

El uso de herramientas tic para el apoyo de los procesos de gestión en redes temáticas: caso red cyted iberincu

The use of ict tools to support management processes in thematic networks: the case of the cyted iberincu network.

Laura Milena Aguilera Monroy ^a Luis Eduardo Becerra Ardila ^b

^aUniversidad Industrial de Santander, Comunicadora Social, aguilera@uis.edu.co, ^bUniversidad Industrial de Santander, profesor lbecerra@uis.edu.co

How to cite: Aguilera Monroy, L.M.; Becerra Ardila, L.E. 2022. El uso de herramientas tic para el apoyo de los procesos de gestión en redes temáticas: caso red cyted iberincu. In the proceedings book: International conference on innovation, documentation and education. INNODOCT/22. Valencia, November 2nd-7th 2022. <https://doi.org/10.4995/INN2022.2022.15692>

Abstract

Digital culture is a concept that has permeated the economy, society and culture. Various fields of life are today supported through the use of ICT. The internet impacts the way of thinking, feeling and acting daily, society is increasingly integrated with technologies that make communication systems and people's lifestyles more efficient, however, in these communication systems, they integrate the use of languages and symbols that are used to communicate on a daily basis, in this sense, society is not always able to quickly assimilate all these expressions, and even understand part of the symbols or figures that are typical of these technologies, for example, explain to another person what each emoticon of the digital language means, or how each emoji differs due to the gesture it represents, what each of them is for or what each term used to describe an action means. In this regard, in the RED CYTED IBERINCUB, some of these existing applications have been used and that in some way make communication processes an immediate action.

Keywords: TIC, processes, management, Communication, virtual community, digital culture, social-technical-cultural framework. ...

Resumen

La cultura digital es un concepto que se ha permeado en la economía, la sociedad y a la cultura. Diversos campos de la vida son hoy apoyados mediante el uso de TIC. El internet impacta la forma de pensar, sentir y actuar diariamente, cada vez la sociedad está más integrada con tecnologías que hacen más eficiente los sistemas de comunicación y los estilos de vida de las

personas, ahora bien, en estos sistemas de comunicación, se integran el uso de lenguajes y símbolos que se emplean para comunicarnos de manera cotidiana, en este sentido no siempre la sociedad es capaz de asimilar rápidamente todas estas expresiones, e incluso entender parte de los símbolos o figuras que son propias de estas tecnologías, por ejemplo, explicarle a otra persona qué significa cada emoticón del lenguaje digital, o cómo se diferencia cada emoji por el gesto que representa, para qué sirve cada uno de ellos o qué significa cada término empleado para denominar una acción. Al respecto, en la RED CYTED IBERINCU, se han utilizado algunas de estos aplicativos existentes y que de alguna manera hacen de los procesos de comunicación una acción inmediata.

Palabras clave: *Tic, procesos, gestión, comunicación, comunidades virtual, cultura digital, enfoque socio-técnico-cultural.*

Introducción

Los resultados del presente estudio, se dieron en el marco del proyecto Red Cyted IBERINCU: Red Iberoamericana para la Cooperación y el Fortalecimiento de Incubadoras de Empresas de Base Tecnológica, que nace en el año 2015 gracias a la iniciativa y unión de seis países de Iberoamérica: Colombia, Uruguay, España, Argentina, Chile y Costa Rica, cuyo objetivo era consolidar referencias académicas y vivenciales de creación de empresas de base tecnológica.

En el siguiente informe final de esta investigación, el lector encontrará dos grandes secciones: teórica y trabajo de campo. En la parte conceptual, se despliega un breve recorrido histórico de los procesos de comunicación, modelos de comunicación y la transición de la comunicación a partir de internet. Asimismo, se problematiza, desde un enfoque socio-técnico-cultural, una serie de nociones teóricas que sirven como base para el desarrollo práctico de esta investigación. En el trabajo de campo se analizaron tres procesos comunicativos: proceso central, proceso de seguimiento y proceso espontáneo, en una actividad controlada, en un período definido, con unas pautas establecidas, en la que participaron seis individuos de nacionalidades y culturas diferentes.

Este informe final está dividido en cinco capítulos. En el primero se delimita el alcance de este trabajo, mediante la presentación del contexto en el que surge el problema, los objetivos y la metodología de trabajo. En el segundo capítulo se aborda la conceptualización de la comunicación como proceso histórico que toma características especiales a partir de la aparición del internet y desemboca en el hilo conductor de este trabajo, el enfoque socio-técnico cultural como maco de referencia para estudiar el problema. En el capítulo tercero se presenta el trabajo de campo realizado comenzando por una contextualización y enfoque para alinearlos a los objetivos y contenidos de este trabajo de aplicación y luego se describe ordenadamente el trabajo realizado. En el cuarto capítulo se presentan los resultados

encontrados, la aplicación del instrumento observación directa y de la técnica grupo focal. Este trabajo desemboca en un aporte práctico para la comunicación en comunidades virtuales de conocimiento, expresado en los lineamientos de una propuesta comunicativa para la comunidad virtual IBERINCU, con aspiraciones de ser pertinente en otros contextos de comunidades virtuales y trabajo colaborativo.

