

OPENSWAD COMO HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA OPTIMIZAR EL FLUJO COMUNICACIONAL EN LA GERENCIA DEL LICEO HUGO RAFAEL CHÁVEZ FRÍAS

Gabriel Alfonzo Peraza Mora
Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (UPEL-IMPM)
San Felipe, Venezuela

RESUMEN

El presente estudio tuvo como intención proponer el Espacio Abierto de Trabajo Compartido a Distancia (OpenSWAD) como herramienta tecnológica para la optimización del flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías ubicado en el Municipio San Felipe del estado Yaracuy. La investigación está fundamentada en las teorías sobre la nueva estructura gerencial de Nonaka y Takeuchi (1995), y el proceso de comunicación de Berlo (1960). El contexto fue el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías. El proyecto se justifica por cuanto posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social y por su conveniencia con base en los beneficios que éste genera al optimizar los flujos comunicacionales en la gerencia de la institución. Para el desarrollo del estudio se adecuó la investigación bajo un enfoque cuantitativo, basado en el paradigma positivista y diseño de campo no experimental, en la modalidad de proyecto factible. Asimismo, la población y muestra estuvo conformada por diecinueve (19) individuos que forman parte del personal directivo, administrativo y docente del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías. En la recolección de la información, se aplicó un instrumento de escala tipo Likert y dicotómico el cual fue validado por juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante la aplicación del coeficiente Alfa-Cronbach para la escala tipo Likert y Kuder And Richardson (KR20) para la escala dicotómica. El análisis de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva utilizando la distribución de frecuencias de las respuestas y porcentajes. Se comprobó mediante la aplicación del instrumento correspondiente, que el personal que labora en la institución posee debilidad en cuanto al uso de las TIC para funciones comunicacionales entre ellos, incluyendo el envío de información desde la gerencia de la institución o la Zona Educativa, de ahí radica la relevancia de la propuesta como una alternativa de solución.

Palabras Clave: *Herramienta Tecnológica, Flujo Comunicacional, Gerencia, Optimización.*

Recibido: 22/06/2020

Aceptado: 14/10/2020

In Situ. e-ISSN: 2610-8100. Volumen 4. Número 4/Abril-Diciembre 2020/Año de publicación 2021

OPENSWAD AS A TECHNOLOGICAL TOOL TO OPTIMIZE THE COMMUNICATION FLOW IN THE MANAGEMENT OF HUGO RAFAEL CHÁVEZ FRÍAS SCHOOL.

Gabriel Alfonzo Peraza Mora
Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (UPEL-IMPM)
San Felipe, Venezuela

ABSTRACT

The purpose of this study was to propose the Open Space for Shared Work at Distance (OpenSWAD) as a technological tool for the optimization of the communication flow in the management of the Hugo Rafael Chávez Frías High School located in the San Felipe Municipality of the state of Yaracuy. The research is based on the theories of the new management structure of Nonaka and Takeuchi (1995) and the communication process of Berlo (1960). The context was the Hugo Rafael Chávez Frías High School. The project is justified because it has theoretical value, practical utility, social relevance, and because of its convenience based on the benefits it generates by optimizing the communicational flows in the institution's management. For the development of the study, the research was adapted under a quantitative approach, based on a positivist paradigm and non-experimental field design, in the modality of a feasible project. Likewise, the population and sample were made up of nineteen (19) individuals who are part of the management, administrative, and teaching staff of the Hugo Rafael Chávez Frías High School. A Likert and dichotomous scale instrument was used to collect the information, which was validated by experts. The reliability of the instrument was obtained by applying the Alpha-Cronbach coefficient for the Likert type scale and Kuder and Richardson (KR20) for the dichotomic scale. Data analysis was performed through descriptive statistics using the frequency distribution of responses and percentages. The application of the corresponding instrument proved that the staff working in the institution has weaknesses in the use of ICT for communication functions among them, including sending information from the management of the institution or the Educational Zone, hence the relevance of the proposal as an alternative solution.

Keywords: *Technological Tool, Communicational Flow, Management, Optimization*

INTRODUCCIÓN

El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), dentro del campo educativo, ha sido muy amplio durante los últimos años, con la finalidad de optimizar el proceso enseñanza-aprendizaje en las aulas de clases, y algunas veces, al proceso administrativo que se lleva a cabo intrínsecamente. Por medio de la utilización de las tecnologías y las herramientas que a su vez brindan, se impulsa el desarrollo las instituciones educativas al encontrarse acorde a la realidad social de la actualidad, teniendo un personal capacitado para formar individuos críticos-reflexivos; y no solo eso, sino también, preparados para llevar a cabo procesos administrativos eficientes.

De igual manera, las TIC, han permitido la optimización de la comunicación en los liceos y escuelas, al brindar diferentes medios por donde suministrar información de índole académico o administrativo. Eso es porque, las TIC han tenido gran repercusión dentro del ámbito educativo a nivel mundial. Sin embargo, existe negativa de algunas personas a utilizar las TIC en educación o simplemente, el poco manejo que se tiene dentro de este campo, a lo que (Vaillant, 2013, p. 25) comenta lo siguiente:

La familiaridad con las TIC es un requisito para su integración en el aula, pero por sí sola no basta. El éxito depende de manera importante de las actitudes de los docentes. Y aun cuando los docentes sean competentes en las TIC y tengan una actitud positiva hacia ellas, es frecuente que los maestros y los profesores no consigan integrarlas a sus actividades pedagógicas en el aula. La explicación de tal situación refiere a los procesos de formación inicial y continua de docentes... a pesar de que los docentes se muestran como usuarios competentes de TIC, no pueden sacar ventaja de ello para aplicarlo a la forma en que enseñan. Entre las razones que explicarían este fenómeno estarían la falta de estímulos para usar tecnologías en el aula e involucrarse en una innovación, la cultura dominante en la profesión docente, y el hecho de que los docentes quizás no puedan visualizar lo que una experiencia enriquecida de enseñanza y aprendizaje mediante TIC podría ser y aportar. En estos procesos, la formación inicial docente tendría un rol decisivo a desempeñar.

