

## **FACTORES QUE INCIDEN EN LA INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, TIC, EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES QUE APRENDEN, OSA**

Martha Lucía Mejía Suárez  
Mg. Gerly Carolina Ariza Zabala (directora)

### **Resumen**

¿Cómo aprenden las organizaciones sociales, OS, con el uso de las TIC? ¿Cuáles factores inciden para que esta acción genere capital social? El interés por estas preguntas radica en la convicción de que es mediante el uso de las TIC como las OS pueden alcanzar mayores posibilidades para crear escenarios de aprendizaje y ser reconocidas como interlocutores válidos en el ámbito de lo público. Para ello, se propone como estrategia de investigación la recuperación de experiencias de OS de mujeres, con el fin de realizar una construcción conjunta que lleve a crear estrategias y herramientas apropiadas para facilitar esta acción.

### **Palabras clave**

Comunicación, Educación, Incorporación tecnológica, TIC.

### **Abstract**

How to learn social organizations, SO, with the use of ICT? What factors contribute to this action generates social capital? The interest in these questions lies in the conviction that it is through the use of ICT as the SO can achieve greater possibilities to create learning scenarios and be recognized as valid in the public sphere. For this purpose, research proposed strategy recovery women experiences SO, in order to perform a joint construction leading to create strategies and tools to facilitate this action.

### **Keywords**

Communication, Education, Technology Integration, ICT.

## Introducción

¿Cómo aprenden las organizaciones sociales, OS, con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC? ¿Cuáles factores inciden para que esta acción les permita generar mayor capital social? El interés por estas preguntas radica en la convicción de que es mediante la incorporación de TIC, como las OS logran constituirse como sujetos en comunicación<sup>1</sup> que se preparan para actuar en la sociedad del conocimiento y la información, mediante una actitud de aprendizaje continuo<sup>2</sup>. Desde esta perspectiva se orienta el proyecto, que tiene como finalidad determinar los factores que inciden en la forma como se incorporan las TIC al campo de las OS que aprenden, mediante la recuperación de experiencias en ONG de mujeres de la ciudad de Bogotá, para potenciar su desarrollo.

La metodología cualitativa de enfoque participativo permitió la interacción con las organizaciones en cada una de las fases del proyecto para la creación de estrategias, soportes y recursos que permitan a las OS el aprendizaje mediado por TIC. Entre los resultados alcanzados se encuentra la caja de herramientas de incorporación de TIC para Organizaciones Sociales que Aprende, OSA, que se entiende como un compendio de propuestas de diseño y realización de estrategias que permitan a las organizaciones sociales incorporar las TIC a sus procesos, desde la planeación hasta su realización y evaluación.

En el siguiente informe se establecen, en su orden, los siguientes componentes: antecedentes de la propuesta, la experiencia de la investigación, los resultados alcanzados en su proceso para finalizar con las conclusiones que responden a la pregunta orientadora.

---

<sup>1</sup> BRUNO, Daniela. Comunicación Comunitaria e Institucional. Documento en línea, disponible en: <http://comunitariaeinstitucionalcomunicación.blogspot.com/2007/05/diagnostico-de-la-comunicacin-html>. Recuperado en octubre de 2007.

<sup>2</sup> SENGE, Peter. La Quinta Disciplina. Ed. Granica, México, 1992.

## ESTADO DEL ARTE

El estado del arte reúne aportes desde investigaciones sobre el tema de uso de TIC en OS, hasta reflexiones de expertos como elementos clave para determinar el desarrollo de la investigación. En términos generales, se evidencia recurrencia en:

- Objetos de investigación relacionados con factores e impacto del uso de las TIC en las organizaciones sociales; en aprendizaje y comunicación.
- Metodología: los estudios muestran énfasis en el análisis de caso, seguido por diagnósticos; solo dos de ellos se realizan desde una perspectiva participativa. Los diseños metodológicos sugieren la relación entre factores y variables para la recolección y análisis de información.
- Resultados obtenidos: se observa tendencia a interpretaciones relacionadas con factores sociales e histórico-culturales como los de mayor afectación.
- Los estudios esbozan retos para futuras investigaciones en relación con políticas públicas, comunidades virtuales, generación de contenidos y organizaciones en red.

A continuación, el detalle de esta pesquisa en relación con el objeto de investigación:

Los dos primeros estudios se realizan en momentos en los cuales la incorporación de la tecnología en relación con la comunicación y la educación no era la preocupación central. El primero, Estudio Monitor<sup>3</sup>, es un diagnóstico realizado sobre competitividad de las organizaciones en cinco ciudades colombianas. Sus conclusiones evidencian la existencia de organizaciones con limitaciones frente a su capacidad de adaptación; debilidades frente a la introspección y tendencias hacia el individualismo, miedo a tomar riesgos y visión cortoplacista; se observa la relación directa entre los factores económicos y culturales con las posibilidades de desarrollo de las organizaciones. El segundo, Misión Ciencia, Educación y Desarrollo<sup>4</sup>, es un estudio analítico-reflexivo que identifica como obstáculos para el desarrollo de las organizaciones la no ubicación del proyecto organizacional en el sistema social para adaptarlo de acuerdo a las necesidades del entorno; dificultades en procesos de socialización, tendencia a un aprendizaje de tipo conductista, así como dificultades para propiciar diálogo entre la organización y su entorno.

