

HERRAMIENTAS 2.0 EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

2.0 TOOLS IN AN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

Nolberto Goncalves
nolbertogoncalves@gmail.com

José Alonso
alonsojg@hotmail.com

Danila Zanini
danilazanini@hotmail.com

Universidad de Carabobo. Universidad José Antonio Páez
Valencia, Venezuela.

Recibido: 06/06/2012
Aceptado: 31/07/2012

RESUMEN

Las incesantes transformaciones de la sociedad se ven reflejadas por el fenómeno de la digitalización en las organizaciones, impulsado por el auge de la Web 2.0, en el cual, los usuarios han pasado de simples lectores a ser autores y copartícipes en la construcción del conocimiento. No obstante, existen organizaciones que desconocen sus aplicaciones y los beneficios que aportan (Costa, Sallan y Fernández, 2009). Considerando estas premisas, se desarrolló una experiencia educativa en la asignatura: La Comunicación Digital en las Organizaciones, perteneciente al programa Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional de la Universidad José Antonio Páez, con el propósito de insertar herramientas 2.0 para conocer su uso y aplicabilidad en este contexto. Se empleó una metodología descriptiva con un diseño de campo (Bisquerra, 1989), bajo tres fases: preliminar, ejecución y valoración; y se sustentó teóricamente en las características del conocimiento y aprendizaje conectivista planteadas por Siemens (2006). En la fase preliminar se indagó mediante la

aplicación de un cuestionario, cuáles eran las herramientas digitales de comunicación que empleaban los participantes en su ámbito laboral, la comprensión que tenían sobre la Web 2.0 y las herramientas que proporciona, lo cual conllevó al diseño de actividades que permitieran su inserción. En la fase de ejecución se desarrollaron las actividades de la asignatura con apoyo de herramientas como Google Site, Blogger, Wikispaces y Youtube. En la fase de valoración se realizó el análisis de las participaciones en los foros destinados para tal fin, llegando a la conclusión de que el aprendizaje interactivo no sucede de forma lineal ni unilateral y que asignaturas desarrolladas bajo este enfoque favorecen el desarrollo profesional y personal, pues son herramientas que aportan beneficios en diversos ámbitos. En consecuencia, se recomienda aplicar estrategias que permitan la inserción de herramientas 2.0 en ámbitos universitarios.

Palabras Clave: Herramientas 2.0, Comunicación Digital, Organizaciones, Conectivismo.

ABSTRACT

Constant social changes are reflected by the digitization phenomenon in organizations, driven by the rise of Web 2.0, where users are moving from simple readers to authors and partners in knowledge construction. However, there are still organizations unaware of their digital applications and benefits (Costa, Sallan and Fernandez, 2009). From this standpoint, it was developed an educational experience for the subject Digital Communication in Organizations at the University José Antonio Páez, as part of the MD program in Management of Organizational Communication, to insert 2.0 tools to be able to learn about their use and applicability in such a context. This descriptive and field research (Bisquerra, 1989) was developed by three phases: Preliminary, implementation and evaluation. It was theoretically supported by following the characteristics of knowledge and connectionist learning (Siemens, 2006). In the preliminary phase, a questionnaire was applied to examine digital communication tools employed by participants in their workplace and their understanding about the 2.0 Web and tools provided, which led to the design of activities

that allowed insertion. In the implementation phase, they were developed activities supported by tools, such as: Google Web Site, Blogger, Wiki spaces and YouTube. In the assessment phase, forums were designed and applied to valuate participants' contributions. It is concluded that interactive learning does not happen in a linear or unilateral way, but also courses developed following this approach favors the professional and personal development, because they are tools to provide profit in different contexts. Therefore, it is recommended to apply strategies that allow the insertion of 2.0 tools at the university level.

Key words: Tools 2.0. Digital Communication. Organizations. Connectivism.

1. **Ámbito del estudio**

En la era digital propia del siglo XXI, las constantes transformaciones de la sociedad se ven reflejadas por el fenómeno de la digitalización en las organizaciones, impulsado con mayor énfasis debido al auge de la Web 2.0, "donde los usuarios han pasando de simples lectores a ser autores, escritores y copartícipes en la diversidad de herramientas que se ofrecen actualmente bajo la filosofía 2.0" (Goncalves, 2011; pág 3) que proporcionan al usuario innumerables oportunidades de participar activamente en la red de redes.