Con base en lo anterior, se hace necesario preparar al personal que hará uso de herramientas comunicacionales a través de las TIC, así, podrá adaptarse a los diferentes cambios suscitados en la sociedad, entendiendo que dicha enseñanza no debe estar basada en conocimientos teóricos, poco prácticos, en los cuales se desarrollen únicamente aspectos técnicos y abstractos que nada facilitan la comprensión del verdadero uso de éstas herramientas en educación y especialmente a gerenciar dentro de las instituciones. Es así como, las estrategias creadas para su explicación, deben consistir en prácticas sencillas, motivacionales, en las cuales los aprendices observen el verdadero uso de dichas tecnologías.

Por consiguiente, no se deben usar herramientas de las TIC con el propósito solamente de innovar la forma de resolver problemas, sino que también corresponde tener la capacidad y creatividad de poder adaptar las nuevas tecnologías a diversas dificultades que puedan presentarse dentro del entorno educativo, entre ellas, la falta de comunicación entre el personal que labora en una institución.

En este sentido, puede decirse que la comunicación es esencial en toda relación humana dentro y fuera de su entorno laboral; sin ella, la sociedad estaría inmersa en un oscuro vacío marcado por la falta de desarrollo social y científico, ya que la comunicación permite

el intercambio de ideas, pensamientos, innovaciones, teorías e hipótesis que contribuyen a encontrar soluciones de problemas simples y/o complejos. Es decir, “la acción de comunicar es muy semejante a la de respirar, sin ésta se dejará de ser, mientras que sin la comunicación se dejará de vivir” Adam (2005, p.12).

Resulta claro entonces que, la falta de comunicación o una comunicación deficiente entre el personal que labora en una institución, puede ocasionar inseguridad laboral y conflictos entre las personas que la integran, debido a que no se puede intercambiar información o ideas de forma eficaz que ayuden a solventar los problemas que se presenten, o simplemente alcanzar las metas propuestas; lo que a su vez provocaría la falta de compromiso y esfuerzo para lograr los objetivos, generando un clima organizacional anárquico.

Se comprende entonces, la necesidad de utilizar las herramientas tecnológicas para optimizar el flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías ubicado en San Felipe estado Yaracuy, ya que “Las posibilidades que el formato de la página web presenta, o las nuevas formas de comunicación interpersonal que nacen a partir de las redes sociales, activan nuevas formas de lectura y escritura, de recepción y procesamiento de la información...” Estrella (2013, p.14).

Para ello, en la actualidad, existen diferentes plataformas o programas informáticos fundados por empresas que permiten crear estos entornos de comunicación a través del uso de las TIC, como computadoras y teléfonos celulares (sean o no de tecnología avanzada como Smartphone o teléfonos Android). Entre ellas se encuentran: Espacio Abierto de Trabajo Compartido a Distancia (OpenSWAD), la cual ofrece diferentes herramientas que facilitan la capacitación de todo el personal que labora en una institución educativa para el uso y manejo de esta plataforma y de las TIC.

La plataforma se ha desarrollado y utilizado en la Universidad de Granada (UGR) desde 1999; y desde 2012, se utiliza en otras universidades e instituciones como la Universidad Nacional de Asunción de Paraguay, Universidad de Santo Tomás de Chile, Universidad Autónoma Gabriel René Moreno de Bogotá, Colombia, entre otras; las cuales han visto optimizada su flujo comunicacional y administrativo debido a la diversidad de herramientas que la plataforma ofrece.

Asimismo, OpenSWAD integra en una herramienta web varias funciones para apoyar el aprendizaje, la enseñanza y gestión de datos de los estudiantes y profesores. Incluye el acceso a la información sobre los cursos (guía docente, horarios, bibliografía, entre otros), documentos de almacenamiento (notas, presentaciones, problemas, prácticas, entre otros), listas y tarjetas de registro de estudiantes y profesores, foros de discusión, tareas, la autoevaluación del estudiante a través de pruebas interactivas, y la consulta individual de cada uno. Una de sus principales características es que también está disponible como aplicación para dispositivos móviles Android.

De igual forma, ofrece herramientas de comunicación directa entre el personal que labora en la institución, los representantes y estudiantes, ya que una de las grandes debilidades existentes en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, vivenciadas y expresadas por la comunidad educativa, es que las informaciones sobre reuniones o actividades que involucren a todo el personal, representantes y discentes, no es canalizada a tiempo, por lo tanto, muchas veces, al realizar actividades no se cuenta con la presencia de personas que fueron invitadas, siendo la excusa frecuente el desconocimiento sobre dicha información.

De esta manera, la plataforma, ofrece la posibilidad de enviar mensajes directos en forma simultánea a todos sus usuarios. Así, por ejemplo, si se planifica una reunión de emergencia con los representantes o el personal de la institución, y no se encuentran allí por algún motivo, a través del OpenSWAD se puede enviar un mensaje de texto a cada uno de ellos notificándoles de dicha reunión, aun cuando no posean un celular de tecnología avanzada, pues, para acceder a la plataforma, solo se necesita un teléfono con conexión a internet.

Otra de las ventajas del uso de la plataforma y otras similares (como papinotas, IesFácil, entre otros) es que permite individualizar la información, pues, muchas veces, el directivo necesita conversar con una persona en específico o un solo representante de algún estudiante que haya cometido alguna falta o irregularidad dentro de la institución, y sucede que en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, estos casos no son tratados a tiempo, bien sea porque la persona no se enteró de dicha citación; o, el estudiante no le notifica a su representante por miedo a ser castigado u otros motivos. Por lo que, el OpenSWAD permite enviar un mensaje de texto a la persona citada de forma instantánea, así, decir que no se enteró de la reunión dejaría de ser una excusa.