Desde el ámbito académico, se presenta la investigación La Comunicación como Vector Estratégico de las Organizaciones que Aprenden, con estudios exploratorios en su fase 1<sup>5</sup> y análisis de caso en su fase 2<sup>6</sup>, en organizaciones de Santander. Entre sus conclusiones aparecen: individualismo a la hora de cooperar y explorar en el conocimiento; sistemas de

---

<sup>3</sup> ESTUDIO MONITOR. Construyendo la ventaja competitiva de cinco ciudades colombianas. EU, 1992. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/7161794/Admon-1-Unidad-3-n-Monitor-Estudio-Ciudades-Principales>.

<sup>4</sup> PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, C. P.-D., & Misión Ciencia, E. y. Colombia: al filo de la oportunidad. Bogotá: Tercer Mundo Editores. 1996. P. 112.

<sup>5</sup> MEJIA, Martha Lucía. La comunicación como vector estratégico de las organizaciones que aprenden. En: Cuestiones, Revista de la Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes, Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2004. Y MEJIA, M y SANCHEZ, Rosabel. Investigación: Modelo de comunicación para sistemas de gestión ambiental. Facultad de Comunicación Social, Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2003.

<sup>6</sup> PINILLA, Ma. Eugenia. La Comunicación como Vector Estratégico de las Organizaciones que Aprenden. En: Autores varios. Pensar la comunicación. Reflexiones y avances en investigación. Medellín: Universidad de Medellín, 2006.

información pensados como repositorios y acceso restringido a la información; comunicación restringida a la información; aprendizaje como capacitación técnica y operativa; resistencia al cambio, apoyada en la tradición y el trabajo individual; debilidades en la planeación en el largo plazo; conservación de modelos mentales desarrollados en el proyecto fundador. En relación con los propósitos de la organización, la comunicación opera como eje de gestión, pero no se determina el mismo tipo de relación con el aprendizaje. En cuanto a la relación con lo tecnológico, este se observa como recurso instrumental.

Aparecen también los siguientes proyectos de investigación e intervención: Mediaciones para la Acción Social<sup>7</sup>, proyecto de análisis de redes para comprender las dinámicas de las organizaciones sociales y la incidencia que en ellas tienen los factores socio-culturales que definen el perfil de las organizaciones y orientan sus prácticas y Proyecto Experimental para Organizaciones Sociales<sup>8</sup>, realizado con el método de diagnóstico participativo, que evidencia la existencia de procesos lineales ligados a la información y espacios precarios para generar construcción colectiva con apoyo de medios y tecnologías<sup>9</sup>, hecho que lleva a pensar en la existencia de dificultades para facilitar procesos de aprendizaje.

Directamente relacionados con la triada comunicación-aprendizaje-TIC, se encuentran los siguientes proyectos, realizados con el método de estudio de caso:

- Impacto de las tecnologías de telecomunicaciones en los patrones de comunicación organizacional<sup>10</sup>: los hábitos de comunicarse de los miembros de las organizaciones no son influenciados significativamente por las TIC, sino que son consecuencia de factores complejos de tipo organizacional o asociados a una naturaleza sociológica o psicológica que se entrelazan en lo tecnológico<sup>11</sup>.
- Impacto de las TIC en los procesos de comunicación de las organizaciones sociales de base<sup>12</sup>: evidencia la importancia de la participación y el acceso a la información. Concluye estableciendo que las TIC permiten el logro de objetivos organizacionales y el fortalecimiento de la cultura organizacional de base comunitaria y cooperativa, como también, generan formas democráticas, participativas y de retroalimentación. Como debilidades señala el hecho de que las OS perciben las TIC como herramientas informales de acceso a la información y no como medios de comunicación; por ello, propone establecer mecanismos de comunicación democráticos que fomenten el uso de las TIC y formalicen su uso con las características de la cultura organizacional; en

---

<sup>7</sup> UNIVERSIDAD CENTRAL, Programa de Comunicación Social y Periodismo. Proyecto integrado y experimental de investigación e intervención en comunicación para organizaciones sociales. Espacio académico permanente de la línea Formas de Expresión en lo Público. 2007 – 2011.

<sup>8</sup> *Ibidem*.

<sup>9</sup> ACUÑA P., Yulieth. Gestión de la comunicación para organizaciones sociales de Bogotá. Bogotá, 2010. Trabajo de grado para optar al título de Comunicadora Social y Periodista. Universidad Central, Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Arte, Departamento de Comunicación Social y Periodismo.

<sup>10</sup> YASKELLY, Yedra. Impacto de las tecnologías de telecomunicaciones en los patrones de comunicación organizacional. Publicado en Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento año 2 no. 3 septiembre diciembre de 2005. pp. 51 - 72

<sup>11</sup> *Ibid.* P. 53.

<sup>12</sup> PERONA ZEVALLOS, Gabriela. Impacto de las TIC en los procesos de comunicación de las organizaciones sociales de base de Daniel Hernández Huancavelica. Perú, Centro Peruano de Estudios Sociales, mayo 2011.

cuanto a las investigaciones, recomienda fortalecer los marcos analíticos en metodologías que permitan mejores estudios sobre las OS de base.

