

**Henry Cely<sup>1</sup> – Análisis cualitativo de ‘e-gobierno y TICs.’  
Estamento de Egresados UNAD Colombia.**

**RESUMEN**

La presente ponencia presenta los resultados analíticos de los procesos de comunicación/información del estamento de egresados de la universidad Nacional Abierta y a Distancia como estamento vital en sus órganos de gobierno. El tema objeto de este escrito es acorde con la misión y visión de esta institución más cuando la universidad incorpora las TICs en sus procesos académico/administrativos.

Además, está previsto que los egresados ‘independiente del alma máter’ jueguen cada vez un papel más importante en la toma de decisiones a manera de democracia participativa, de tal forma que permitan un desarrollo colectivo de la organización educativa.

El análisis realizado partió de la definición de una serie de conceptos: procesos de comunicación/información, comunicación en red, ‘reticularidad’ y e-gobierno, pasando por aspectos legales en cuanto al colectivo de egresados, para proseguir con un trabajo empírico, enmarcado dentro de una metodología cualitativa, estableciendo un *rapport* necesario entre investigador e investigados, y una interacción y relación fluida útil en el análisis de organizaciones. Para ello se utilizó la técnica de recolección de datos bajo un ‘grupo focal’.

**PALABRAS CLAVE:** Tic's, procesos de comunicación, reticularidad, e-gobierno, egresados, Internet.

---

<sup>1</sup> Egresado UNAD. Tecnólogo en Empresas Asociativas y Organizaciones Comunitarias. Administrador de Empresas. Especialista en Gerencia de Recursos Humanos de la Fundación Universitaria de Bogotá JTL. M.sc. en Educación y TICs e-learning de la UOC. Líder Investigador. Docente ECACEN. Ponente Virtual Educa Panamá 2012 <http://www.virtualeduca.info/ponencias2012/informefinal.php>  
[henry.cely@unad.edu.co](mailto:henry.cely@unad.edu.co) Colombia.

## INTRODUCCIÓN

La ponencia resultante de indagaciones al estamento de egresados, asume como intención principal aportar al desarrollo de procesos comunicativos/informativos vía Internet, dándole importancia al concepto de comunicación reticular así como al de e-gobierno, que se dan al interior del estamento de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia.

Esta organización educativa, que innova sus procesos de enseñanza/aprendizaje por medio del uso intensivo de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (e-learning) no es ajena en marcar un precedente a estudios como este, que aportarían notablemente al fortalecimiento del estamento, por ello el estudio también apunta a la transformación de la convencional acción comunicativa y de gobierno por parte de representaciones de estamentos universitarios, y del mismo modo ser coherentes con la llamada sociedad de la información y del conocimiento.

En dicha sociedad, estudios como el realizado se justifica, más cuando las TIC son ineludibles a procesos académicos/administrativos, así como al responder a criterios de actuación de la organización educativa UNAD, donde se destaca el concepto de reticularidad, esto nos lleva al argumento del profesor Albert Batlle (2005): *"las nuevas tecnologías diseñan una administración en red, no jerarquizada, que tiene que compartir ficheros entre departamentos para facilitar el servicio al ciudadano"*, es decir eficiencia y eficacia por parte de los líderes de estamentos universitarios con apoyo de sus representados.

Es por ello que en su proceso de transformación, la UNAD enhorabuena precisa de apoyo participativo para la consolidación académica y organizacional, en tal sentido surgió la pregunta: ¿Los procesos de comunicación vía Internet, por parte de los egresados unadistas promueven el criterio de reticularidad al interior del estamento, favoreciendo el e-gobierno?

La metodología optada para la tesis fue cualitativa por tratarse de un estudio de personas y de fenómenos humanos como los de comunicación, además de su flexibilidad para adaptarse al escenario de estudio, de esta forma se consintió

establecer un mayor contacto con los agentes centrales, es decir los líderes zonales de egresados.

La técnica que se empleó para la recolección de información se llevó a cabo por medio de un 'focus group' que permitió una mayor profundidad en la información y dado el corto tiempo del desarrollo de la investigación, en la dinámica participaron (7) entrevistados, un tomador de notas y el moderador/investigador, la técnica accedió a una aproximación y discusión relativamente rápida y multidimensional de la temática estudiada.

Por medio de éste tipo de entrevista, se logró obtener información que permitió comprender las actitudes de la población objeto de estudio (egresados unadistas), de sus pensamientos, de sus percepciones en cuanto al problema a investigar.