El interés en realizar esta investigación, surge por la tendencia a establecer relaciones de trabajo colaborativo a distancia, con objetivos comunes, basadas en el uso de internet y de dispositivos electrónicos sin importar la dispersión geográfica de los individuos que la conformen.

1.Objetivos

1.1.Objetivo general

Proponer escenarios de optimización en los procesos de comunicación de una comunidad virtual de conocimiento a partir de una revisión socio- técnico-cultural.

1.2.Objetivos específicos

Identificar diversos enfoques sobre comunicación virtual y definir categorías de estudio asociadas a las tecnologías de comunicación a distancia en comunidades virtuales del conocimiento.

Aplicar categorías de estudio en el proyecto Red Cyted IBERINCU, para comprender la relación entre las tecnologías de comunicación a distancia con el proceso de interacción en comunidades virtuales de conocimiento.

Elaborar una propuesta de comunicación para el proyecto Red Cyted IBERINCU, con enfoque socio-técnico-cultural.

2.Metodología

El carácter de esta investigación fue de corte cualitativo. El insumo fue el análisis de la comunicación e interacción virtual de los sujetos que conforman el proyecto Red Cyted IBERINCU, desde la experiencia de análisis seleccionada.

El perfil de esta investigación se comprende en el marco de la etnometodología, entendida como “la posibilidad de incluir la comunicación de los sujetos en la investigación.... Debido a que es el lenguaje una característica de análisis de este método” (Lopera y Vásquez, 2011, p. 4). Galeano (2004) (como se citó en Lopera y Vásquez, 2011). precisa que para la aplicación de la etnometodología los investigadores se valen de técnicas y modalidades de investigación como trabajo de campo, observación directa y participante, revisión de documentos o grupos de discusión, en donde el investigador es parte del proceso.

La forma en que se adaptó la propuesta para la etapa de recolección de datos, observación-participación, se basó en la recopilación de información diaria, de manera sistemática, detallada, y por un periodo de 2 meses, marzo – mayo de 2017, tiempo en el que los

integrantes del proyecto desarrollaron una actividad común que estuvo soportada en el uso de herramientas de comunicación on line.

Finalmente, se interpretaron los resultados encontrados, producto de la etapa de documentación y se contrastaron con los resultados producto del trabajo de campo para construir una propuesta comunicativa.

3.Resultados

La dinámica del proyecto, desarrolla una serie de interacciones propias de cualquier actividad de trabajo colaborativo, que requieren de la intervención oportuna para dar respuesta a situaciones planteadas o a interrogantes que surgen a través del desarrollo de las actividades del proyecto, así las cosas, en todo momento se requirió de la interacción de los socios del proyecto, bien de manera remota, mediante plataformas de comunicación en línea, o por aplicativos de mensajería en línea.

Para el análisis, de los sistemas en línea, se tomó un referente de 84 mensajes generados en la interacción por WhatsApp, en un periodo de tiempo de 2 meses, que fue el estimado para hacer este estudio. Casi la mitad de estos mensajes sus respuestas fueron de tipo emotivo, lo que hace suponer que esta aplicación puede constituirse como una herramienta de comunicación orientada a estrechar lazos afectivos en las comunidades virtuales, apoyada incluso desde los códigos emergentes (emoticones) que expresan estados de ánimo entre los grupos que trabajan a distancia. En este sentido, 40 mensajes contenían emoticones, el uso de emoticones es una de las características de la comunicación espontánea, no dirigida, sin protocolo, en este análisis se identificaron 14 tipos de emoticones: cara feliz, globos rojos, flores, corneta de celebración, mujer bailando, manos aplaudiendo, manos arriba, cara guiñando el ojo, cara triste, mano con dedo índice y meñique arriba, cara de pena, mano con índice y pulgar unidos, mano con pulgar arriba, y botella de champagne. Los emoticones más recurrentes fueron manos aplaudiendo, seguido de mano con el dedo pulgar arriba, cara guiñando el ojo, cara feliz y corneta de celebración. De los 14 emoticones usados, 12 hacen referencia a celebración, felicitación, alegría, y solo dos, hacen referencia a sentimientos de tristeza y preocupación. En cuanto al lenguaje utilizado, este tipo de herramientas es muy práctico para dar respuesta a diferentes situaciones, por cuanto, con uno emoticón, se puede expresar una afirmación, un refuerzo, un apoyo, la satisfacción frente a un proceso o incluso una expresión de tristeza o alegría, sin tener que escribir una palabra o frase específica.