Si bien las tecnologías de la Web 2.0 y sus herramientas han sido adoptadas, por todos los internautas de manera masiva en su cotidianidad, no obstante, en el ámbito de las organizaciones, la situación puede distar a la anterior, pues tal como lo mencionan Costa, Sallan y Fernández (2009), existen organizaciones que desconocen sus aplicaciones y los beneficios que pueden aportar. Además, indican que las grandes compañías, a través de la observación de la red y el análisis y estudio de diferentes autores, están incorporando estas herramientas, tanto a nivel externo como interno, como apoyo a los procesos de comunicación y gestión del conocimiento.

Bajo este contexto y considerando el programa de Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, específicamente en una de las asignaturas pertenecientes a su Curso

Introdutorio: la Comunicación Digital en las Organizaciones, se desarrolló una experiencia centrada en la inserción de herramientas de la Web 2.0, con la finalidad de conocer su uso y aplicabilidad en el ámbito de las organizaciones.

2. Objetivos del estudio

Objetivo General

Desarrollar una experiencia basada en la inserción de herramientas digitales de la Web 2.0 y su aplicación en el ámbito de la comunicación organizacional.

Objetivos Específicos

- Indagar cuáles son las herramientas digitales de comunicación que emplean con más frecuencia los participantes de la asignatura Comunicación Digital en las Organizaciones (CDO).
- Planificar la inserción de herramientas de la Web 2.0 en las actividades de la asignatura CDO.
- Ejecutar las estrategias y actividades planificadas con la finalidad de aplicar herramientas de la Web 2.0 en la asignatura CDO.
- Valorar las actividades desarrolladas en la asignatura CDO.

3. Referente teórico

El Conectivismo en la Era Digital

Partiendo de los postulados planteados por Siemens (2004), el conectivismo es una teoría del aprendizaje para la era digital, basada en el análisis de las limitaciones que tiene el conductismo, el cognitivismo y el constructivismo, para explicar el efecto que la tecnología ha tenido sobre la manera en que actualmente se vive y aprende; postura que concuerda completamente con la experiencia educativa presentada en este documento. El conectivismo es una tesis de que el conocimiento se distribuye a través de una red de conexiones, y por lo tanto, el aprendizaje consiste en la capacidad de construir y atravesar esas redes.

El conectivismo es la integración de los principios explorados por las teorías del caos, redes neuronales, complejidad y auto-organización. El aprendizaje es un proceso que ocurre dentro de una amplia gama de ambientes que no están necesariamente bajo el control del individuo. Es por esto que el conocimiento (entendido como conocimiento aplicable) puede residir fuera del ser humano, por ejemplo dentro de una organización o una base de datos, y se enfoca en la conexión especializada en conjuntos de información que permiten aumentar el estado actual de conocimiento.

Esta teoría es conducida por el entendimiento de que las decisiones están basadas en la transformación acelerada de las bases. Continuamente nueva información es adquirida dejando obsoleta la anterior. La habilidad para discernir entre la información que es importante y la que es trivial es vital, así como la capacidad para reconocer cuándo esta nueva información altera las decisiones tomadas en base a información pasada.

El punto de inicio del conectivismo es el individuo. El conocimiento personal se hace de una red, que alimenta de información a organizaciones e instituciones, las cuales a su vez retroalimentan información en la misma red, que finalmente termina proveyendo nuevo aprendizaje al individuo. Este ciclo de desarrollo del conocimiento permite a los aprendices mantenerse actualizados en el campo donde han formado conexiones.

Entre los principios del conectivismo propuesto por Siemens (2004, 2006) destacan los siguientes:

- El aprendizaje es un proceso de conectar nodos o fuentes de información.
- El conocimiento puede residir en las redes y en aplicaciones no humanas.
- No sólo los humanos aprenden; el conocimiento puede residir fuera del ser humano.
- El aprendizaje es activado y facilitado por la tecnología.