Los objetivos del estudio fueron analizar los procesos de comunicación al interior del estamento de los egresados de la 'UNAD' de Colombia, así como el de diagnosticar el estado actual en que se encuentran los intercambios de información entre los egresados unadistas, tanto entre ellos mismos como entre los representantes estamentarios y sus stakeholders, indagar acerca de conceptos como el de reticularidad como estrategia de comunicación entre los egresados unadistas y de trabajo en equipo al interior del estamento, y finalmente explorar la relación de comunicación bajo e-gobierno entre los egresados y la institución, bajo una comunicación vía Internet para el desarrollo de la e-administración y la e-democracia, por parte de los egresados, es decir: *'The purpose of implementing e-governance is to enhance good governance. Good governance is generally characterised by participation, transparency and accountability. The recent advances in communication technologies and the Internet provide opportunities to transform the relationship between governments and citizens in a new way, thus contributing to the achievement of good governance goals (UNESCO, document on line)'*.

## DESARROLLO

### APROXIMACIÓN METODOLÓGICA

Puesto que se requirió de una planificación de cómo se realizó el estudio, se optó por una metodología cualitativa que estableció un mayor contacto u 'empatía' con los agentes.

Dentro de las ventajas por las que se eligió la metodología cualitativa para el estudio, están dadas por centrar los objetivos en la práctica de 'transformar la realidad', también porque implicó una participación activa y decisoria de las personas involucradas, donde investigador e investigados son objeto y al mismo tiempo sujetos del estudio, por ello los líderes zonales de egresados se constituyen en piezas claves para argumentar acerca del estado actual de su acción de comunicación entre las comunidades de egresados en sus respectivas regiones, ello da la posibilidad de tener un conocimiento amplio de la realidad, para de esta forma tomar medidas que permitan mejorar la situación de comunicación y de e-gobierno en cuanto a lo que a ellos compete.

Según S.Taylor y R. Bogdan (2002) se requiere establecer un *rapport* necesario entre investigador e investigados, de tal forma que nos permitió comprender los fenómenos estudiados, la toma de decisiones, el transformar, cambiar y mejorar, de la misma forma ésta metodología admitió obtener datos más interesantes e informativos, igualmente le facilitó a los participantes mayor protagonismo 'una mayor voz' y a la vez permitiendo a los involucrados contestar con sus propias palabras, basadas en la vida real, por ello la técnica de recogida de información estuvo dada por el Grupo Focal, que a su vez es una modalidad de entrevista como medio de recolección de información cualitativa, a partir de una discusión con un grupo de 6 a doce personas, quienes son guiadas por un entrevistador para exponer sus conocimientos y opiniones sobre temas considerados importantes para el estudio. E. Bonilla y P. Rodríguez (1995)

Desde la anterior perspectiva la técnica de Grupo Focal nos condujo a una aproximación y discusión relativamente rápida y multidimensional de la temática estudiada.

Por medio de éste tipo de entrevista, se obtuvo información que permitió comprender las actitudes de la población objeto de estudio (egresados unadistas), de sus pensamientos, de sus percepciones en cuanto al problema investigado.

Para el desarrollo del estudio, primeramente se tomó como muestra a un grupo de egresados de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, pertenecientes a diversos programas y provenientes de diferentes lugares del país, uno por cada zona<sup>2</sup>, de ésta forma se garantizó la participación a través de representatividades de los diferentes sectores donde la universidad hace presencia, también hizo parte un Tomador de notas/Observador asistente y el moderador entrevistador u investigador en este caso.

En segunda parte se convocó a una sesión llevada a cabo en un despliegue estratégico donde igualmente es invitado el estamento de egresados, durante el encuentro de representaciones estamentarias, previamente se comunicó a cada uno de los asistentes, es de anotar que los participantes no se conocían sino hasta el momento de llevarse a cabo la sesión. Al ser la temática desconocida e inexperiencia del ejercicio de Grupo Focal por parte de los asistentes, se certificó la recogida de la información.

La tercera parte consistió en el desarrollo del 'grupo focal', para ello, primeramente se editó una Guía/programa, igualmente un Guión que versó básicamente en conceptos claves como: Procesos de comunicación vía Internet, reticularidad y e-gobierno, adicional se incitó a los participantes en tratar las dimensiones e indicadores expuestos en el siguiente gráfico 1:

---

<sup>2</sup> Estatuto organizacional UNAD, Capítulo II, ÁMBITOS Y MULTICONTEXTOS DE LA ORGANIZACIÓN, Artículo 5. Zona.