Este proceso se caracterizó por la emisión de mensajes iniciales (originado por alguno de los participantes del proyecto), se pudo identificar que los mensajes iniciales llamados mensaje núcleo, producen una interacción paralela, inmediata, de distintos miembros de la comunidad. Pero posteriormente, se diluye la respuesta con el tiempo, por cuanto aparecen otros mensajes núcleo que hacen pasar a un segundo plano a los primeros. De esta forma se logra percibir que, a pesar de la inmediatez, de no obtenerse respuesta antes

de generar un nuevo mensaje núcleo, su impacto se reduce y prácticamente se pierde el propósito de una comunicación.

Dentro del proyecto, también se realizó un análisis a partir de una reunión presencial de los socios del proyecto, este ejercicio se realizó aprovechando un grupo focal programado para abordar un tema de la RED, en la ciudad de San José de Costa Rica. En este ejercicio, se aplicaron cinco preguntas tomando como referente el modelo enfoque socio (organizativo) - técnico (tecnológico) - cultural (cultural-social). Esta metodología permitió evaluar, por medio de la narrativa en primera persona de los integrantes de la comunidad virtual, la experiencia individual alrededor de dos de los procesos centrales identificados, lo cual añade el ámbito cultural a la investigación y las circunstancias que rodearon a los representantes de cada país y que les permitió hacer más fluida o pasiva la condición de su participación en cada uno de los procesos.

Con el propósito de mantener la privacidad de cada participante, nos referimos a ellos como participante 1, 2,3,4,5 y 6, sin indicar el país de procedencia. Una vez analizados los resultados de la investigación, se identificaron algunas tensiones en la interacción durante el periodo analizado. Cumpliendo con el objetivo general de este proyecto, los lineamientos que se presentan a continuación, desde el enfoque socio-técnico-cultural, eje rector del presente estudio, buscan contribuir a optimizar los procesos comunicativos que se dan en una comunidad virtual, para el caso del proyecto IBERINCU, en los procesos analizados: proceso central y proceso de seguimiento.

De estos dos análisis, el de uso de herramientas en línea y del presencial, se logró establecer que el proceso espontáneo, es decir en línea mediante herramientas, no presenta lineamientos, dado que se hace sin pautas establecidas, como su nombre lo indica fue libre, abierto, autónomo. Este proceso, generó escenarios exitosos para crear cercanía, intercambiar sentimientos a través del uso de emociones, y crear vínculos afectivos entre los participantes de la comunidad virtual, en cuanto al modelo presencial, es decir la interacción en el grupo focal, no fue tan favorable, seguramente por el efecto que produce estar en presencia física frente a otros participantes, y también por la aparición de unas pautas técnicas propias de una actividad grupal presencial.

Conclusiones

Las conclusiones que surgen del desarrollo de esta investigación tienen dos orientaciones, académicas y de aplicación.

El reto de poner en común los propósitos individuales e institucionales, con los propuestos por el proyecto IBERINCU, es lo que se denomina tensiones culturales. La aceptación o rechazo de ideas, prácticas, o tecnologías, facilitan o dificultan la alineación que se genera entre las instituciones que hacen parte de un proyecto con los propósitos del mismo. Cuando esta puesta en común, genera nudos críticos, dificultades o resistencias, y no se da la

alineación esperada, dificulta la adaptación de los individuos frente a los cambios, es lo que conlleva a que se den las tensiones mencionadas anteriormente.

Una de las características de los nuevos sistemas de comunicación, es la distribución de la información por medio de redes interactivas, es decir, es la capacidad de recombinar códigos, para darles diferentes usos a una misma tecnología, aplicación o herramienta de comunicación. Este concepto propuesto, fue contradicho por un participante del proyecto en el grupo focal, justamente al decir, que lo que menos le gustaba de utilizar una aplicación como WhatsApp para el seguimiento de las actividades del proyecto, era precisamente la combinación de una herramienta personal con temas laborales. En ese sentido, esta teoría difiere un poco al planteamiento propuesto, y esto se debe básicamente a la familiaridad del uso de una tecnología específica, en este caso una herramienta TIC, que en algunos casos es de más fácil uso por personas jóvenes y que en su labor diaria están familiarizados con estas herramientas, por el contrario, si la persona, no está familiarizado y el uso de estas tecnologías es esporádico, se le hace tedioso la mezcla de palabras y emoticones.