- Aprender y conocer son procesos continuos en curso (no estados definitivos o productos).
- La capacidad de aumentar el conocimiento es más importante que lo que ya se sabe.
- Es necesario nutrir y mantener las conexiones para facilitar el aprendizaje continuo.
- Para las personas es primordial la habilidad para ver las conexiones y reconocer patrones.
- La intención de todas las actividades conectivistas es la información actualizada y precisa
- La toma de decisiones es un proceso de aprendizaje que puede cambiar.

4. Metodología

Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación se enmarcó bajo una investigación descriptiva, con un diseño de campo que atiende a las características señaladas por Bisquerra (1989) y Arias (2006).

Población y Muestra

La experiencia se desarrolló con los catorce (14) participantes de la asignatura La Comunicación Digital en las Organizaciones (CDO), perteneciente al Curso Introductorio de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional de la Universidad José Antonio Páez, periodo académico 2010-2. Por considerar que la población es reducida y accesible en su totalidad, no se extrajo una muestra, tal como lo plantea Arias (2006), en consecuencia, se arrojaron todos los datos de la población objeto de estudio.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

Con el objeto de recolectar información útil y necesaria en esta experiencia educativa que permitiera dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se empleó la encuesta como técnica para la recolección de datos, pues tal y como lo indica

Méndez (1994), permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación.

La encuesta se empleó en dos fases específicas del estudio, en la fase preliminar se estructuró un cuestionario escrito como instrumento de la encuesta, el cual fue sometido previamente a los procesos de validez y confiabilidad. Mientras que en la fase de valoración la encuesta se realizó de manera no estructurada, empleando para ello los comentarios efectuados por los participaciones. En ambos casos se utilizaron técnicas para el análisis de los datos basadas en la estadística descriptiva y la técnica de análisis de contenido cuantitativo propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2003).

Fases del Estudio

Considerando los objetivos planteados y en concordancia con la metódica seleccionada, el estudio se desarrolló en tres fases, las cuales se explican a continuación:

Fase Preliminar

Esta fase comprendió la aplicación de una encuesta y la planificación del curso. La encuesta tipo cuestionario se aplicó con la finalidad de diagnosticar cuáles eran las herramientas digitales de comunicación que empleaban los participantes en su ámbito laboral, así como la comprensión que tenían sobre la Web 2.0 y las herramientas que proporciona. Al respecto, los resultados más resaltantes fueron los siguientes:

Pregunta 1: Partiendo de la organización a la cual usted pertenece, indique cual(es) de las siguientes herramientas de comunicación digital emplea en el cargo que desempeña.

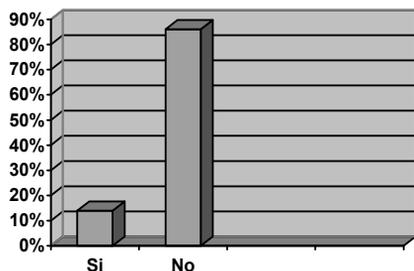
Cuadro 1

Herramientas	Alternativas			
	SI		NO	
	f	%	f	%
Correo Electrónico	14	100	0	0
Foros	3	21	11	79
Chat	6	43	8	57
Blogs	4	29	10	72
Páginas Web	12	86	2	14

Fuente: Los investigadores (2011)

Pregunta 2: Comprende con exactitud qué significa la Web 2.0 y cuáles son las herramientas que proporciona.

Gráfico 1



Fuente: Los investigadores (2011)

En las respuestas obtenidas sobre la pregunta 1 se evidencia que el mayor porcentaje de las herramientas de comunicación digital que los participantes no empleaban eran los foros (79%), seguidas de los blogs (72%), lo cual evidenció un bajo empleo de algunas herramientas de la Web 2.0 que permiten agilizar los procesos comunicativos en las organizaciones.

En las respuestas obtenidas sobre la pregunta 2, se constata que un reducido porcentaje (14%), asevera que sí comprende

con exactitud qué significa la Web 2.0, en comparación con la mayoría (86%), que indicó no comprender su significado. No obstante, al momento de efectuar el análisis de contenido en la explicación que cada uno de ellos colocó en el instrumento, se evidenció el empleo de términos que no se corresponden con la filosofía 2.0.