De los anteriores planteamientos se deduce que, actualmente en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, no se están utilizando las herramientas tecnológicas que ofrecen las TIC para optimizar el flujo comunicacional en su actividad gerencial, solamente hacen uso de los equipos existentes (computadoras e impresoras) para cumplir trámites administrativos, aun cuando la institución cuenta con servicio de internet, trayendo como consecuencia que la información generada por el directivo, no sea comunicada a tiempo al resto del personal (barrera comunicacional), haciendo que los docentes manejen diferentes informaciones respecto a un mismo tema o simplemente no tengan conocimiento de las mismas.

En ese sentido, se propone con la utilización del OpenSWAD como herramienta tecnológica dentro de la institución mencionada, mediante talleres de capacitación al personal docente, administrativo y obrero, a su vez, la creación de los usuarios dentro de la plataforma para establecer los enlaces respectivos y así facilitar el desarrollo de una comunicación eficaz, puesto que crearía espacios de interacción e intercambio de información y/o ideas sin la necesidad presencial del docente o personal (en el entorno inmediato), generando un ambiente de seguridad laboral, que permitirá el cumplimiento de la misión y visión de dicha institución en todos los ámbitos, al tener herramientas sólidas que permiten la solución de cualquier problema.

Objetivo General: Proponer el OpenSWAD como herramienta tecnológica en la optimización del flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías ubicado en el Municipio San Felipe del estado Yaracuy.

Objetivos Específicos:

- ✓ Diagnosticar la necesidad de proponer el OpenSWAD como herramienta tecnológica en la optimización del flujo comunicacional.
- ✓ Determinar la factibilidad humana, técnica y financiera del OpenSWAD como herramienta tecnológica en la optimización del flujo comunicacional.
- ✓ Diseñar un programa estructurado en talleres teórico-prácticos sobre el uso de las TIC y aplicación del OpenSWAD como herramienta tecnológica en la optimización del flujo comunicacional.

NOVEDAD CIENTÍFICA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es importante por cuanto la comunicación es una acción que se encuentra presente de forma constante dentro del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, y en general, en toda institución educativa, además de ser un proceso que involucra a todo el personal que allí labora. De igual manera, aporta una visión y análisis de los factores que impiden el desarrollo de una comunicación eficaz entre el docente, el personal administrativo y el personal obrero, siendo la falta de competencias tecnológicas para manejar los recursos existentes, uno de los principales motivos, ya que brindan herramientas, permitiendo crear espacios interactivos donde se intercambie información, sin la necesidad de una presencia personal, la cual muchas veces se dificulta, debido a que no todo el personal tiene el mismo horario de entrada y salida, ausencia repentina por enfermedad u otro tipo de problema, entre otras razones.

Se encuentra entonces que, el presente estudio beneficiará al personal que labora en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, debido a que, al integrar las herramientas tecnológicas como el OpenSWAD, se podrá mantener un ambiente de trabajo acorde con la misión y visión de la institución, además de que permitirá participar de manera conjunta y en sintonía, en el logro de objetivos y metas, derribando las barreras comunicacionales existentes que han provocado problemas entre el propio personal y estudiantes, al no haber concordancia entre las normas internas y lo que se comunica.

ELEMENTOS TEÓRICOS

Teorías sobre la Nueva Estructura Gerencial

Entre las teorías más divulgadas respecto a la Nueva Estructura Gerencial, se puede citar las Estructuras Hipertextuales de Nonaka y Takeuchi (citado), donde el libre flujo de información y la flexibilidad provista por la capacidad de los empleados y equipos, debe dar respuestas rápidas y eficaces a las exigencias del entorno, lo cual implica la necesidad de que la información fluya libremente en todas las direcciones, estando a disposición de quienes puedan necesitarla en un momento dado. Asimismo, es importante crear una red adecuada de intercambio de conocimientos con el mundo exterior, todo ello basado en la utilización preponderante de redes de comunicaciones descentralizadas, más aptas para tareas no estructuradas.

En este sentido, la teoría precedente plantea la importancia que tiene la correcta elección de los canales de comunicación para el flujo de información dentro de una organización, siendo esto esencial para tomar decisiones óptimas en cada caso que se presente. Es así como, el OpenSWAD, ofrece la posibilidad de dinamizar el flujo comunicacional dentro de la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, con el objeto de mejorar las tareas que se realizan actualmente, estando más acordes con la realidad social que les rodea.

Teoría del Proceso de Comunicación

Para Berlo (citado), la comunicación es un proceso reglado (no como un simple acto) que permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive. De este modo, la comunicación es un valor de interlocución, de poder, influencia y control. La eficacia o “fidelidad” de la comunicación, no obstante, está sujeta a estrategias y no produce resultados ciertos, sino que puede estar abocada al fracaso, generalmente por incompatibilidad entre

el propósito de quien emite y la disposición de quien recibe. La eficacia radica, en buena medida, en eliminar, en un sentido amplio del término, los “ruidos” que pueden distorsionar el propósito comunicacional.

De igual manera, desde el punto de vista de sus objetivos, los alcances de la comunicación son, según este autor, de dos tipos: aquellos que se satisfacen en el hecho mismo de la comunicación y los que, más allá de transmitir un mensaje, dan a la comunicación un carácter instrumental y persiguen una respuesta concreta (cambio de actitud, consumo, voto político, entre otros).

A su vez, el autor, a través de su modelo denominado: Fuente-Mensaje-Canal-Receptor (S-M-C-R, por sus siglas en inglés) distingue, pues, la acción del emisor y su estrategia e intención de la del receptor. Este último puede aparecer como destinatario “intencional”; esto es, objetivo directo del mensaje del emisor, o como “no intencional”, que es todo aquel a quien llega el mensaje, aun cuando no figuren como objetivo de la comunicación.

Dicho esquema, también lo aplica al conjunto de los fenómenos de comunicación, incluida la interpersonal, por lo que, según los tipos, se produce una síntesis o simplificación en los procesos que definen el protocolo de la acción comunicativa. Desde una posición conductista, para este autor, el proceso sigue las pautas del aprendizaje, estableciendo relaciones de causalidad a partir de la aplicación de las pautas procesales.

