



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje¹

Communicative Interactions in a Learning Virtual Environment

Interactions communicatives dans un environnement virtuel d'apprentissage

Claudia Patricia Vásquez Lopera

Licenciada en Docencia de Computadores
Ingeniera de Sistemas
Especialista en Pedagogía de la Virtualidad
Maestranda en Educación y Desarrollo Humano
Profesora investigadora de la Universidad de Medellín
Integrante del grupo de investigación E-Virtual
Correo: cpvasquez@udem.edu.co

Angélica Ricaurte Avendaño

Maestra en Artes Plásticas
Maestranda en Educación y Desarrollo Humano
Profesora investigadora de la Universidad de Medellín
Integrante del grupo de investigación E-Virtual
Correo: aricaurte@udem.edu.co

Sandra Isabel Arango Vásquez

Licenciada en Docencia de Computadores
Magíster en Educación
Profesora investigadora de la Universidad de Medellín
Líder del grupo de investigación E-Virtual
Correo: sarango@udem.edu.co

¹ Este artículo corresponde a los avances de la investigación *“Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje”* financiada por la Universidad de Medellín. Pertenece a la línea de investigación *“Entornos virtuales”* de la Facultad de Comunicación. La investigación inició en enero de 2009 y tiene una duración de 17 meses.



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

Tipo de artículo: Artículo corto (resultados parciales de investigación)
Recepción: 2009-07-31
Revisión: 2009-08-03
Aprobación: 2009-08-10

Contenido

1	Introducción
2	Metodología
2.1	Sobre el enfoque de investigación
2.2	Sobre los instrumentos de investigación
2.3	Sobre el proceso de análisis
3	Resultados
4	Discusión
5	Conclusiones
6	Lista de referencias



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

Resumen. Este artículo muestra los resultados parciales de la investigación "*Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje (EVA)*", aplicados a un grupo de estudiantes seleccionados en forma intencionada y que cursaron la asignatura electiva "*Tecnologías de información y comunicación*" en la Universidad de Medellín. Dicha asignatura se sirve bajo la modalidad mixta (50% presencial y 50% virtual). Esta investigación es de corte cualitativo con aproximación etnometodológica, utiliza elementos teóricos del análisis del discurso, el análisis crítico del discurso y el análisis conversacional para el proceso de interpretación de los datos. En los resultados sólo se indican algunos hallazgos que dan cuenta de los objetivos. Los lineamientos teóricos del proyecto todavía no hacen parte de los resultados encontrados, los cuales se publicarán en un próximo informe. Una de las conclusiones, desde la perspectiva de los estudiantes, es que las interacciones comunicativas en un EVA les permitieron mejorar sus procesos de escritura.

Palabras clave. Comunicación, Educación, Entorno virtual, Interacción, Virtualidad.

Abstract. This article shows the preliminary results of the research "*Communicative Interactions in a Learning Virtual Environment (LVE)*", applied on a group of students deliberately chosen which attended the elective course "*Information and Communication Technologies*" in the University of Medellín, Colombia. This course is offered in a complementary mode (50% on-site and 50% virtual). This is a qualitative research with an ethnomethodological approach, it uses theoretical elements from discourse analysis, critical discourse analysis and conversational analysis for the data interpretation process. Only some findings that justify the objectives are indicated in the results, the theoretical guidelines of the project are not yet included as a part of the reached results, they will be published in a next report. One of the conclusions, from the student's perspective, is that communicative interactions in a LVE enable them to improve their writing processes.

Keywords. Communication, Education, Virtual environment, Interaction, Virtuality.



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

Résumé. Cet article montre les résultats partiels de la recherche «*Interactions communicatives dans un environnement virtuel d'apprentissage (EVA)*», appliqués sur un groupe d'étudiants sélectionnés de manière intentionnée et qui ont assisté au cours élective «*Technologies de la information et la communication*» à l'Université de Medellín, en Colombie. Ce cours est dicté en forme mixte (50% in situ et 50% virtuel). Cette recherche est de type qualitatif avec une approche ethnométhodologique, la recherche utilise des éléments théoriques de l'analyse discursive, l'analyse critique du discours et l'analyse conversationnelle pour le procès d'interprétation des données. Dans les résultats ne s'indiquent que quelques trouvailles qui racontent des objectifs, les directives théoriques du projet ne sont pas encore partie des résultats, ils vont être publiés dans un prochain rapport. Une des conclusions, selon la perspective des étudiants, est que les interactions communicatives dans un EVA leur permettent d'améliorer ses procès d'écriture.

Mots-clés. Communication, Éducation, Environnement Virtuel, Interaction, Virtualité.

1 Introducción

Existen diversos espacios donde se producen las interacciones comunicativas de los estudiantes; estos entornos, en continua transformación, han permitido nuevas posibilidades de interacción. Uno de los espacios son los ambientes virtuales de aprendizaje donde se están tejiendo redes comunicativas, muchas de ellas utilizadas por los profesores, con lo cual hemos pasado de hablar de educación presencial a hablar de educación virtual.

Estas redes comunicativas han posibilitado la transformación de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Dichas redes permiten indagar sobre el comportamiento de los sujetos en relación con el trabajo en equipo, los roles de liderazgo y las prácticas de poder entre los estudiantes, cuando utilizan un entorno virtual de aprendizaje. Las prácticas de poder serán analizadas desde las conversaciones y diálogos, que son evidencias en el entorno virtual, y hacen referencia a la forma como se responde una inquietud de un



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

compañero, al uso del rol de liderazgo para distribuir tareas, realizar acuerdos y manejar los desacuerdos en los equipos de trabajo.