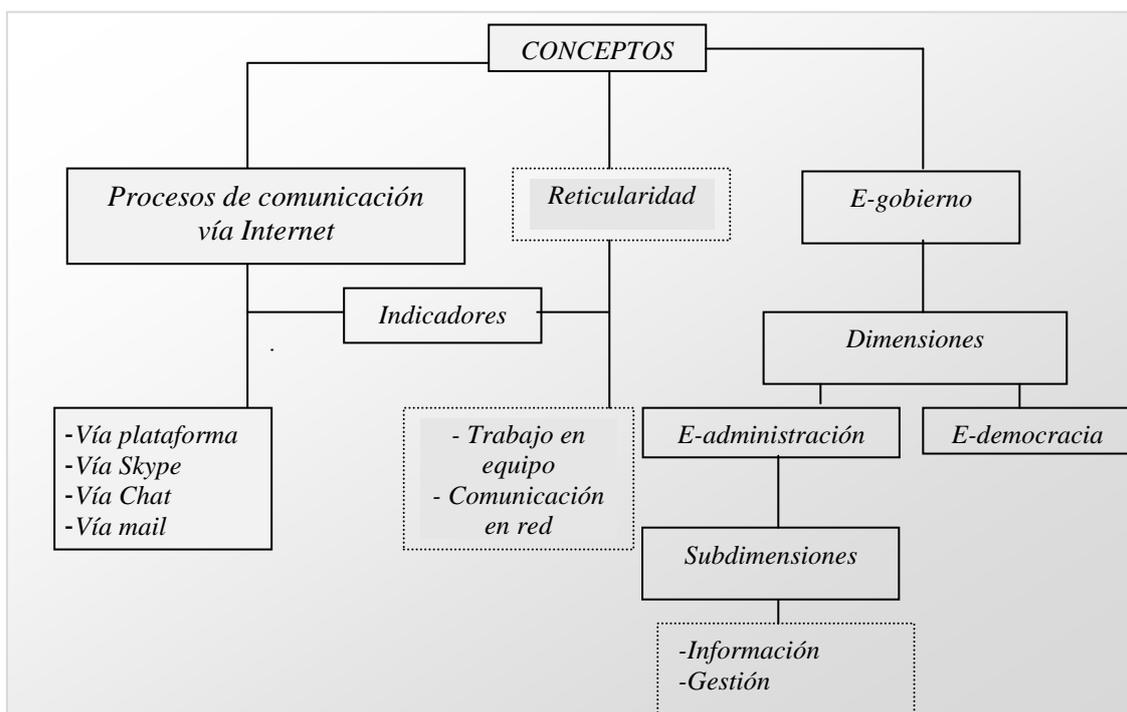


Gráfico1: Conceptos Claves

Fuente: Elaboración propia

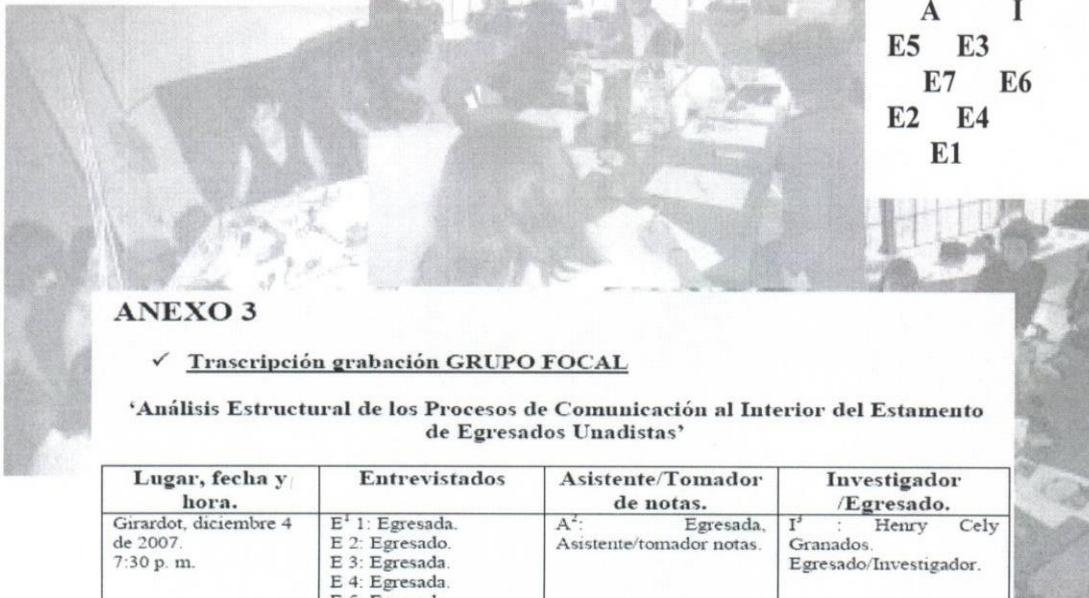
## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### Sistema de Categorización

Una vez transcrita la información recolectada de la dinámica de focus group, se dio paso a un **análisis cualitativo del contenido** de dicha información, para ello el gráfico 2 resume la dinámica del ejercicio de sistema de categorización aplicado al texto. En dicha categorización se contó con una serie de códigos que permitieron categorizar conceptos que previamente se habían definido a partir de la teoría para seguir con una dinámica deductiva (ver gráfico 1: Conceptos claves), así como con otras categorías que surgieron del análisis empírico, dada la perspectiva propia de la **teoría constructivista y siguiendo una dinámica más inductiva**.