En el caso de la comunicación masiva, el proceso debe partir del conocimiento del sistema social, de la posición de sus actores, de las posiciones receptivas (demandas, expectativas, formación, prácticas culturales, entre otras). El propio sistema social, definido por los roles de sus agentes, es en sí, para Berlo (citado), un sistema de pautas de comunicación, de proximidades, lejanías, afinidades y controversias. El conocimiento de las estrategias de comunicación de los propios agentes sociales, condiciona también la comunicación dentro del sistema.

Se produce entonces, un mecanismo de complicidad o conexión en la línea de intereses de los actores del proceso; a partir de la cual, la efectividad de la comunicación alcanza un carácter reversible, que produce una alimentación de la fuente a instancias del receptor; esto es, lo que se ha dado en llamar “realimentación”, “retroalimentación” o “retroacción”, que permite un refinamiento, rectificación o mayor sensibilidad y sintonía comunicativa en las sucesivas acciones del emisor. Berlo (citado), da una gran importancia a la recepción, y señala que “los significados no están en el mensaje, sino en sus usuarios” (p.30); esto es, la decodificación es el valor final y diferenciado que fija, por contraste con el propósito inicial del emisor, la eficacia de la comunicación.

Por lo tanto, de la teoría precedente se destaca la importancia de ver a la comunicación como un sistema más que como un simple acto humano; y en general, de cualquier especie; ya que, como todo sistema, se necesita una estructura y ciertos elementos para su correcto funcionamiento. Es por esta razón, que en toda gerencia educativa como la del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, se hace necesario velar por el óptimo proceso de los elementos que componen dicho sistema, y el OpenSWAD, ofrece esa posibilidad a través de sus múltiples opciones dentro de su plataforma, permitiendo llevar un flujo comunicacional acorde a la realidad existente en la institución educativa.

De acuerdo con Fernández (1999), es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella. Se entiende también, como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio, o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello, con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. Las técnicas y actividades, deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación.

En este sentido, la importancia de la comunicación organizacional radica en que se encuentra presente en toda actividad educativa, por ser además el proceso que involucra permanentemente a todo su personal. Para el directivo o gerente, es fundamental una comunicación eficaz, porque las funciones de planificación, organización y control sólo cobran cuerpo mediante la comunicación organizacional.

Por ello, es esencial para la integración de las funciones administrativas; por ejemplo, que los objetivos establecidos en la planeación, se comuniquen para que se pueda desarrollar la estructura organizacional apropiada. La comunicación organizacional es también esencial en la selección, evaluación y capacitación de los gerentes, para que desempeñen sus funciones en su estructura. De igual modo, el liderazgo eficaz y la creación de un ambiente conducente a la motivación, dependen de la comunicación. Más aún, mediante la comunicación organizacional, se puede determinar si los acontecimientos y el desempeño se ajustan a los planes.

Por lo tanto, puede decirse que la comunicación en las organizaciones se da en todo sentido, de allí su importancia dentro de la gerencia educativa del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, por lo que deben utilizarse las mejores herramientas que permitan su optimización, ya que es a través de ellas, que se informa al personal sobre las diferentes actividades, circulares y reglamentos que regirán durante todo el año escolar; y una interpretación errónea, puede provocar que se tomen decisiones o se ejecuten acciones desfasadas de los objetivos institucionales. Por lo tanto, el OpenSWAD, es una de esas herramientas que permite optimizar el flujo comunicacional, al ofrecer diferentes opciones dentro de su plataforma, que se adaptan a cada tipo de información que se desea transmitir, garantizando que ésta conserve su sentido y pertinencia respecto a lo que se espera a través de ella.

OpenSWAD

Las TIC en la actualidad ofrecen diversas herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación entre grandes grupos. Una de esas herramientas es el OpenSWAD, la cual utiliza la plataforma SWAD, que es un núcleo Common Gateway Interface (CGI) programado en C (lenguaje informático utilizado para la creación de aplicaciones), que comprende casi toda la funcionalidad de la plataforma. El núcleo se complementa con algunos programas externos como el módulo de procesamiento de fotografías y el módulo de chat. El servidor se ejecuta en un Gnu Not Unix (GNU/Linux), sistema con Apache y My Structured Query Language o Lenguaje de Consulta Estructurado (MySQL) o MariaDB (Derivado de MySQL) base de datos.

Al ser una aplicación web, el usuario puede utilizar cualquier dispositivo con acceso

a internet y navegador compatible. Para utilizar el chat, debe tener entorno de ejecución Java. Además, hay una aplicación M-learning para los dispositivos Android llamada SWA-Droid, que implementa algunas de las características más utilizadas en la versión de escritorio. Uno de los objetivos de la plataforma para los profesores y otros administradores de ésta, es llevar a través de Internet las tareas de gestión relacionadas con los estudiantes, materias, personal de la institución, la mejora de la tutoría y la comunicación en general entre ellos.

Esta herramienta beneficiará al personal que labora en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, debido a que la comunicación es una acción que se encuentra presente de forma constante dentro de la institución, además de ser un proceso que involucra a todo su personal que allí labora. Además, la plataforma brinda las herramientas necesarias para permitir que la comunicación sea fluida y eficaz ya que ofrece una interacción directa entre emisor y receptor de forma inmediata, con la única condición de tener un dispositivo (computador o teléfono) con conexión a internet. Es así como, desde la gerencia, se pueden estructurar y asignar tareas al personal de forma organizada y sistematizada, además de mantener contacto permanente con ellos y los representantes, haciendo que los comunicados zonales e institucionales, sean más eficaces en su efecto e implementación, al ser difundidos con veracidad e inmediatez, optimizando los procesos internos.

