfermero en los municipios de Taguatinga y Ponte Alta do Bom Jesus, en el estado de Tocantins.

Ana Kamila Silva Azevedo

Tiene una Maestría en Gestión de la Información y el Conocimiento por la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (2019). Es licenciada en Comunicación Social (Publicidad y Marketing) por la Universidade Potiguar (2004) y en Comunicación Social (Periodismo) por la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (2004), con especialización en Periodismo y Crítica Cultural por la Universidad Federal de Pernambuco (2007). Es editora del sitio web Cinéfila por Natureza. Tiene experiencia en Comunicación Social, con énfasis en Relaciones con la Prensa, Marketing, Relaciones Públicas, Ceremonial, Planificación de Eventos, Gestión de la Información y Corrección de Textos. Actualmente es Productora Cultural en la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (UFRN), responsable del desarrollo y colaboración en la planificación y promoción de eventos culturales, artísticos y administrativos, así como de la docencia, la divulgación y la investigación. Actualmente es estudiante de doctorado en el Programa de Posgrado en Estudios de Medios, de la

UFRN, en la línea de investigación Estudios de Medios y Prácticas Sociales.

Angie Lorena Machado Rueda

Graduada en Comunicación Social-Periodismo por la Universidad del Tolima. Participa en el Grupo de Investigación Ibanasca (Universidad del Tolima).

Caroline Carvalho Silva

Becaria Cape DS. Periodista y estudiante de maestría en el Programa de Posgrado en Comunicación y Sociedad (PPGCom/UFT).

Edivânia de Souza Santos

Graduada en Enfermería por la Facultad FAPAL. Especialista en Enfermería de Cuidados Intensivos (UCI) por la Facultad Laboro.

Francisco Gilson Rebouças Porto Júnior (Gilson Pôrto Jr.)

Doctor en Comunicación y Cultura Contemporánea por la Universidad Federal de Bahía (UFBA). Máster en Educación por la Universidad de Brasilia (UnB). Licenciado en Periodismo, Pedagogía, Historia y Literatura. Realizó estudios posdoctorales en las universidades de Coímbra (Portugal), Cádiz (España), Brasilia (UnB) y Unesp. Es profesor en la Universidad Federal de Tocantins (UFT), en el Programa de Posgrado en Ciencia, Tecnología e Inclusión de la Universidad Federal Fluminense (PGCTIn-UFF), en el Programa de Posgrado en Educación en Ciencias y Salud (PPGECS-UFT) y en el Programa de Posgrado en Museología (PPGMuseu-UFBA). Coordinador del Observatorio de Investigación Aplicada en Periodismo y Educación (Opaje).

Gabriel Machado Santos

Se especializó en Contabilidad (2024) y Gestión Pública (2024) por la Facultad Internacional Signorelli, y obtuvo una Maestría en

Propiedad Intelectual y Transferencia de Tecnología para la Innovación en la Universidad Federal de Tocantins (UFT, 2022). También se especializó en Economía (2020) por la Facultad Internacional Signorelli y en Gestión Estratégica de la Innovación y Política Científica y Tecnológica por la UFT (2018). Es licenciado en Economía por la UFT (2018) y en Contabilidad por la Facultad ITOP (2015). Fue coordinador del programa de Contabilidad en el campus Unitins Dianópolis (2022-2025) y del Centro de Innovación y Soluciones Contables (2022-2025).

Ingrid Pereira de Assis

Profesora Titular de Periodismo en la Universidad Federal de Tocantins (UFT) y Profesora y Coordinadora del Programa de Posgrado en Comunicación y Sociedad (PPGCOM), también en la UFT. Es doctora en Periodismo por el Programa de Posgrado en Periodismo de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC) y doctora por la Universidad de Aveiro (Portugal). Es miembro del grupo de investigación GIPTele de la UFSC.

José Castro Oscar

Centro Interdisciplinario de Investigación en Tecnologías y Desarrollo Social del NOA -CIITED-CONICET-UNJu- / Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Jujuy.

José Lauro Martins

Es licenciado en Filosofía y tiene una maestría y un doctorado en Ciencias de la Educación. Realizó estudios posdoctorales en el Programa de Posgrado en Ciencia, Tecnología e Inclusión (PGCTIn) de la Universidad Federal Fluminense. Es profesor asociado de la Universidad Federal de Tocantins. Imparte docencia de periodismo y del Programa de Posgrado en Educación en Ciencias y Salud (PPGECS/UFT). Es miembro del Centro de Investigación y Extensión "Observatorio de Investigación Aplicada en Periodismo y Docencia"

(Opaje). Investiga en innovación pedagógica y gestión del aprendizaje.