Si bien existen programas específicos para analizar información cualitativa, como es el caso de AGUAD, ATLAS-ti, ETHNO, ETHNOGRAPH, HyperQual, HyperResearch, entre otros, el estudio se llevó a cabo de forma manual dado el escaso volumen de información analizada en la investigación. Ver siguiente gráfico.

## Grupo Focal



A I  
E5 E3  
E7 E6  
E2 E4  
E1

### ANEXO 3

#### ✓ Transcripción grabación GRUPO FOCAL

'Análisis Estructural de los Procesos de Comunicación al Interior del Estamento de Egresados Unadistas'

Lugar, fecha y hora.	Entrevistados	Asistente/Tomador de notas.	Investigador /Egresado.
Girardot, diciembre 4 de 2007. 7:30 p. m.	E <sup>1</sup> 1: Egresada. E 2: Egresado. E 3: Egresada. E 4: Egresada. E 5: Egresado. E 6: Egresado. E 7: Egresado.	A <sup>2</sup> : Egresada, Asistente/tomador notas.	I <sup>3</sup> : Henry Cely Granados. Egresado/Investigador.

#### 1 CONCEPTO: Procesos de comunicación vía Internet.

Categoría: 'Generalidades de comunicación'.

¿Creen que Internet juega un papel importante en la gestión de las universidades hoy en día?

E1: Si, se ha convertido en eje central de las comunicaciones y de las actualizaciones.

E3: Si, yo diría que el Internet es una herramienta fundamental en las comunicaciones, hay comunicación no pertinente al Internet, que podríamos llamar que es chatarra.

E6: Por supuesto que si, Internet se constituye en un canal idóneo para todo tipo de información dentro de las universidades, permite desarrollar procesos académicos, administrativos, de desarrollo comunitario, de proyección social, para todas las universidades.

E7: Por supuesto que si, sobretodo en el nuevo papel de la universidad, ya no es el ente hermético que producía conocimiento aislado, sino es un ente vital en la gestión del conocimiento.

E5: Muy importante canal comunicativo, tengo información en cualquier momento de forma sincrónica

**E5: Muy importante canal comunicativo, tengo información en cualquier momento de forma sincrónica y asincrónica, los actores deben ser dinámicos, activos y sobretodo coherentes en la información.**

comunicativos sean de calidad, sin embargo si justifica los actos comunicativos.

Categoría: 'Definiciones de comunicación'.

¿Qué entienden por comunicación vía Internet???

E7: Es un proceso biológico, en el cual hay interlocutores, como bien lo hablo el compañero antes, sincrónicos/asincrónicos, pero siempre hay un mensaje pero siempre hay una retroalimentación que si bien asume la Internet con mucha información basura.

E4: El modelo básico del proceso de comunicación de Yacolson, nos hace tener en cuenta el proceso de comunicación requiere un canal, Internet es un canal por el cual se transmiten a través de medios digitales una cantidad de información.

<sup>1</sup> E= Egresados/das de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, que han participado en la dinámica de Focus Group.

<sup>2</sup> A= Asistente Tomador de notas/Egresada

<sup>3</sup> I= Investigador/Egresado

**Fuente: Elaboración propia**

Gráfico 2: Análisis de Información



	<p><i>digitales.</i>  <b>E6:</b> <i>Transmisión de múltiples mensajes, desde/hacia múltiples destinos</i></p> <p><b>E2:</b> <i>Comunicación escrita, no se sabe su efectividad.</i>  <b>E1:</b> <i>Hay conocimiento de una Red de egresados, comunicación nula.</i>  <b>E7:</b> <i>No hay comunicación verdadera.</i>  <b>E4:</b> <i>Comunicación entre egresados que trabajan en la UNAD, entre los externos a la UNAD, NO.</i>  <b>E6:</b> <i>Comunicación en algunos grupos.</i>  <b>E3:</b> <i>En algunos profesionales hay comunicación. Comunicación informal.</i></p> <p><b>E4:</b> <i>Proceso de comunicación NO necesariamente inmediata. Emisión de mensajes sin tener en cuenta los receptores. Internet está creando nuevos canales de información.</i>  <b>E5:</b> <i>Vía Internet se emite información, pero no es consultada. Desde la fuente del conocimiento no hay credibilidad.</i>  <b>E6:</b> <i>Internet ha abierto un mundo de posibilidades de comunicación en múltiples formas: Imágenes, sonido, texto...</i></p>	<p>Agentes participantes en la comunicación</p> <p>Percepciones de Internet</p>	<p><b>AC</b></p> <p><b>PI</b></p>
<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La comunicación se puede dar a través de medios digitales, de forma sincrónica o asincrónica y se pueden transmitir múltiples mensajes hacia distintos destinos.</li> <li>✓ Se presenta una comunicación muy esporádica entre grupos reducidos que manifiestan algún tipo de interés particular mas no colectiva.</li> <li>✓ Internet se constituye en una herramienta que crea nuevos canales de información, ha abierto un mundo de posibilidades de comunicación en múltiples formas: a través de imágenes, sonidos, textos...</li> <li>✓ Hay fuentes de conocimiento que no son creíbles...</li> </ul>			