- *Pensar a cibercultura ambientalista*, proyecto que determinó que los objetivos de la OS de buscar interacción e impacto, no se logran si para ello se recurre a acciones y productos que no permitan la discusión; sugiere indagar sobre posibilidades de uso de las TIC relacionadas con redes y ciberactivismo
- La sociedad civil en la era digital<sup>13</sup> determina que se puede hablar de apropiación de TIC cuando se garantiza el acceso, se planifica su uso y se implementan desde la comunicación para la toma de decisiones, prestación de servicio y educación. Propone el modelo de la organización red para desarrollar la capacidad para generar conocimiento, procesamiento de información, flexibilidad e innovación. Destaca la necesidad de trabajar en comunidades virtuales y en procesos democráticos.
- Uso de las TIC para la educación en empresas, proyecto Empírica en el cual se exponen factores críticos como el entorno del país (mercado, marco legal, regulación, infraestructura), la predisposición a sacar partido de las tecnologías (actitudes positivas, resistencias, alfabetización, competencias, acceso y conectividad) y el uso que de ellas se hace en la práctica (mercadeo, promoción, información, formación continua o transacciones en línea)<sup>14</sup>. Como conclusiones plantea ausencia de políticas que permitan el apoyo a iniciativas desde las organizaciones, ausencia de incentivos para su uso y un escenario conservador que impide su desarrollo.
- Educación y Sociedad Red del Internet Interdisciplinary Institute<sup>15</sup> plantea tres factores críticos: las interacciones sociales, la tensión inclusión-exclusión y las transformaciones sociales.
- Otro lado de la brecha<sup>16</sup>. Estudio analítico que construye un mapa de afectación en América Latina. Sus aportes son más de tipo metodológico al identificar categorías de análisis que vinculan organización frente a educación, comunicación y tecnología.
- Uso de las TIC en las OS en Uruguay concluye que este se circunscribe a la transmisión de información y no a la incorporación integral de estos recursos a la planificación estratégica de las organizaciones. Entre los obstáculos que detecta se encuentra el relacionado con el conocimiento y la comunicación: “En este proceso, las entidades y sus miembros deberían tener presentes actitudes como la pasión por el aprendizaje, la voluntad de autosuficiencia tecnológica, la superación del ‘siempre lo hemos hecho así’ y la apuesta por el conocimiento distribuido y compartido”<sup>17</sup>.

---

<sup>13</sup> FINQUELIEVICH, Susana y KISILEVSKY, Graciela. Documentos de trabajo No. 41 La sociedad civil en la era digital: organizaciones comunitarias y redes sociales sustentadas en las TIC en Argentina. Buenos Aires, Instituto de Investigaciones Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, abril de 2005.

<sup>14</sup> PEDRÓ, F. Políticas públicas e-learning: una visión comparativa. En Desarrollo Organizativo del e-learning. Barcelona: UOC, 2006, p. 524.

<sup>15</sup> *Ibidem*, p. 25.

<sup>16</sup> Red sobre el impacto social de las TIC, RedISTIC. Infoamérica, septiembre de 2003. Recuperado el 10 de agosto de 2010, de [www.infoamerica.org/selecciones/pdf/otro\\_lado.pdf](http://www.infoamerica.org/selecciones/pdf/otro_lado.pdf)

<sup>17</sup> Albaigés, J. Observatorio del Tercer Sector, 2008, p. 5. Recuperado el 10 de agosto de 2010, de [www.tercersector.net/pdf/publicacions/TIC\\_organitzacions%20socials:cast.pdf](http://www.tercersector.net/pdf/publicacions/TIC_organitzacions%20socials:cast.pdf)

- Estrategia de comunicación: una herramienta para la gestión de políticas de formación y equidad de género<sup>18</sup> establece la articulación entre comunicación y aprendizaje, como una forma de construir sentido para generar espacios mediados por TIC, que apoyen la inclusión de los sujetos.
- Movimientos sociales en la era de internet<sup>19</sup> concluye que la incorporación de las TIC dinamiza el escenario de los movimientos sociales: “... son interpelados a dar cuenta de sus acciones... a la vez que constituyen espacios de concertación de agendas, programas y acciones comunes. La participación en ellas anima a las organizaciones a compartir experiencias, lo que posibilita un enriquecimiento mutuo”.

En el estado del arte se incluyen también proyectos de intervención que generan alternativas posibles para la investigación en el desarrollo de sus resultados: Mosaico social, proyecto de Colnodo que enfatiza en la urgencia por trabajar en generación de contenidos y en la gestión de comunidades virtuales, para incorporar las TIC al aprendizaje en las organizaciones sociales. Y Uso Social de TIC con Perspectiva de Género<sup>20</sup> que evidencia obstáculos en relación con la exclusión, no solo digital, sino social al poner de manifiesto que si bien el acceso y desarrollo de competencias son importantes, lo fundamental es garantizar la inclusión de los sujetos, en la medida en que se reconozcan los factores que inciden en la inequidad.

---

<sup>18</sup> Formujer. Estrategia de comunicación: una herramienta para la gestión de políticas de formación y equidad de género. Montevideo: Cinterfor. 2003.

<sup>19</sup> Lago, S., & Marotias, A. Los Movimientos Sociales en la Era de Internet. En Razón y Palabra No. 54, 2006-2007. O. Islas, Ed. México.

<sup>20</sup> PAZ M. Olga. Uso social de TIC con perspectiva de género. Bogotá, Colnodo – Programa de apoyo a redes de mujeres PARM, de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, APC, 2007.

## **DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

El proyecto de investigación se piensa como una experiencia de integración en el cual los conceptos y métodos relacionados con E-Learning en el ámbito organizacional se articulan a avances que en la temática de ‘organizaciones que aprenden’ se han obtenido desde el campo de la comunicación organizacional y la gestión empresarial. Aquí, la incorporación de las TIC como componente de la trama de las organizaciones que aprenden resulta fundamental para pensar en cómo vincularla a los mapas conceptuales construidos hasta el momento, desde cuál perspectiva y con cuáles conceptos clave. Esta acción fue la que constituyó el primer momento de la investigación: la definición del corpus, tanto conceptual como organizacional.