Plataforma SWAD

Es una plataforma de código libre para la educación a distancia y gestión de la enseñanza. Se ha desarrollado y utilizado en la Universidad de Granada (UGR) desde 1999; y desde 2012, se utiliza en otras universidades con aceptación mundial como en Paraguay, Colombia, Chile, Argentina, España, entre otros. Asimismo, SWAD integra en una herramienta web, varias funciones para apoyar el aprendizaje, la enseñanza y la gestión de los datos de los estudiantes y profesores. Estos incluyen el acceso a la información sobre los cursos (guía docente, horarios, bibliografía, entre otras), almacenamiento de documentos (notas, presentaciones, problemas, prácticas, entre otras), las listas y las tarjetas de registro de estudiantes y profesores, foros de discusión, las asignaciones, la autoevaluación del estudiante a través de pruebas interactivas, y la consulta individual. De igual forma, SWAD es una herramienta muy útil que se ha convertido en un importante complemento a la enseñanza en clase, con un coste de implantación muy baja, incluso en grandes instituciones educativas, ya que solo se necesita cualquier dispositivo (computador o teléfono) con acceso a internet, sin que estos sean (necesariamente) de alta gama.

De esta forma, la plataforma SWAD, permitirá al personal del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, comunicar información de manera organizada garantizando una optimización en sus procesos tanto administrativos, pedagógicos y gerenciales, al facilitar el acceso a las informaciones que son esenciales para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en cada año escolar y durante el desarrollo del mismo, haciendo de la comunicación una actividad cotidiana, amena, dinámica, fluida y estructurada.

METODOLOGÍA

El siguiente estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el cual “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4). Está basado en el paradigma positivista y, considerando

su finalidad, se tipificó como proyectiva, puesto que “propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta” Hurtado (2008, p. 114).

Se enmarcó en el diseño de campo ya que la recolección de información se realizó de manera directa en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías. La investigación también se clasificó como no experimental, porque no se manipularon ninguna de las variables, solo se observó y analizó su estado actual, para determinar los requerimientos necesarios a cubrir para optimizar el flujo comunicacional a través del OpenSWAD, como herramienta tecnológica. Al mismo tiempo, se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, al ser una propuesta posible de llevar a cabo.

Fases del Estudio

Fase Documental:

En ella se utilizó el método analítico, el cual, según Hurtado (citado), “en diseños no experimentales se analizarán todos aquellos elementos que conforman o estructuran el problema a estudiar con la finalidad de determinar los nexos o relaciones entre ellas” (p.130). Por lo que se aplicaron las técnicas: Recolección de la información, selección de la información, subrayado de los tópicos de investigación y fichado de la información relevante. Fase de Campo:

Esta fase, se realizó mediante la observación no participante, de la cual se refiere Hurtado (citado), como el proceso donde: “el observador estudia la situación o el grupo permaneciendo fuera de ellas” (p.130). Por lo que se realizaron con las siguientes técnicas: observación directa no participante, diseño del instrumento escala tipo Likert y dicotómica, derivado de la operacionalización de variables, validación del instrumento a través del juicio de expertos, estudio de la confiabilidad del instrumento y aplicación a la muestra seleccionada.

Fase de Análisis:

En esta fase, se ordenaron los resultados según las respuestas de cada ítem del instrumento, una vez organizada la información, se realizó el análisis porcentual y la representación gráfica correspondiente, por último, se hizo la descripción de los resultados obtenidos e inferencia con base en las teorías que sustentan la investigación, así como el estudio de factibilidad de la propuesta.

Fase de Diseño:

En esta etapa se diseñó el programa estructurado en talleres teórico-prácticos sobre el uso de las TIC y aplicación del OpenSWAD, como herramienta tecnológica para la optimización del flujo comunicacional en la gerencia de la institución, tomando en cuenta los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada y analizada en la fase anterior, así como su factibilidad.

Población y Muestra

La población objeto de estudio se encontró conformada por diecinueve (19) individuos distribuidos de la siguiente manera: tres (3) directivos, seis (6) administrativos y diez (10) docentes. La muestra se consideró censal, pues se seleccionó el cien por ciento (100%) de la población, al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido, la muestra censal “es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” Ramírez (1999, p. 29). De allí, que la población a estudiar se precisó como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Técnica de Recolección de Datos

La técnica utilizada en el presente trabajo fue la encuesta. El cuestionario que se diseñó para el proceso de recolección de información consistió en un formulario que contenía catorce (14) alternativas fijas cerradas; que requirieron respuestas cortas y concretas apoyadas en una escala tipo Likert y cuatro (4) alternativas apoyadas en una escala dicotómica para evaluar la factibilidad de la propuesta.

Validez y Confiabilidad

El instrumento antes descrito, fue sometido a un estudio de juicio de expertos, por un especialista en metodología, uno en el uso de las TIC y uno en el área de investigación, quienes proporcionaron observaciones a los aspectos de claridad, precisión, pertinencia, coherencia, en cada uno de los ítems del cuestionario. En este sentido, se obtuvo como resultado, que el instrumento aplicado es confiable, obteniendo una puntuación de 0,86 o lo que es lo mismo, ochenta y seis por ciento (86%), lo que significa: Muy Alta Confiabilidad, ya que se aproxima a uno (1,00), o al cien por ciento (100%).

Finalmente, para la escala dicotómica se obtuvo como resultado, que el instrumento tiene una confiabilidad de 0,13; o lo que es lo mismo, trece por ciento (13%), lo que significa: Muy Baja Confiabilidad, ya que se aproxima a uno por ciento (1%), o al veinte por ciento (20%), lo cual se justifica por cuanto, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (citado), “este tipo de resultados es esperable en los casos cuando se utilizan pruebas cortas ($n < 10$ ítems), ya que, la confiabilidad de una medida es una función directa de su extensión (número de ítems) de la prueba.” (p. 210).