**Tabla 1**

Concepto	Posiciones agrupadas por temas	Categoría/s	Códigos de categorías
Comunicación entre egresados.	<p><b>E1:</b> <i>Hace poco se está dando la información vía mail.</i></p> <p><b>E3:</b> <i>De manera informal, vía mail.</i></p> <p><b>E6:</b> <i>No hay comunicación formal, la información llega muy insipientemente.</i></p> <p><b>E7:</b> <i>Hay cierta información mas no comunicación.</i></p>	Comunicación informal.  Información en múltiples formas	<p><b>Ci</b></p> <p><b>INF</b></p>
<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hace poco se viene facilitando información vía mail de manera informal.</li> <li>✓ La información llega de manera insipiente, no organizada ni de manera formal.</li> <li>✓ Se presenta cierta información entre algunos egresados,...mas no comunicación.</li> </ul>			

**Tabla 2**

Concepto	Posiciones agrupadas por temas	Categoría/s	Códigos de categorías
Estado actual, intercambios /información	<p><b>E1:</b> <i>Falta de compromiso entre egresados.</i></p> <p><b>E6:</b> <i>Interés/voluntad real por seguir siendo parte de la comunidad universitaria.</i></p> <p><b>E3:</b> <i>Falta de sentido de pertenencia. Hasta ahora se abren estos espacios.</i></p> <p><b>E7:</b> <i>Perfil del egresado 'desconocimiento en manejo de herramientas de comunicación/información'</i></p> <p><b>E4:</b> <i>Emisor no conoce a receptor, receptor no diferencia a emisor, muchos ruidos en la información.</i></p> <p><b>E5:</b> <i>Con el paso a la virtualidad, se pierde la importancia del ser, 'impersonal'.</i></p>	Actitudes hacia la comunicación	<b>AC</b>
<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No hay compromiso entre egresados para llevar a cabo una comunicación, y aún menos un intercambio de información.</li> <li>✓ Falta sentido de pertenencia por la institución, aunque el perfil del egresado desconoce del manejo de las nuevas TIC.</li> <li>✓ Se presentan ruidos en la información/comunicación, el emisor no conoce a recetor y viceversa el receptor no diferencia a emisor.</li> <li>✓ Con la virtualidad 'procesos de comunicación/información vía TIC', se pierde la importancia del ser.</li> </ul>			

**Tabla 3**

Concepto	Posiciones agrupadas por temas	Categoría/s	Códigos de categorías
Comunicación y reticularidad.	<p><b>E6:</b> <i>Conformación de redes humanas. Complementario a heterarquía, fractalidad.</i></p> <p><b>E7:</b> <i>No hay comunicación en red. Al romperse un solo punto en la red, se pierde la comunicación.</i></p> <p><b>E1:</b> <i>No, el proceso es nuevo</i></p>	Estrategias de comunicación.	<b>EC</b>
<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación&amp;reticularidad hace referencia a conformación de redes humanas que se comunican vía TIC.</li> <li>✓ No hay comunicación en red dado lo novedoso del proceso, por ello al romperse un punto en de la red, suele romperse la comunicación.</li> </ul>			

**Tabla 4**

Concepto	Posiciones agrupadas por temas	Categoría/s	Códigos de categorías
Comunicación en equipo/trabajo en equipo.	<p><b>E6:</b> <i>Solo entre egresados que laboran en la UNAD.</i></p> <p><b>E3:</b> <i>Hay trabajo en equipo pero no de manera formal.</i></p> <p><b>E1:</b> <i>Lo hay pero con algunos compañeros.</i></p>	Comunicación de forma grupal.	<b>CG</b>
<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La comunicación en grupo es decir de forma organizada 'formal' no se presenta.</li> <li>✓ Se presenta comunicación, y por ende trabajo en equipo entre algunos compañeros y egresados que laboran en la institución.</li> </ul>			