### **Definición del corpus**

La definición del corpus se refiere a la determinación conceptual y organizacional que se convierte en escenario del proyecto.

En relación con el corpus conceptual se concretaron avances en la definición de un marco teórico que permitió diseñar un primer mapa de análisis para vincular educación-tic-organización. La apuesta consistió en elaborar un mapa conceptual que orientara la comprensión de la problemática y el diseño metodológico que permitiera su análisis en situaciones organizacionales concretas. Su diseño se realizó a partir de la identificación de los componentes: educación, comunicación y tecnología, como pilares para pensar en los conceptos clave: aprendizaje, comunicación y uso de TIC. A partir de su definición, se instauraron las relaciones entre los conceptos, para determinar los vínculos de sentido desde los cuales es posible identificar los factores socioculturales, organizativos, pedagógicos, comunicativos y tecnológicos que afectan la manera como se articulan los componentes ya anotados.

En cuanto al corpus organizacional, los criterios que orientaron su conformación surgieron del análisis del estado del arte, del corpus conceptual y del escenario de OS en Bogotá: En su conjunto se orientaron a identificar a Católicas por el Derecho a Decidir, CDD Colombia como la OS escenario de investigación: es un colectivo organizado dirigido a la formulación de proyectos de desarrollo social desde una propuesta política orientada a la protección de derechos humanos desde una perspectiva de género. En relación con el proyecto de investigación ofrece la experiencia de incorporación, usos de las TIC y su relación con organización, comunicación y educación. Es también una organización social en red, vinculada a la Red Latinoamericana CDD, hecho que permite evidenciar el enfrentamiento a problemáticas complejas de comunicación, aprendizaje y organización.

### **Diseño metodológico**

En esta fase se definieron factores con sus respectivas categorías, variables e indicadores de análisis en relación con los conceptos fundamentales que orientan la investigación;

definición de fuentes primarias y secundarias, de instrumentos de recolección de información apropiados y su respectivo diseño.

Una vez identificados se procedió a la definición de las fuentes primarias: la organización CDD Colombia. Como fuentes secundarias: documentación de la organización física y virtual, que permite el acceso a las declaratorias y producción de la organización y de aquellas que integran la red, a través de sus páginas web.

Las fuentes que se vinculan, además de las ya mencionadas, se establecen también como globales, organizacionales, público CDD, científicas y tecnológicas.

A partir del diseño metodológico, se establecieron las siguientes técnicas de recolección de información: análisis de documentación, entrevistas a dirección de CDD Colombia y el encargado de la gestión de comunicación y producción de la organización, grupos focales a público interno de la organización, para recolectar información y para socializar avances. Para su desarrollo se aplicaron los indicadores.

### **Recolección de información**

Se realizó la aplicación de instrumentos de recolección con el fin de recuperar momentos decisivos en la incorporación de TIC, factores críticos de cada caso, resolución de problemas y dinámicas que se generaron en la resolución de los mismos; formas en las cuales las organizaciones producen innovación, bien sea en producción, en el establecimiento de prácticas, según lo previsto en el diseño metodológico. La información recolectada se registró en matrices de sistematización de datos que surgen del diseño metodológico y de la actualización del proceso de caracterización.

### **Análisis de información**

A partir del diseño de matrices de análisis, se elaboró la triangulación de resultados, con el fin de obtener respuesta a los siguientes aspectos: formas de incorporación de TIC, papel de los agentes y actores, e incidencia del proceso en la generación de valor. Este proceso llevó a la valoración de la información recolectada con el fin de priorizarla en relación con los factores de análisis. Sobre la forma como se diseñó la valoración conviene aclarar que se realizó desde los indicadores que en el diseño metodológico emergen de la secuencia factor-características-variable.