Por lo tanto, con la aplicación del cuestionario se determinó que los participantes presentaban escaso dominio conceptual y procedimental sobre la Web 2.0 y las herramientas que ofrece para potenciar la comunicación digital en las organizaciones.

Fase de Ejecución

En esta fase se incluye el desarrollo de la asignatura como parte del Curso Introductorio de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, con la realización de actividades que llevaron inmerso el empleo de herramientas digitales de comunicación y la presentación de un ejemplo en el caso gerencial. Para apoyar su desarrollo, se diseñó un espacio en Google Sites titulado: “La Comunicación Digital en las Organizaciones” (Disponible en: <https://sites.google.com/site/comunicaciondigitalorganiz/>)

La página de inicio del Site se estructuró con las siguientes entradas:

- “Para conocernos un poco más” (foro social de bienvenida)
- Programa Analítico de la Asignatura
- Actividades semanales.
- Asignaciones.
- Barra lateral.

Al hacer clic en cada una de esas entradas, se ingresa a la información pertinente con sus respectivos archivos adjuntos (formatos doc, pdf ó ppt). La barra lateral del espacio Web dispone de los siguientes elementos que enlazan a sus páginas respectivas:

- Presentaciones de las clases.
- Enlaces de interés.
- Blogs de los participantes.
- Videos.

En toda la estructura de este sitio Web proporcionada por la tecnología de Google, se permite además de adjuntar archivos, la posibilidad de que los participantes dejen sus comentarios. De manera tal que permitió desarrollar procesos interactivos, comunicativos y reflexivos en los cuales se aclararon posibles dudas y los participantes expresaron sus opiniones respecto a las herramientas empleadas en cada una de las actividades del curso. El aporte de los participantes en cada uno de los comentarios que efectuaron en toda la estructura del Site fue considerado en la fase de valoración, la tercera etapa del estudio realizado en esta experiencia educativa.

Adicionalmente, se emplearon otras herramientas de la Web 2.0 que fueron vinculadas de manera conjunta, con el contenido presentado en el Site creado para el curso, a saber estas herramientas fueron:

- Blogger: Herramienta empleada por los participantes para la creación de su blog aplicado al ámbito gerencial.
- Wikispaces: Para complementar la actividad presencial realizada con el cuadro comparativo, para ello se creó un wiki titulado: "TérminosAsociadosComunicaciónDigital" (Disponible en: <http://terminosasociadoscomunicaciondigital.wikispaces.com/>)
- Youtube: Vídeos que fueron seleccionados por su vinculación con las temáticas tratadas, e insertados en el Site.

Fase de Valoración

Esta etapa correspondió a la valoración final del curso y las actividades allí desarrolladas. Para ello se contó con el Site creado en Google, donde los participantes optaban por colocar comentarios en las diferentes entradas vinculadas a las actividades y recursos alojados, lo cual permitió obtener, a

través del análisis de contenido de sus participaciones, la valoración definitiva del curso. Con dicho análisis se arrojaron resultados bajo dos aspectos fundamentales, en las asignaciones del Curso, los cuales convergen al final en un mismo punto: la Formación Profesional de los participantes.

Entre las asignaciones del curso se encontraba un Cuadro Comparativo, en el cual los participantes tenían que establecer diferencias y semejanzas entre los términos asociados a la asignatura, empleando una búsqueda orientada y efectiva de información en Google Académico. Al respecto, uno de los participantes indicó: “Quería comentar lo agradable y fructífera que me pareció la actividad de la clase de ayer, creo que esta interacción nos dejó muchísimos conocimientos interesantes que quizás antes no habíamos analizado al usar estos términos y que resultan necesarios para la vida y el medio en el que la mayoría nos desenvolvemos. Gracias a todos, nos vemos mañana.”

Un elemento importante que destacó este participante fue la interacción, característica propia de los aprendizajes conectivistas, lo cual se reafirma con el comentario de otro participante: “Creo que a diario nos sobrecargamos tanto de información que cuando nos damos cuenta todo ha girado en torno al mismo tema y no distinguimos términos, todo es cuestión de ahondar en nuestra biblioteca (cerebro) para remover todo ese “conocimiento”...” Indiscutiblemente, cuando afirma que se debe remover todo ese conocimiento en el cerebro como consecuencia de un proceso de interacción que ha sido mediado por las herramientas digitales de comunicación, se está en presencia de actividades propias del conectivismo, donde tal y como lo señala Siemens (2004, 2006) el conocimiento puede residir en las redes y el aprendizaje puede ser facilitado y activado por la tecnología.