Julia Rodrigues Vidal

Licenciada en Contabilidad por la Universidad Estatal de Tocantins (Unitins). Es especialista en Auditoría y Control Financiero por la Facultad Famart. Cuenta con posgrados en Docencia Superior, Educación Financiera, Auditoría y Control Financiero, y Derecho de la Contabilidad Pública y Responsabilidad Fiscal, todos ellos por la Facultad Famart.

Leonardo Pinheiro da Silva

Profesional afiliado a la Fundación Getulio Vargas (FGV/DGPE), trabaja desde agosto de 2025 como Analista Sênior de Negocios Corporativos en la Superintendencia Regional de Educación (SRE) de Porto Nacional, con énfasis en el monitoreo de indicadores educativos y el apoyo a la gestión estratégica para la mejora continua. Trabajó como Agente Local de Innovación (ALI) durante 36 meses en el ecosistema del Valle de Araguaína/Chambary, donde desarrolló iniciativas de gobernanza, apoyó a emprendedores y fortaleció el ecosistema local de innovación. Es candidato a doctorado en Ciencia, Tecnología e Inclusión (PGCTIn/UFF), tiene una maestría en Propiedad Intelectual y Transferencia de Tecnología para la Innovación (PROFNIT/UFT), es especialista en Gestión Empresarial (BBI de Chicago), licenciado en Logística (UFT) y actualmente cursa una licenciatura en Gestión de la Producción Industrial (IFTO).

Luiz Felipe Vidigal Araujo

Actualmente cursa la maestría en el Programa de Posgrado en Comunicación de la Escuela Superior de Publicidad y Marketing (ESPM) en São Paulo. Es licenciado en Comunicación por la Universidad de Nueva York (2019) y tiene un MBA en Gestión

Empresarial por la Fundación Getúlio Vargas (2023). Tiene experiencia en Comunicación, con énfasis en Fotografía. Es miembro del grupo de investigación Comunicación, Discursos y Biopolítica del Consumo (PPGCOM ESPM), certificado por el CNPq.

Massiel Reyes Leconte

Doctorado en Comunicación por la Universidad APEC de República Dominicana. Maestría en Comunicación por la Escuela de Negocios Educa.

Maxwell Diógenes Bandeira de Melo

Doctor en Física. Líder del grupo de investigación de Física Aplicada, donde trabaja con QFT y simulación simétrica de motores de inducción trifásicos. En los últimos años, también se ha dedicado al estudio del antirrealismo en metafísica. Es coordinador del Programa de Posgrado en Propiedad Intelectual y Transferencia de Tecnología para la Innovación (PROFNIT), un máster profesional en red, punto focal de la UFT y profesor acreditado para el bienio 2025-2026 en PROFNIT. Imparte asignaturas como Señales y Sistemas en el Programa de Ingeniería Eléctrica de la UFT y Transferencia de Tecnología en el punto focal de la UFT de PROFNIT, en Palmas, Tocantins, Brasil.

Santiago Reyes

Estudiante de maestría en la Universidad Estatal de Florida (FSU) trabaja en el Centro de Comunicaciones de Marketing Hispano de dicha universidad.

Sindy Chapa

Doctora. Profesora asociada de la Facultad de Comunicación de la FSU y directora del Centro de Comunicaciones de Marketing Hispano (HMC) de la misma. Con más de 10 años de experiencia docente, Chapa ha impartido cursos de marketing en Estados Unidos, México

y Chile. Anteriormente, se desempeñó como profesora adjunta y directora asociada del Centro de Medios y Estudios de Mercado Latinos en la Facultad de Periodismo y Comunicación de Masas de la Universidad Estatal de Texas (TSU) desde 2008.

Sinomar Soares de Carvalho Silva

Doctora en Ciencia, Tecnología e Inclusión (PGCTIn) por la Universidad Federal Fluminense. Tiene una maestría en Comunicación y Sociedad por la Universidad Federal de Tocantins, una especialización en Docencia de la Comunicación/Periodismo: Temas Contemporáneos (UFT) y una licenciatura en Comunicación Social - Periodismo, también por la Universidad Federal de Tocantins (2009).

Verónica Torres Sandoval

Doctora. Profesora de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Trabaja en la División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración.

INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN EN COMUNICACIÓN EN AMÉRICA LATINA

ORGANIZADORES:

Gilson Pôrto Jr.

Sinomar Soares de Carvalho Silva

José Lauro Martins

Leonardo Pinheiro da Silva

Adriano Alves Silva



FELAFACS

Federación Latinoamericana de
Facultades de Comunicación Social



Observatório
Edições



9

786598

858285