### **Producción y socialización**

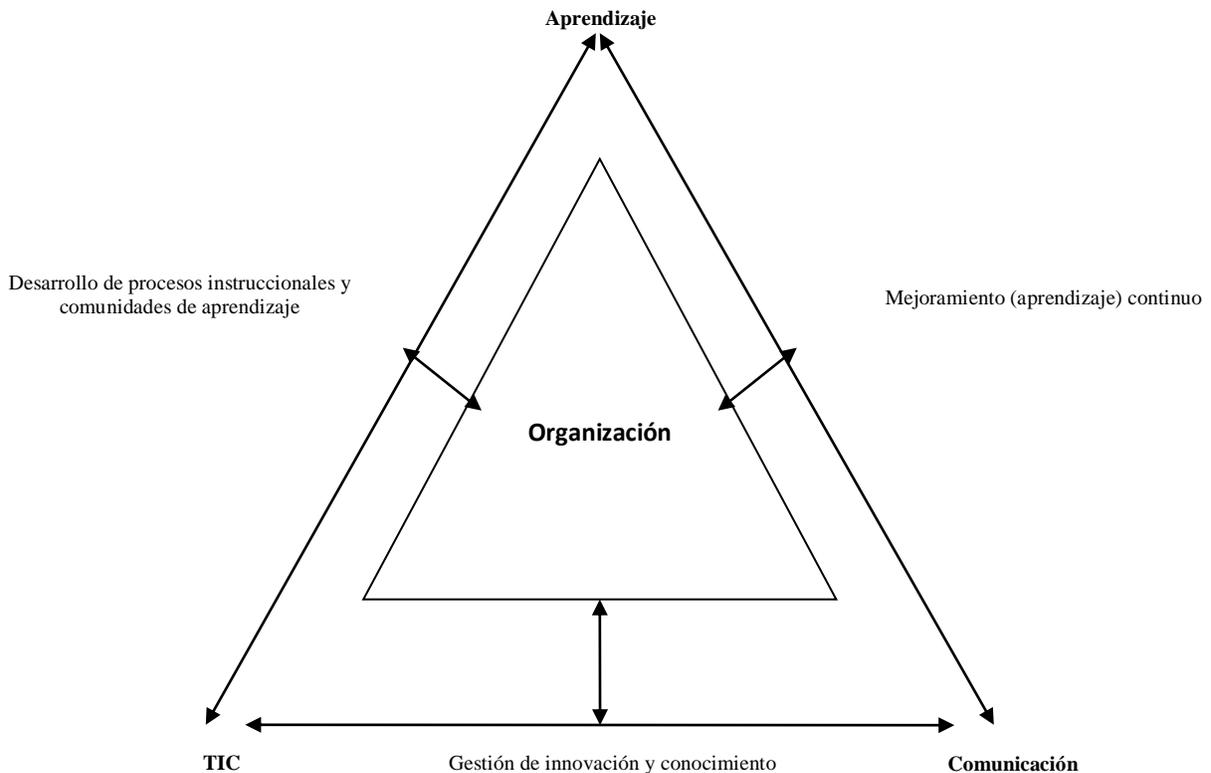
Del debate que surgió del proceso se incorporaron aportes desde la organización para la configuración de la propuesta final, especialmente en la realización de la caja de herramientas y el análisis de información. El alcance de esta fase superó lo previsto, en tanto se convirtieron no solo en momentos para la validación de resultados sino que apoyaron el proceso de construcción de alternativas para la consolidación de un proyecto de educación, comunicación y TIC.

## RESULTADOS ALCANZADOS

### En relación con la definición del corpus

El objetivo de esta acción fue crear un mapa conceptual que permitiera abordar la comprensión de la relación educación-comunicación-TIC para la comprensión e interpretación del problema de investigación planteado en una organización en particular, como fue Católicas por el Derecho a Decidir CDD Colombia y la Red Latinoamericana CDD. Para su diseño se definió la siguiente pregunta: ¿Es la relación educación-comunicación-TIC, en las experiencias de las organizaciones, un instrumento, un espacio de participación o agente de cambio?

### Ilustración 1. Relación entre comunicación - educación - TIC



Fuente: ilustración realizada por la autora, con base en el mapa conceptual de la investigación La comunicación como vector estratégico de las organizaciones que aprenden, realizado por Mejía S. Martha L. y Pinilla G. María Eugenia, 2004.

Para su comprensión, conviene identificar sus puntos de enlace: aprendizaje, comunicación y TIC; sus relaciones: desarrollo de procesos instruccionales y comunidades de aprendizaje, mejoramiento y aprendizaje continuos, gestión de innovación y conocimiento; y su núcleo: organización social.

Organización se comprende aquí como cuerpo social que se prepara para actuar desde los propósitos de su proyecto colectivo, mediante una actitud de aprendizaje continuo. Aquí, la relación educación-comunicación-TIC asume el papel de agente que posibilita la

construcción del colectivo como sujeto social, que aprende y se transforma creativamente para comprender los vínculos que establece con otros y cuestionar los supuestos básicos que se han interiorizado; permite develar las situaciones en sus contextos económicos, sociales, políticos y culturales, para crear formas de expresión-creación novedosas. Esta relación se incorpora a la organización mediante decisiones estratégicas, para considerar alternativas de aprendizaje y de gestión que respondan a las necesidades del colectivo.

A partir de ellos se establecen las siguientes relaciones que orientan el análisis:

- Gestión del aprendizaje para el desarrollo de procesos instruccionales y comunidades de aprendizaje: supone relaciones entre la cultura, la identidad y el conocimiento, para la construcción del modo en el cual se integrarán los procesos de aprendizaje (cara a cara, presenciales mediados por TIC y virtuales), dependiendo de las formas de acceso y las condiciones de flexibilidad desde las características de la organización. Implica la generación de escenarios de aprendizaje-comunicación que se constituyen mediante procedimientos planificados: análisis del contexto, diseño pedagógico, desarrollo-producción e implementación en términos de intervención y evaluación frente a metas e indicadores de aprendizaje en relación con las competencias organizacionales. La gestión aquí integra métodos, técnicas y dinámicas que se originan en espacios presenciales y virtuales, de manera armónica, en relación con los objetivos propuestos. Articula acciones y procesos, en relación con métodos, técnicas y dinámicas propias de la vida cotidiana de la organización. En relación con sus recursos, su elección y ubicación obedece a la naturaleza del ambiente y su incorporación a la dinámica del aprendizaje; de lo contrario, se corre el riesgo de tener la técnica por la técnica, sin sentido para la educación.
- Gestión de la innovación y el conocimiento en la relación TIC – comunicación. Se establece en varios niveles:
  - Identificación de las formas de transmisión del conocimiento en escenarios que ubican a los sujetos como protagonistas;
  - Definición de espacios que permitan a los sujetos compartir experiencias desde sus posiciones y en relación con sus tensiones, internas y externas: entre la organización y su entorno;
  - Definición de instancias mediadoras (discursivas) que permitan reconocer la organización como cuerpo y su contexto como territorio. Su finalidad es convertir la información en conocimiento para la acción con incidencia en la construcción de sociedad.
- Mejoramiento continuo y aprendizaje continuo en la relación aprendizaje – comunicación. Se construye en la idea de organizaciones que aprenden y establecen modos propios de comportamiento con el objeto de asimilar y responder a los cambios del medio. Se materializa en nuevos conocimiento y experiencias que residen en la memoria individual y colectiva y en los diferentes medios y dispositivos para retener esos conocimientos.