**Tabla 5**

Concepto	Posiciones agrupadas por temas	Categoría/s	Códigos de categorías
<p>Internet y e-gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet/e - administración</li> <li>• Internet/e - democracia</li> </ul>	<p><b>E6:</b> <i>Si, consejo superior, académico, rectoría.</i></p> <p><b>E7:</b> <i>Crean políticas, trazan planes.</i></p> <p><b>E1:</b> <i>Gestionan, coordinan planes y políticas, apoyo técnico.</i></p> <p><b>E6:</b> <i>Tomar decisiones importantes para la UNAD. Aterrizan Las políticas en unos planes.</i></p> <p><b>E2:</b> <i>Seguir directrices misionales.</i></p> <p><b>E1:</b> <i>No, no hay interés tanto local, regional, ni nacional. Internet permitiría esa comunicación clara/efectiva para crear compromisos.</i></p> <p><b>E3:</b> <i>Las TIC, 'Internet' podría unir al estamento de egresados.</i></p> <p><b>E6:</b> <i>No hay comunicación con representantes. La información podría ser consultada vía Internet para una toma de decisiones.</i></p> <p><b>E7:</b> <i>Debe haber comunicación entre representados y representantes.</i></p> <p><b>E2:</b> <i>Falta de comunicación entre representantes y representados.</i></p> <p><b>E4:</b> <i>Debe haber un proyecto común y unos objetivos para que haya comunicación.</i></p> <p><b>E6:</b> <i>Gestión que se hace con apoyo de Internet y comunicaciones. Se está avanzando en el proceso de e-gobierno, en lo académico/administrativo. Canal de interacción para el desarrollo de la región.</i></p> <p><b>E7:</b> <i>Si, en razón a la economía en la comunicación.</i></p> <p><b>E4:</b> <i>Es importante la mediación, mas no el medio. Internet es exclúyete.</i></p> <p><b>E6:</b> <i>Dispositivo valido, dada la cobertura.</i></p> <p><b>E7:</b> <i>Internet, medio para globalizar la solidaridad. Reduce la brecha digital.</i></p> <p><b>E6:</b> <i>Sí, quien tiene la información,</i></p>	<p>Comunicación representantes estamentarios/ órganos de gobierno.</p> <p>Internet para hacer gestión.</p> <p>Internet para acción de solidaridad.</p> <p>Internet para</p>	<p><b>CE/O</b></p> <p><b>IG</b></p> <p><b>IAS</b></p> <p><b>IT/D</b></p>

	<p><i>tiene el poder, el poder permite la toma de decisiones.</i></p> <p><b>E1:</b> <i>Si, por medio del Chat se pueden tomar decisiones.</i></p> <p><b>E4:</b> <i>No, la toma de decisiones es una habilidad. El manejo de TIC, no garantiza la toma de decisiones.</i></p>	T/Decisiones.	
<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los egresados tienen un conocimiento amplio de los órganos de gobierno que conforman la universidad, conocen ampliamente sus funciones.</li> <li>✓ Se presenta un desinterés generalizado por parte de egresados a nivel local, regional y zonal, para crear compromisos, hacer gestión para el bien de los egresados.</li> <li>✓ Los egresados ven en las TIC, la posibilidad de unir al estamento, para que la información sea consultada y por ende tomar decisiones, en asocio con los representantes ante los órganos de gobierno. Es necesario los proyectos, objetivos comunes para que se presente la comunicación.</li> <li>✓ Hay avances en el proceso de e-gobierno.</li> <li>✓ Es importante la mediación mas no el medio.</li> <li>✓ El Internet se constituye en un medio para la acción de solidaridad.</li> <li>✓ Quien tiene la información tiene el poder, por ello la información permite la toma de decisiones.</li> <li>✓ El Chat permite la toma de decisiones</li> <li>✓ El manejo de las TIC, no garantiza la toma de decisiones, la toma de decisiones es una habilidad.</li> </ul>			

**Tabla 6**

## CONCLUSION

Según Burt (2001), la Comunicación en red deriva unos beneficios, la información y el control, con la primera los egresados se mantendrían informados en asuntos pertinentes a su colectividad 'estamento', así como mantener una base de datos e identificación de los miembros de la red, el control establecería las normas, acuerdos o lineamientos entre los miembros de la Red, quienes buscarían brindar beneficios a todos y solo por medio de la comunicación 'en red' es posible monitorear las acciones de otros y el cumplimiento o no de metas trazadas.

Los procesos de Comunicación en Red constituyen un espacio de encuentro entre sujetos implicados en proyectos y objetivos comunes, este intercambio les lleva a obtener aprendizajes, a compartir experiencias, a desarrollar competencias, ofrecer y recibir colaboración, intercambio de roles, entre otros; todo ello mediante el intercambio vía TIC, de una forma reticular o reticularmente, es decir por medio de redes que faciliten el trabajo en equipo y la consolidación de comunidades apoyadas en tecnologías de la información y de la comunicación.