RESULTADOS

Tabla 1
Transmisión de información entre el personal

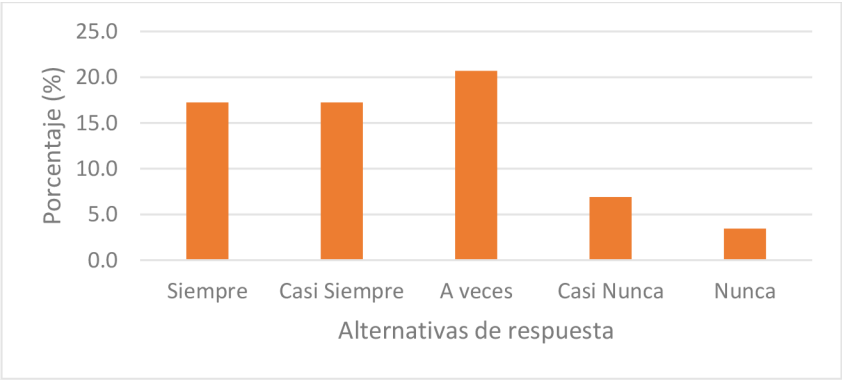
Dimensión: Herramienta comunicacional		Alternativas										Total	
Indicador: Transmisión de información		S		CS		AV		CN		N			
Nº	Ítems	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Transmitir información entre el personal que labora en la institución.	5	26	5	26	6	31	2	11	1	5	19	100

Leyenda: Siempre: (S) Casi Siempre (CS) A Veces (AV) Casi Nunca (CN) Nunca (N)

Fuente: Autor (2017)

Gráfico 1. Transmisión de información entre el personal a través del uso de las TIC.

Elaborado por: Peraza (2017)



En la tabla 1 y gráfico 1, se presenta el número y porcentaje en la dimensión herramienta comunicacional en el indicador transmisión de información. Con relación al ítem uno (1), referido a la utilización de las TIC para la transmisión de información entre el personal que labora en la institución, el veintiséis por ciento (26%) de los sujetos encuestados manifestaron que, siempre o casi siempre utilizan las TIC para transmitir información entre ellos. Un treinta y dos por ciento (32%) lo hace a veces, un once por ciento (11%) casi nunca, mientras que apenas un cinco por ciento (5%) nunca lo ha hecho.

Los resultados evidencian que las herramientas comunicacionales que ofrecen las TIC, son utilizadas con frecuencia entre el personal que labora en la institución para transmitir información entre ellos. Sin embargo, es necesario afianzar más su uso dentro de la organización, considerando que existe un alto porcentaje (32%) que solo lo utiliza a veces, por lo que debe promoverse los alcances que dichas herramientas tienen en la optimización del flujo comunicacional en la gerencia educativa.

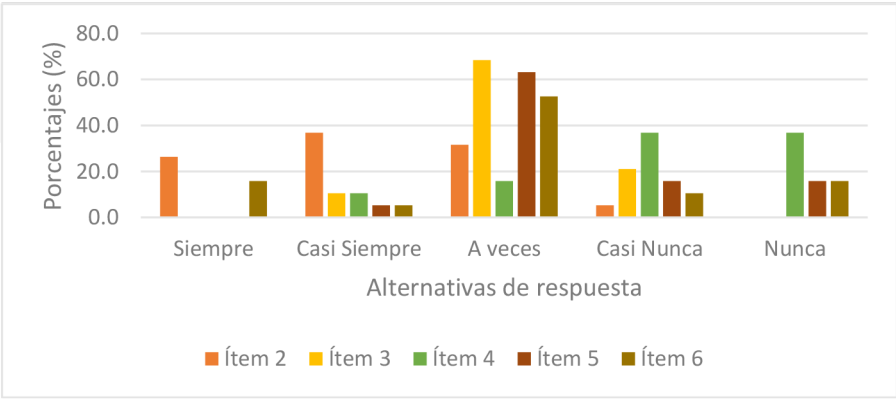
Tabla 2
Comunicación efectiva a través de las TIC

Dimensión: Comunicación		Alternativas										Total	
Indicador: Comunicación efectiva		S		CS		AV		CN		N			
Nº	Ítems	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	Establecer conversaciones entre el personal de la institución aun cuando algunos de ellos no estén presentes.	5	26	7	37	6	32	1	5	0	0	19	100
3	Solventar problemas que se susciten de forma imprevista en la institución a través de conversaciones directas.	0	0	2	11	13	68	4	21	0	0	19	100
4	Enviar información a los estudiantes sobre algunas actividades que se desarrollarán en la institución.	0	0	2	11	3	16	7	37	7	37	19	100
5	Enviar información a los representantes de los estudiantes sobre reuniones o eventos que ameriten su presencia en la institución.	0	0	1	5	12	63	3	16	3	16	19	100
6	Notificar a un representante en particular sobre alguna falta de su representado dentro de la institución.	3	16	1	5	10	53	2	11	3	16	19	100

Leyenda: Siempre: (S) Casi Siempre (CS) Algunas Veces (AV) Casi Nunca (CN) Nunca (N)

Fuente: Autor (2017)

Gráfico 2. Comunicación efectiva a través de las TIC. Elaborado por: Peraza (2017)



En la tabla 2 y gráfico 2, se presenta el número y porcentaje en la dimensión comunicación en el indicador comunicación efectiva. Con relación al ítem dos (2) referido a la utilización de las TIC para establecer conversaciones entre el personal que labora en la institución, el veintiséis por ciento (26%) siempre utiliza algunas de las herramientas de las TIC para tal fin, un treinta y siete por ciento (37%) las utiliza casi siempre, un treinta y dos por ciento (32%) las utiliza a veces y un cinco por ciento (5%) casi nunca las ha utilizado.

Los resultados evidencian que la mayoría del personal que labora en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, utiliza alguna de las herramientas que ofrecen las TIC para conversar entre ellos. Sin embargo, un porcentaje importante (32%) solo lo hace a veces, por lo que debe promoverse las ventajas que ofrecen las herramientas tecnológicas como el OpenSWAD en este ámbito, permitiendo realizar conversaciones de manera instantánea sin la necesidad de que todos estén presentes en un mismo lugar.

Por su parte, en relación al ítem tres (3) relacionado con el uso de las TIC para solventar problemas dentro de la institución, el once por ciento (11%) manifestó que casi siempre las utiliza, un sesenta y ocho por ciento (68%) solo lo hace a veces y un veintiún por ciento (21%) casi nunca lo hace.