Por otra parte, el enfoque socio-técnico-cultural de la presente investigación, permite hacer un análisis holístico del componente organizativo, tecnológico y humano en un contexto determinado. Comprender, qué piensa el individuo, cómo interviene su contexto en su forma de proceder, cómo inciden los hábitos y las costumbres en la manera en el ser humano actúa, reconoce que detrás de todo proceso, tecnología, protocolo, reglamento, pauta, o política, hay personas con sentimientos afines o no a una determinada situación. El estudio del componente cultural, en esta investigación, permitió comprender que la integración de factores tecnológicos, políticos, y sociales en un proyecto, no son exclusivos para el óptimo desarrollo del mismo; también existen factores culturales que inciden en el proceder de las personas frente a una determinada situación.

El uso de WhatsApp, resultó exitoso como espacio emotivo, es decir, la aplicación permitió estrechar relaciones, generar confianza, compartir historias, cultura, logros institucionales, personales, felicitaciones, asuntos que trascienden los propósitos del proyecto. A su vez, el uso de emoticones, ratificó que enviar un abrazo, una cara feliz, un beso, unas manos aplaudiendo, refuerzan el intercambio de sentimientos que necesita el ser humano al establecer relaciones con otros individuos.

Un aspecto importante a tener en cuenta en futuros proyectos que se trabaje con comunidades virtuales. Es que se debe establecer previamente un protocolo de comunicación en el que se fijen los canales de comunicación y se establezcan pautas y normas del uso de los mismos. Por tanto, se recomienda que el investigador lo declare al momento de formular el proyecto.

El análisis conceptual y el trabajo de campo fueron las bases para formular los lineamientos de la propuesta comunicativa del proyecto Red Cyted IBERINCU, que son un aporte de este trabajo para el mejoramiento de la comunicación en las comunidades virtuales de conocimiento.

Referencias

- AGUDO, S., PASCUAL, M. Á., Y FOMBONA, J. (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar*, 20(39), 193-201. doi:10.3916/C39-2012-03-10. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com.aure.unab.edu.co>
- APARICI, R., Y SILVA, M. (2012). Pedagogía de la interactividad. *Comunicar*, 19(38), 51-58. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com.aure.unab.edu.co>
- AREA, M., Y PESSOA, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. *Comunicar*, 19(38), 13-20. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com.aure.unab.edu.co>
- ARCILA, C., CALDERIN, M., NUNEZ, L., BRICEÑO, Y. (2013). E-research: the new paradigm of science in Latinamerica en digital media in Latinamerica. [El nuevo paradigma de la ciencia en América Latina]. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas- Venezuela. (En prensa).
- BELDAD, A., DE JONG, M. & STEEHOUDER, M. (2010). How shall I trust the faceless and the intangible? [¿Cómo puedo confiar en lo intangible?] A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior*, 26 (5), 857-869. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com.aure.unab.edu.co>
- BRICEÑO, ROMERO. Y. (2013). El modo emergente de la comunicación de la ciencia: incidencias y gestión distribuida en América Latina., (tesis de doctorado). Universidad de los Andes, Mérida,Venezuela.
- HERNANDEZ Y HERNANDEZ, M. D., RAMIREZ-MARTINELL, A., & CASSANY, D. (Abril, 2014). Categorizando a los usuarios de sistemas digitales. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (7), p. 44. 113-126. doi:10.12795/pixelbit.2014.i44.08.
- JIMENEZ, A. G., ORENES, P. B., & PUENTE, S. N. (Mayo, 2010). Una aproximación al concepto de frontera virtual. *Identidades y espacios de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social*, (13), p.65. 1-8. doi:10.4185/RLCS-65-2010-894-214-221.
- LOPERA, C. V., Y VASQUEZ, S. A. (Marzo, 2011). Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje. *Revista Lasallista de Investigación*, (8), p.112-123.
- LOPEZ MENESES, E., LLORENT, V.J. & FERNANDEZ MARQUEZ, E. (Septiembre, 2013). Experiencia universitaria sobre las funciones del educador/a social con tecnologías 2.0. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (43), p.1-17.
- SAMPEDRO REQUENA, B. E., & MARIN DIAZ, V. (Agosto, 2015). Conocimiento de los futuros educadores sociales de las herramientas Web 2.0. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (47), p.4-8. 41-58. doi:10.12795/pixelbit.2015.i47.03.
- SANCHEZ, E. A. (Marzo, 2014). Homo Googlens: disseminación del lenguaje y su influencia en la comunicación glocal. *Revista Lasallista de Investigación*, (11), p.2.