Dado que frecuentemente los egresados manifestaron: (ver resultados de tablas 1, 2, 3, 4, 5, y 6) '*...comunicación esporádica*', '*...información de manera informal*', '*...entre unos pocos que laboran en la institución*', '*...el emisor no conoce a receptor y viceversa*', '*...no hay comunicación en red*',...y conociendo que la organización educativa viene enfocando sus direcciónadores estratégicos al desarrollo de procesos vía TICs en todos sus estamentos, adicional su descentralización organizacional, lo cual facilita la consolidación de redes, en la actual sociedad red (Castell 2003), la Internet fluye información eficiente es decir que: '*La nueva forma de comunicación está basada en las nuevas redes horizontales interactivas que transmiten mensajes de muchos para muchos. Desde local a global o a local en tiempo real, o el tiempo elegido, porque desde el diseño deliberado de los byts de Internet, sus creadores, el flujo de comunicación es difícil de controlar...*', pero, para controlar esa información que fluye a través de esa comunicación, el estamento de egresados de la UNAD podrían ser más eficaces y efectivos si alcanzan sus metas, objetivos y proyectos, y para ello se cuenta con una plataforma 'Moodle' que permitiría a los representantes estamentarios llevar a cabo un liderazgo compartido con sus representados, a través de consejerías o de

sistemas de apoyo para la información y la comunicación entre ellos mismos, de esta forma el e-gobierno, la e-administración y la e-gestión se dará de forma participativa y solidaria, la información y la comunicación se daría formalmente sin riesgo a romperse tal como sucede vía mail, chat, Skype, twitter..., de esta forma les permitiría tomar decisiones acertadas y seguir formalizando aún más RedEUNAD<sup>3</sup> con Acuerdos de Órganos de Gobierno y aportes a direccionadores estratégicos provenientes desde los mismos egresados (ver imagen 1).

En la imagen 1 se observa en la parte superior <http://twitter.com/RedEUNAD> Medio independiente de Información/Comunicación Egresados, en la parte inferior la Imagen Corporativa Red de Egresados Unadistas.



Imagen 1: Medio de Comunicación/Información vía twitter e Imagen Corporativa Red de Egresados Unadistas. Fuente: Elaboración propia

<sup>3</sup> Acuerdo n° 016, mayo 6 de 2011. Consejo Superior Universitario. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Con el estudio Análisis de los procesos de comunicación en el estamento de egresados unadistas, bajo la metodología de análisis cualitativo, se ha empleado la técnica de recolección de información 'focus group', el análisis de información arrojado es apenas concluyente que la respuesta al interrogante: ¿Los procesos de comunicación vía Internet, por parte de los egresados unadistas promueven el criterio de reticularidad al interior del estamento, favoreciendo el e-gobierno?, es negativo, exceptuando algunos indicios de comunicación vía mail, pero de manera informal en unos muy escasos segmentos de la población estudiada, si bien los integrantes del estamento conocen los criterios de actuación de la organización educativa, la reticularidad no se da en la práctica, igual el e-gobierno es un concepto nuevo en el medio, pero con gran proyección, dada la misión y visión de la organización educativa.

En cuanto al concepto de 'Procesos de comunicación vía Internet', se concluye que existen un consenso general por parte de los egresados en que los procesos de comunicación pueden darse a través de medios digitales, resaltan las bondades en general de la comunicación vía TIC sin medir tiempo y espacio y en múltiples formatos.

Teóricamente los egresados conocen los criterios de actuación de su organización educativa, conciben al concepto de 'reticularidad' como una estrategia de comunicación efectiva para consolidarse como estamento, como forma de trabajar en equipo, de comunicarse en red, de manera formal y de trabajar proyectos y plantearse objetivos comunes.

Los egresados visualizan el 'e-gobierno' como un proceso relativamente nuevo en la organización que se ha puesto en marcha, y que efectivamente podría servir de apoyo para los egresados en mantenerse informados en cuanto a aspectos administrativos y democráticos, así como de ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones.

Las Redes Sociales son medios válidos para consolidar este tipo de órganos, por medio de ellas se puede Informar, Comunicar e incluso desarrollar procesos que permitirían una labor de e-administración 'administración en Red' de una manera participativa, incluyente y no excluyente.

## BIBLIOGRAFÍA

CASTELLS, Manuel. 2007. The Rise of Mass Self-Communication, <http://www.mediacoolhunting.com/archives/the-rise-of-mass-self-communication> , consulta hecha en noviembre de 2007

CASTELLS, Manuel. 2001. Internet y la Sociedad Red, <http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/castells.htm> , consulta hecha en noviembre de 2007

CASTELLS, Manuel. 2001. La era de la información Tomo I, Economía, Sociedad y Cultura, la red y el yo. <http://www.hipersociologia.org.ar/catedra/material/Castellsprol.html> , consulta hecha en noviembre de 2007.

INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPATIVA: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía. [Fecha de consulta: 15/05/2007]  
<http://www.investigaccio.org/ponencias/IAP.pdf>

KAUFMAN. Ester. Gobierno electrónico y sociedad de la información. [http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/gobierno\\_electronico\\_y\\_SI/index.htm](http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/gobierno_electronico_y_SI/index.htm) [Fecha de consulta: 22/11/2007]

MORENO, Luz. 2006. Internet y los procesos de comunicación en el aprendizaje, consultado en Razón y Palabra, <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n36/lmoreno.html#Lm> , consulta hecha en noviembre de 2007.

MURUA ANZOLA, Iñaki (2007): Entornos virtuales: nuevos espacios para la investigación cualitativa. SÁNCHEZ GOMEZ, M<sup>a</sup> Cruz & REVUELTA DOMÍNGUEZ, F. I. (Coords.) Metodología de Investigación Cualitativa en Internet [monográfico en línea]. *Revista Electrónica de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 8, nº1. Universidad de Salamanca [Fecha de consulta: 12/11/2007]

[http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_01/n8\\_01\\_murua\\_anzola](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_01/n8_01_murua_anzola) ISSN 1138-9737.

NOSNIK, Abraham. 1991. Linealidad, Dinamismo y Productividad: Tres concepciones de la comunicación humana y social, <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n1/nosnik1.html>, consulta hecha en noviembre de 2007.

ORELLANA LÓPEZ, Dania María & SÁNCHEZ GÓMEZ, M<sup>a</sup> Cruz (2007): En-tornos virtuales: nuevos espacios para la investigación cualitativa. SÁNCHEZ GO-MEZ, M<sup>a</sup> Cruz & REVUELTA DOMÍNGUEZ, F. I. (Coords.) Metodología de Investigación Cualitativa en Internet [monográfico en línea]. *Revista Electrónica de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 8, nº1. Universidad de Salamanca [Fecha de consulta: 21/05/2007]  
[http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_01/n8\\_01\\_orellana\\_lopez\\_sanchez\\_gomez](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_01/n8_01_orellana_lopez_sanchez_gomez) ISSN 1138-9737

Projecte Internet catalunya 'PIC' Segona fase (2004-2006) E-governança i atenció ciutadana. La Generalitat de Catalunya en el context internacional [Fecha de consulta: 26/05/2007]  
<http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/pic43.html>

RODRÍGUEZ, Villasante, T. Del Desarrollo Local a las Redes para Mejor Vivir Ed. Lumen. Buenos Aires, 1998.

RODRÍGUEZ, David, VALLDEORIOLA, Jordi. Métodos y Técnicas de Investigación en Línea. UP06/M1119/02141. UOC.

TORRES, Alfonso. Estrategias y Técnicas de Investigación Cualitativa. Arfin Ediciones. Bogotá. 1998.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA, UNAD de Colombia, Normatividad: estatuto organizacional, estatuto docente [Fecha de consulta: 25/10/2007]

[http://www.unad.edu.co/sec\\_general/dinamico/website/seccion.php?perfil=1&seccion=3&menu=&submenu=&id=11](http://www.unad.edu.co/sec_general/dinamico/website/seccion.php?perfil=1&seccion=3&menu=&submenu=&id=11)

VALLES, Miguel S.: Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional, Editorial Síntesis, Madrid, 1997.

WIKIPEDIA: Elementos proceso de comunicación,

[http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen:Elementos\\_proceso\\_comunicaci%C3%B3n.jpg#file](http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen:Elementos_proceso_comunicaci%C3%B3n.jpg#file)

, consulta hecha en noviembre de 2007

WIKIPEDIA: Comunicación 'digital' y 'analógica',

[http://es.wikipedia.org/wiki/factores\\_de\\_la\\_comunicaci%C3%B3n#comunicaci.c3.b3n\\_.22digital.22\\_y\\_.22anal.c3.b3gica.22](http://es.wikipedia.org/wiki/factores_de_la_comunicaci%C3%B3n#comunicaci.c3.b3n_.22digital.22_y_.22anal.c3.b3gica.22)

Consulta hecha en noviembre de 2007

WIKIPEDIA: Marshall McLuhan,

[http://es.wikipedia.org/wiki/Marshall\\_McLuhan#searchInput](http://es.wikipedia.org/wiki/Marshall_McLuhan#searchInput),

Consulta hecha en noviembre de 2007.