Los resultados obtenidos en dicho ítem, evidencian que la mayoría del personal que labora en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías utiliza pocas veces las herramientas tecnológicas para solventar problemas que se susciten de forma imprevista en dicha institución. Por lo tanto, debe promoverse el uso de plataformas como el OpenSWAD para el logro de tal fin, ya que la misma, ofrece un conjunto de alternativas que se adaptan a diferentes situaciones y así tomar decisiones más acordes a las problemáticas que se presenten.

De igual manera, el ítem cuatro (4) referido a el uso de las TIC para enviar información a estudiantes sobre actividades que se desarrollarán en la institución, un once por ciento (11%) casi siempre las utiliza, un dieciséis por ciento (16%) a veces lo hace y un treinta y siete por ciento (37%) casi nunca o nunca lo ha hecho.

Los resultados obtenidos en dicho ítem, evidencian que el personal que labora en el Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, utiliza muy poco las TIC para establecer una interacción personal institucional-estudiante, por lo que la mayoría de información que le suministran a los discentes es presencialmente, lo que a veces trae como consecuencia que algunos de los aprendices no se enteren de la información por no asistir el día en que se suministró a sus compañeros. Es por ello que, se hace necesario implementar herramientas tecnológicas como el OpenSWAD, para minimizar dicha consecuencia, ya que ésta permitiría el envío de información instantánea sin la necesidad de que el individuo esté presente.

Asimismo, el ítem cinco (5) referido al envío de información a los representantes de los estudiantes que hacen vida dentro del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías a través de las TIC, el cinco por ciento (5%) manifestó que casi siempre las utiliza, sesenta y tres por ciento (63%) solo lo hace a veces, un dieciséis por ciento (16%) casi nunca o nunca lo hace.

Los resultados de dicho ítem demuestran que la mayoría del personal que labora en la institución, no utiliza las TIC para fortalecer la relación personal institucional-representante, por lo que muchas veces utiliza los canales regulares para la notificación de reuniones o actividades que ameritan su presencia, como una notificación escrita que el estudiante debe llevar, o simplemente una información oral suministrada al discente para que éste

se lo notifique a su representante. Esto trae como consecuencia que el representante, en muchas ocasiones no asista a las actividades o reuniones y por tanto, no puedan tomarse decisiones importantes para el desarrollo de la institución educativa. En este aspecto, el OpenSWAD, permitiría que puedan informarse de manera instantánea de dichas actividades y así ser partícipes de las decisiones que allí se tomen en beneficio de todos.

En ese mismo orden de ideas, el ítem seis (6), referente a la notificación a representantes particulares sobre faltas que comentan sus representados a través de las TIC, el dieciséis por ciento (16%) manifestó que siempre lo hace, un cinco por ciento (5%) lo hace casi siempre, el cincuenta y tres por ciento (53%) solo las utiliza a veces para tal fin, el once por ciento (11%) casi nunca lo hace y un dieciséis por ciento (16%) nunca las utiliza.

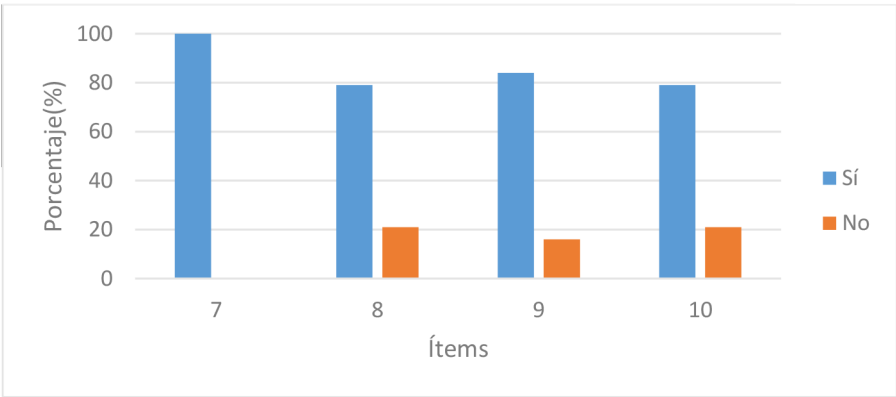
Los resultados del ítem anterior, evidencian que la mayoría del personal que labora en la institución, no utiliza las TIC para notificar a un representante en particular sobre las faltas que pueda cometer en determinado momento su representado, lo que trae como consecuencia que no se puedan tomar decisiones inmediatas cuando éstas así lo ameriten, por cuanto no se cuenta con la presencia del representante legal de dicho estudiante. Es por ello que, se hace necesario la implementación del OpenSWAD, ya que éste permitiría enviar una notificación de manera instantánea al representante que se requiera para la

Tabla 3
Factibilidad

Dimensión: Factibilidad		Alternativas				Total	
Indicador: Recursos		Sí		No			
Nº	Ítems	f	%	f	%	f	%
7	Recurso humano que participe como facilitador.	19	100	0	0	19	100
8	Equipo tecnológico adecuado para desarrollar la propuesta.	15	79	4	21	19	100
9	Software actualizado que permita la instalación del programa.	16	84	3	16	19	100
10	Recurso financiero que autogestione los costos.	15	79	4	21	19	100

Fuente: Autor (2017)

Gráfico 3. Estudio de Factibilidad. Elaborado por: Peraza (2017)



En la tabla 3 y gráfico 3, se presenta el número y porcentaje en la dimensión factibilidad, en la dimensión recursos. Con relación al ítem siete (7) referido a si, al implementar el programa OpenSWAD, la institución cuenta con el recurso humano que participe como facilitador, el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que sí cuenta con el potencial humano para tal fin. Por su parte, el ítem ocho (8) relacionado a si, al implementar el programa OpenSWAD, la institución cuenta con el equipo tecnológico para su ejecución, el setenta y nueve por ciento (79%) de los encuestados considera que sí cuenta el equipo necesario para tal fin, mientras que el veintiún por ciento (21%) considera que no se poseen dichos recursos.