Los tres vértices del mapa y sus relaciones, se comprenden en la forma como la organización permite su constitución, en tres niveles fundamentales:

- La relación instrumental educación-comunicación-TIC en un nivel operativo. Implica la gestión de información mediante el diseño y la producción de soportes mediáticos, discursivos, de gestión, ambientales, de actividad y tecnológicos. La gestión aquí no se restringe a facilitar la recepción de información sino a incentivar su producción; implica la creación y mantenimiento de repositorios y centros de documentación y su activación en acciones de registro, divulgación y actualización. Requiere del diseño de políticas de acceso, definición de procedimientos y garantía de su uso en términos de funcionalidad.
- La relación educación-comunicación-TIC como interacción se ubica en un nivel participativo. Implica la creación de comunidades de aprendizaje que permitan la construcción de un discurso compartido, desde un enfoque dialógico.
- La relación educación-comunicación-TIC como agente que potencia la re-creación colectiva mediante redes de interacción, se ubica en un nivel de transformación. Su finalidad es generar movilización con sentido para la innovación de los colectivos, en relación con el contexto local/global económico, social, político, cultural. Requiere de la gestión de redes en las cuales los sujetos se conviertan en agentes de desarrollo, desde un enfoque político.

El mapa tiene la función de permitir la comprensión de la forma como se construye la relación educación-comunicación-TIC en organizaciones sociales, como fue su aplicación en el caso específico de esta investigación.

### **Sobre diseño metodológico**

El diseño metodológico permitió la definición de factores, características, rangos, variables e indicadores, a partir de los cuales se determinó la pertinencia de los instrumentos de recolección de información y de la definición de fuentes. En su conjunto, hace posible indagar sobre la experiencia de la relación objeto de investigación en la organización seleccionada.

De su diseño conviene aclarar el sentido de cada uno de los componentes y la manera como se despliegan en características, variables e indicadores de análisis:

- Factor Entorno local-global: involucra la perspectiva sociocultural. Se denominó en los términos local-global debido a que en el contexto de las organizaciones sociales, éstas aparecen como expresión local de movimientos sociales globales. La incidencia que tiene este entorno, desde una perspectiva sociocultural, es determinante para comprender las razones por las cuales las OS se acercan o se alejan de procesos de educación-comunicación mediados por TIC.
- Factor Entorno Organizacional: desarrolla aspectos correspondientes al proyecto y propósitos de las OS y la manera como se realizan a partir de la manera como se estructuran y funcionan.
- Factor Públicos de la organización: no se refiere exclusivamente a los participantes del proceso sino que también a quienes se constituyen en componentes
- Factor Educación: permite detectar el enfoque que asume la organización en términos de acciones y relaciones pedagógicas, a partir del cual genera los tipos de

aprendizaje, la metodología que implementa así como la manera como sigue y evalúa el proceso.

- Factor Comunicación: se ubica como el punto de mediación entre la organización, la educación y la tecnología; de un lado, dinamiza la estructura organizativa y determina las formas de interacción que marcan orientación para las relaciones pedagógicas mediadas por la tecnología.
- Factor Tecnología: implica un análisis desde la gestión de recursos que incide en las decisiones sobre su adopción, hasta el uso que la organización hace de ellos en relación con la educomunicación.

### **Recolección y análisis de información**

Teniendo como método de investigación los lineamientos del diagnóstico participativo, se procedió a la recolección y análisis de información, involucrando a los miembros de la organización en su diseño, realización y análisis. Para esta última parte y con base en la matriz de diseño metodológico que permitió desplegar los factores en características, variables e indicadores, se determinaron las fuentes de información y las técnicas más apropiadas para recolectarla. Esta misma matriz fue fundamental para el análisis de información relacionada con cada uno de los factores y características. La siguiente es la síntesis:

La situación analizada lleva a la comprensión de una situación problema originada por la manera como la gestión organizacional no ha incluido estratégicamente la triada educación-comunicación-TIC. Cuando se habla de gestión organizacional no se hace referencia a un cargo o acción específica sino al cuerpo organizacional en tanto no ha resuelto cómo fortalecer la organización en relación con los componentes pedagógico, comunicativo y tecnológico. Esta inclusión de los componentes no se impone por temática de la investigación sino por la misma exigencia del proyecto de la organización CDD:

- Pedagógico en tanto ha sido el aprendizaje la acción que ha permitido a la organización su misma constitución a partir de su proyecto fundador. Es en el aprendizaje donde ha resuelto sus problemáticas y ha construido formas de abordar situaciones novedosas.
- Comunicativo en tanto la organización desde su proyecto fundador se postula en términos de promoción, discusión y debate con el fin de generar opinión hacia formas libres que fomenten la toma de decisión de los sujetos políticos.
- Tecnológico debido a la misma articulación en red de la organización con propuesta organizativa latinoamericana; la tecnología se convierte en aliada en tanto es medio y lenguaje que permite a los componentes pedagógico y comunicativo interactuar y generar innovación frente a los fines organizacionales.