Otra de las asignaciones del curso contempló el diseño de un blog como una posible herramienta de gestión comunicacional en las organizaciones. Unos de los comentarios más resaltantes fueron los siguientes: “...muy útil a la hora de recoger las impresiones del entorno y de personas que podrían

aportarnos datos interesantes!”...“...considero que es una herramienta importante que los periodistas podríamos usar para nuestro trabajo...” “Agradecida por la asignación de este trabajo, puesto que descubrí que la herramienta del blog podría ser muy útil para el desarrollo de la labor que se genera dentro de la institución, en mi caso el Consejo Legislativo.” De esta manera se incentivó el empleo de esta herramienta en los participantes, que permitiera vislumbrar el horizonte de oportunidades que brinda la Web 2.0 en sus ámbitos profesionales y laborales.

Los comentarios expresados por los participantes en las dos actividades señaladas anteriormente, convergen en un aspecto importante: la formación profesional. Al respecto, una participante indicó: “Hola profe, gracias por todas las herramientas que nos brindó en clases, sin duda alguna nos servirán tanto para el desarrollo de nuestra profesión como de nuestra vida personal e intelectual. Saludos, seguimos en contacto.” Es así como se logró de manera satisfactoria el objetivo general de esta experiencia a nivel de un curso introductorio, pues el conocimiento conceptual y procedimental de las herramientas 2.0 es vital para todo profesional que se desempeñe en ambiente gerenciales comunicativos propios de esta era digital.

5. Aspectos finales

En esta experiencia educativa no tradicional, se destacaron unos aspectos fundamentales: la interactividad y el aprendizaje que en esta realidad socio-conectada 2.0 no sucede de forma lineal ni unilateral, propios del enfoque conectivista del aprendizaje propuesto por Siemens (2004, 2006). De allí que es importante el desarrollo de experiencias similares, no sólo a nivel de cursos introductorios.

Es importante mencionar que esta experiencia en la asignatura CDO se desarrolló previamente en la red social ning, antes que su versión básica dejara de ser gratis y por ende, excluida de la filosofía 2.0 (actualmente esta red dispone de un demo gratis por 30 días). Posteriormente y considerando lo presentado en este documento, el curso se alojó en la plataforma virtual de aprendizaje de la institución, bajo un esquema conectivista que permite vincularse con herramientas 2.0. Por

ende, se recomienda reforzar la inserción de herramientas 2.0 en ámbitos universitarios, que permita la formación de profesionales bajo ambientes acordes a este siglo XXI.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (Quinta edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Bisquerra, R. (1989). Métodos de Investigación Educativa. Guía Práctica. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Costa, R; Sallan, J y Fernández V. (2009). Herramientas de Comunicación Web 2.0 en la Dirección de Proyectos. Recuperado de: <http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/6370/1/Costa.pdf>
- Goncalves, N. (2011). La Plataforma Virtual Moodle y los Edublogs: Una Combinación para la Educación Superior. Ponencia presentada en la VII Jornadas Nacionales de Investigación Humanística y Educativa. San Cristóbal, Universidad Católica del Táchira. Recuperado de: http://servidor-opsu.tach.ula.ve/7jornadas_i_h/paginas/doc/JIHE-2011-PN18.pdf
- Hernández, S. Fernández C. y Baptista (2003). Metodología de la Investigación. (3ra Edición). México: Mc Graw-Hill.
- Méndez, C. (1994). Metodología. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Siemens, G. (2004). Conectivismo: Una Teoría de Aprendizaje para la Era Digital. Recuperado de: http://130.206.30.47:8080/rid=1289843335708_655838098_2725/conectivismo_era_digital.pdf
- Siemens, G. (2006). Conociendo el Conocimiento. Recuperado de: <http://www.nodosele.com/editorial/2010/01/prsentacion/>