De igual modo, en relación al ítem nueve (9), referido a si, al implementar el programa OpenSWAD, el equipo tecnológico que posee la institución cuenta con el software necesario para la instalación de dicho programa, el ochenta y cuatro por ciento (84%) de los encuestados considera que sí cuenta con el software necesario para tal fin, mientras que el dieciséis por ciento (16%) considera que no se poseen dicho software. Finalmente, respecto al ítem diez (10), referido a si, al implementar el programa OpenSWAD, la institución cuenta con los recursos financieros para autogestionar costos, el setenta y nueve por ciento (79%) de los encuestados considera que sí cuenta con los recursos financieros para tal fin, mientras que el veintiún por ciento (21%) considera que la institución no los posee. De esta forma, los resultados demuestran que el liceo cuenta con el personal necesario para cumplir la función de facilitador en los talleres teórico-prácticos para la implementación de la propuesta, siendo ésta una de las potencialidades de dicha organización. Del mismo modo, indicaron que la institución educativa cuenta con el equipo tecnológico, software actualizado y capital monetario para llevar a cabo la propuesta, por lo que ésta se considera factible.

CONCLUSIONES

El presente estudio, tuvo como objetivo fundamental proponer el OpenSWAD como herramienta tecnológica en la optimización del flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, ubicado en el Municipio San Felipe del estado Yaracuy, como alternativa de solución orientada al mejoramiento en la difusión de información que se genera interna y externamente en dicha institución, promoviendo el uso de las TIC como herramienta eficaz frente a barreras comunicacionales que se presentan constantemente en la institución antes mencionada.

De este modo, una vez cumplido el procedimiento metodológico indicado para llevar a cabo esta investigación bajo la modalidad de proyecto factible, el cual comprendió tres (3) fases: Diagnóstica, Factibilidad de la Propuesta y Diseño de la misma, se determinó la importancia del programa estructurado en talleres teórico-prácticos sobre el uso de las TIC y aplicación del OpenSWAD como herramienta tecnológica para la optimización del flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, ubicado en el Municipio San Felipe del estado Yaracuy.

Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida, procesada e interpretada en el marco de la presente propuesta, permitió llegar a las siguientes conclusiones:

1. En referencia al objetivo de diagnosticar la necesidad de proponer el OpenSWAD, como herramienta tecnológica para la optimización del flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, se comprobó mediante la aplicación del instrumento co-

responsable, que la mayoría del personal que labora en la institución sólo a veces utiliza las TIC para funciones comunicacionales entre ellos, incluyendo el envío de información desde la gerencia de la institución o la Zona Educativa, siendo utilizadas de manera ocasional, de ahí radica la relevancia de la propuesta como una alternativa de solución.

2. En el objetivo de determinar la factibilidad humana, técnica y financiera del OpenSWAD, como herramienta tecnológica, para optimizar el flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, se comprobó que la misma es viable, debido a que dicha institución cuenta con el recurso humano, técnico y financiero para su implementación, de esta manera, se les proporcionará al personal, técnicas y herramientas tecnológicas asociadas con el OpenSWAD, que pueden ser empleadas en la práctica gerencial de esa casa de estudios.

3. Para el logro del objetivo que implica diseñar el programa sobre OpenSWAD, como herramienta tecnológica en la optimización del flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, ubicado en el Municipio San Felipe del estado Yaracuy, se proporcionará una serie de talleres técnicos-prácticos relacionados con las TIC y el OpenSWAD, donde tendrán la oportunidad de conocer y asimilar información referente a cómo implementar el programa propuesto en la gerencia de la institución y así derribar las barreras comunicacionales que se presentan actualmente en cuanto a la difusión de información interna y externa.

De esta manera, se considera significativa la propuesta del OpenSWAD, como herramienta tecnológica para la optimización del flujo comunicacional en la gerencia del Liceo Hugo Rafael Chávez Frías, debido a que el fin de la misma se establece en la utilización de las nuevas herramientas ofrecidas por las TIC y que pueden ser adoptadas por la gerencia de las instituciones educativas para, de esa manera, mantenerse en sintonía con los avances que ocurren diariamente en la sociedad, construyendo una base institucional moderna, promoviendo a su vez, el desarrollo y crecimiento sostenible en el tiempo de su personal, estudiantes y de la propia casa de estudios que sepa responder oportuna y satisfactoriamente a los problemas que se le presenten a través de una comunicación efectiva y eficaz.

REFERENCIAS

- Adam, N. (2005). Importancia de la comunicación efectiva en las organizaciones. Revista Prisma. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102054/Rosas_N_2005_Importancia_Comunicacion_E.pdf.
- Berlo, D. (1960). El proceso de la comunicación: Introducción a la teoría y a la práctica. Buenos Aires: El Ateneo.
- Estrella, R. (2013). Implicaciones pedagógicas y actitud del docente ante el uso de las TIC en el aula de ELE (trabajo de grado de maestría). Universidad de Islandia. Recuperado de: http://skemman.is/is/stream/get/1946/14778/35134/1/Rosa_Estrella-thesis.pdf.
- Fernández, C. (1999). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: McGraw-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Hurtado, J. (2008). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal.
- Nonaka, I., Takeuchi, H., (1995). The knowledge creating company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Ramírez, T. (1999). Cómo hacer un proyecto de investigación. 1ra edición. Caracas: Panapo.
- Vaillant, D. (2013). Integración de TIC en los sistemas de formación docente inicial y continua para la Educación Básica en América Latina. Recuperado de: http://www.unicef.org/argentina/spanish/educacion_Integracion_TIC_sistemas_formacion_docente.pdf.
-

Gabriel Alfonso Peraza Mora: Profesor Especialista en Física, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto (UPEL-IPB); Magíster en Educación, Mención Gerencia Educacional, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (UPEL-IMPM), extensión San Felipe; Docente a Tiempo Completo en el Liceo “Hugo Rafael Chávez Frías” del municipio San Felipe, Edo. Yaracuy; Docente Contratado en el Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (UPEL-IMPM), extensión San Felipe.

E-mail: perazagabriel92@gmail.com