Desde el planteamiento conceptual expuesto en el marco teórico de esta investigación, la relación que se establece aquí entre educación – comunicación – TIC es instrumental, perdiendo con ello vínculos significativos frente al proyecto organizativo. Como gestión se encuentra en un nivel operativo el cual considera que se realiza la gestión de información

mediante el diseño y producción de soportes mediáticos (productos comunicativos y actividades). La gestión aquí incentiva la producción, la creación y el mantenimiento de repositorios y su activación en acciones de registro, divulgación y actualización.

Frente al mapa conceptual que orienta el análisis, se puede afirmar que los principales retos de la organización y la red latinoamericana, son:

- Generación de escenarios virtuales en la relación educación-comunicación mediante procedimientos planificados: análisis del contexto y diseño pedagógico, aprovechando las fortalezas de la organización; desarrollo y producción planificada y articulada aprovechando las capacidades desarrolladas en cada organización vinculada; implementación en términos de intervención y evaluación frente a metas e indicadores de aprendizaje en relación con los propósitos organizacionales.
- Gestión de la innovación y el conocimiento en la relación TIC-comunicación mediante la identificación de las formas de transmisión del conocimiento en escenarios que vinculen a los sujetos como protagonistas; la definición de espacios que permitan a los sujetos compartir experiencias desde sus posiciones y en relación con las tensiones internas de la organización y externas de su entorno; y la definición de instancias mediadoras (discursivas) que permitan reconocer la organización como cuerpo y su contexto como territorio.
- Mejoramiento – aprendizaje continuo en la relación aprendizaje-comunicación mediante la definición de prácticas en las cuales es posible consolidar a CDD como organización que aprende, que formaliza y legitima prácticas con el objeto de asimilar y responder a los cambios del entorno. Se materializa en nuevo conocimiento y experiencias que residen en la memoria colectiva, apoyada en los diversos medios y dispositivos para retener esos conocimientos y considerar su evolución.

Estos retos son solo posibles en la medida en que la organización se promueva a un nivel de gestión para el cambio y la innovación para generar movilización con sentido para la innovación de las organizaciones y la Red, en relación con el contexto local/global económico, social, político y cultural. Aquí se requiere de la gestión de redes en las cuales los sujetos se conviertan en agentes de desarrollo desde un enfoque político; es una opción más coherente con los planes de desarrollo de la organización y la red.

## **CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS**

El aprendizaje y la comunicación en la organización social CDD hacen parte de su misma constitución como colectivo frente a unos lineamientos y propósitos compartidos, pero no se ha fortalecido con la incorporación de las TIC. En relación con los factores de análisis se puede afirmar:

En términos generales se puede concluir que los factores que en las OSA menos afectan la relación educación-comunicación-TIC son el entorno global y local, el entorno organizacional y los públicos, dado que desde su misma constitución y marginalidad de procesos de desarrollo promovidos por los centros de poder, han tenido que fortalecer sus

propuestas y buscar formas de consolidación en redes con organizaciones similares y movimientos sociales. Por su misma experiencia, han tenido que aprender a ser organización y aprender también a comunicar su proyecto, razón por la cual el factor educación no es el de mayor debilidad. No sucede lo mismo con los factores comunicación y tecnología que aparecen como medios para la realización de los proyectos, razón por la cual no se desarrollan de la misma manera que los primeros y por tanto, no pueden contribuir al desarrollo de la relación educación-comunicación-TIC. La razón por la cual esta situación se genera se debe a la forma de gestión de la relación que ha sido objeto de análisis en esta investigación. Por tanto, se hablaría de los retos para este tipo de organizaciones que deseen consolidarse como organizaciones sociales que aprenden, OSA, en los siguientes términos:

- Construcción y reafirmación de la identidad de las OS vinculadas desde lo educativo, comunicativo y tecnológico, a redes y espacios de interacción permanente.
- En el ámbito local y organizativo, en la incorporación de la educación, la comunicación y la tecnología, a sus discursos como componentes que permitan su diferenciación en el tramado social, mediante gestión organizativa orientada al cambio y la transformación.
- Vincular el aprendizaje, la comunicación y la tecnología a procesos de significación desde la subjetividad y la liberación, que son sus propuestas políticas fundamentales. De esta forma, educación, comunicación y tecnología podrían dejar de ser vistos como instrumentos para constituirse en campos de acción fundamentales para el logro de los propósitos organizativos.

Como generar este escenario:

1. Construcción del territorio organización a partir de acciones de aprendizaje mediadas por TIC: recuperación de espacios que permitan la construcción de sentido desde y para el colectivo: trabajo colaborativo, momentos de socialización de experiencias, momentos de debate y confrontación que permitan no solo compartir conocimiento sino enriquecer su producción. Significa sacarlo del territorio de lo individual al territorio de lo público, para crear espacios simbólicos, físicos y virtuales, que permitan constituir modos de ser sujetos y organización.
2. Búsqueda de autonomía mediante procesos de auto-organización. Implica participar de la propia experiencia de constituirse como organización, revisar la manera como se construye y funciona en la cotidianidad para establecer espacios en los cuales sea posible afirmar sus propias formas de gestión.
3. Valoración de su cultura y afirmación de su identidad organizacional como fundamento para reconocer su propia especificidad y con ella, la posibilidad de crear sus propias prácticas de actuación en lo público.
4. Capacidad para formar sus propios cuadros intelectuales mediante proyectos de aprendizaje que asuman sus miembros directamente. Implica una gestión basada en el principio de la corresponsabilidad, situación que lograría dar por terminada la tendencia a asignar funciones de estos componentes en manos de poco para pasar a asumirse desde el colectivo mismo.

Cuáles serían los factores de éxito que podrían generar este escenario:

- Su propia experiencia a partir de la cual es posible esperar el desarrollo de una visión a largo plazo y la construcción del sentido de colectivo.
- Centrar los proyectos en problemáticas y escenarios que reproducen la vida cotidiana, familiar y comunitaria (temáticas y proyectos políticos relacionados con legalización del aborto, violencia intrafamiliar, mujer y trabajo, mujer y participación política, por ejemplo) hecho que podría hacer pensar en que sirva como apoyo para ubicar en este territorio simbólico las acciones de aprendizaje, comunicación y tecnología. Esto permitiría reafirmar el sentido social y no solo instrumental para lograr una mayor incidencia en lo público.
- Apropiación de lo virtual desde la relación educación-comunicación-TIC como una forma de incidir en el destino social y político de las comunidades

En últimas, se hablaría de gestión para evidenciar y fortalecer la relación educación-comunicación-TIC en la constitución y consolidación de las organizaciones sociales que aprenden, no solo con afectación para el proyecto del colectivo sino en términos de su incidencia en lo público, como interlocutoras válidas en la construcción de una sociedad civil en equidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACUÑA P., Yulieth. Gestión de la comunicación para organizaciones sociales de Bogotá. Bogotá, 2010. Trabajo de grado para optar al título de Comunicadora Social y Periodista. Universidad Central, Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Arte, Departamento de Comunicación Social y Periodismo.

ALBAIGÉS, J. Observatorio del Tercer Sector, 2008, p. 5. Recuperado el 10 de agosto de 2010, de [www.tercersector.net/pdf/publicacions/TIC\\_organitzacions%20socials:cast.pdf](http://www.tercersector.net/pdf/publicacions/TIC_organitzacions%20socials:cast.pdf)

Bruno, D. (11 de 05 de 2007). Comunicación comunitaria e Institucional. Recuperado el 10 de agosto de 2008, de <http://comunitariaeinstitucionalcomunicacion.blogspot.com/2007/05/diagnostico-de-la-comunicacin.html>

ESTUDIO MONITOR. Construyendo la ventaja competitiva de cinco ciudades colombianas. EU, 1992. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/7161794/Admon-1-Unidad-3-n-Monitor-Estudio-Ciudades-Principales>.

FINQUELIEVICH, Susana y KISILEVSKY, Graciela. Documentos de trabajo No. 41 La sociedad civil en la era digital: organizaciones comunitarias y redes sociales sustentadas en las TIC en Argentina. Buenos Aires, Instituto de Investigaciones Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, abril de 2005.

FORMUJER. Estrategia de comunicación: una herramienta para la gestión de políticas de formación y equidad de género. Montevideo: Cinterfor. 2003.

LAGO, S., & MAROTIAS, A. Los Movimientos Sociales en la Era de Internet. En Razón y Palabra No. 54, 2006-2007. O. Islas, Ed. México.

Mejía Suárez, M. L., & Pinilla Gutiérrez, M. E. (2005). Marco Teórico proyecto Organizaciones que Aprenden. Bucaramanga.

MEJIA S., Martha Lucía. La comunicación como vector estratégico de las organizaciones que aprenden. En: Cuestiones, Revista de la Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes, Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2004.

MEJIA, M y SANCHEZ, Rosabel. Investigación Modelo de comunicación para sistemas de gestión ambiental. Facultad de Comunicación Social, Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2003.

PAZ M. Olga. Uso social de TIC con perspectiva de género. Bogotá, Colnodo – Programa de apoyo a redes de mujeres PARM, de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, APC, 2007.

PEDRÓ, F. Políticas públicas e-learning: una visión comparativa. En Desarrollo Organizativo del e-learning (pág. 524). Barcelona: UOC. 2006.

PERONA ZEVALLOS, Gabriela. Impacto de las TIC en los procesos de comunicación de las organizaciones sociales de base de Daniel Hernández Huancavelica. Perú, Centro Peruano de Estudios Sociales, mayo 2011.

PINILLA, Ma. Eugenia. La Comunicación como Vector Estratégico de las Organizaciones que Aprenden. En: Autores varios. Pensar la comunicación. Reflexiones y avances en investigación. Medellín: Universidad de Medellín, 2006.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, C. P.-D., & Misión Ciencia, E. y. Colombia: al filo de la oportunidad. Bogotá: Tercer Mundo Editores. 1996.

RED SOBRE EL IMPACTO SOCIAL DE LAS TIC, RedISTIC. (Septiembre de 2003). Infoamérica. Recuperado el 10 de agosto de 2010, de [www.infoamerica.org/selecciones/pdf/otro\\_lado.pdf](http://www.infoamerica.org/selecciones/pdf/otro_lado.pdf)

SENGE, Peter. La Quinta Disciplina. Ed. Granica, México, 1992.

UNIVERSIDAD CENTRAL, Programa de Comunicación Social y Periodismo. Proyecto integrado y experimental de investigación e intervención en comunicación para organizaciones sociales. Espacio académico permanente de la línea Formas de Expresión en lo Público. 2008 – 2011.

YASKELLY, Yedra. Impacto de las tecnologías de telecomunicaciones en los patrones de comunicación organizacional. Publicado en Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento año 2 no. 3 septiembre diciembre de 2005.