Esta investigación tiene como objetivo principal indagar acerca de la manifestación de las interacciones comunicativas de los sujetos en un entorno virtual de aprendizaje. Cuenta con tres objetivos específicos que permitirán llegar a los resultados de la investigación: 1) conocer las estrategias de participación e interacción que los sujetos realizan con un entorno virtual como mediador de la comunicación; 2) determinar las relaciones de poder y la toma de decisiones de los sujetos cuando se establecen actividades individuales y grupales en un entorno virtual; 3) interpretar el significado del lenguaje escrito (textual, gráfico estático y animado) como forma de comunicación que utilizan los sujetos en los entornos virtuales.

Las investigaciones y textos que se han escrito al respecto tienden principalmente al estudio de las interacciones sociales, donde se muestra el comportamiento de los sujetos por su lugar de origen, su comunidad, sus preferencias sociales, su nivel educativo, su edad, entre otros. En educación es más restringido el estudio y se hace mucho más exclusivo cuando se habla de las interacciones de los sujetos mediada por los entornos virtuales cuando la comunicación entre ellos es acerca de las actividades académicas. Las interacciones en la educación que se han encontrado hasta el momento están relacionadas con la comunicación verbal en el aula, restringiendo a los sujetos a la presencialidad; por lo contrario, esta propuesta investigativa permite conocer las manifestaciones de comunicación intersubjetiva en la virtualidad a través de la escritura.

Los antecedentes conocidos hasta el momento para esta investigación se presentan en este artículo en forma general:

- La Universidad Autónoma de México (UNAM), desde la Unidad de Investigación Interdisciplinaria en Ciencias de la Salud y la Educación (UIICSE) cuenta con el proyecto: Investigación de Interacciones Sociales a cargo de la Mtra. Ma. Refugio Ríos Sandaña. Este proyecto aporta a dos líneas de investigación: 1) interacciones sociales y educación, 2) interacciones sociales y salud.
- Ana María Gálvez Mozo presentó en el año 2004 como tesis doctoral la investigación "Posicionamientos y puestas en pantalla. Un análisis de la producción de sociabilidad en los entornos virtuales". En esta



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

investigación se comienza definiendo ¿por qué un entorno virtual?, luego se desarrollan temas como: la interacción en los entornos virtuales, sociabilidad en los entornos virtuales y el problema de la interacción cuando el medio es la pantalla.

- La Universidad de Antioquia presenta los siguientes informes de investigación: 1) Interacción pedagógica maestro alumno y éxito académico en alumnos de primer grado, como resultado del proyecto de investigación de Mg. Silvia Jiménez de Giraldo y Mg. Reina Palacio de Vanegas, para optar al título de Magíster en educación con énfasis en Psicopedagogía 2) La virtualidad ¿una alternativa para lograr mayor y mejor educación en Colombia?, presentado por Mónica Yaned Arango Torres, asesorada por Eugenia Ramírez Isaza, para optar al título de Magíster en problemas sociales contemporáneos, emergencias y desastres.
- La Universidad de Medellín, cuenta con las siguientes investigaciones: 1) Impacto en la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje en los procesos de enseñanza-aprendizaje de la Universidad de Medellín; realizada por Mg. María Estela Giraldo, Mg. Angélica Ricaurte, Mg. Wilman Albeiro Vargas y José León Sierra, como resultado de la capacitación que se ha dado a los profesores de la Universidad para el manejo del campus virtual (Aulas Interactivas) como apoyo virtual de los procesos académicos presenciales, 2) Evaluación de lo que se ha llamado en nuestro medio: educación virtual; realizada por Wilmer Antonio Figueroa Mosquera, Astrid Elena González y Sandra Milena López, en el año 2004.
- La investigación "Interacción de docentes universitarios en un foro virtual dentro de un proceso de educación no formal" presentada por Jaime Darío Castañeda Alviar, patrocinada por la Universidad de La Salle, indaga acerca de los niveles de interacción que se generan en un foro virtual de docentes universitarios que participan en una capacitación sobre tecnología y pedagogía; además, identifica el aporte pedagógico de los mensajes que se puede evidenciar en la interacción. Todo esto sustentado en la construcción de conocimiento en ambientes colaborativos de aprendizaje.

En cuanto a lo que se refiere a la metodología del proyecto, esta investigación es de corte cualitativo con enfoque etnometodológico, los instrumentos aplicados fueron: observación directa, análisis documental y grupos focales. La recolección de la información se realizó mediante



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

diferentes fichas donde los estudiantes consignaban la información del trabajo académico realizado en el entorno virtual de aprendizaje solicitado para dar cumplimiento a las actividades o tareas de seguimiento de la asignatura “*Tecnologías de información y comunicación*” modalidad mixta 50% presencial y 50% Virtual.

Con estos datos se dio inicio a la identificación de algunas categorías como: lenguaje escrito, participación e interacción, toma de decisiones, liderazgo y poder; en un próximo artículo se podrán develar con mayor claridad las categorías emergentes.

En cuanto a los supuestos investigativos, el proyecto parte de lo siguiente:

- Los estudiantes tienen mayores posibilidades de opinión a través de los entornos virtuales.
- La flexibilidad de tiempo y espacio proporcionada por los entornos virtuales permite a los estudiantes mejorar la comunicación con el otro y expresarse a través de elementos no verbales.
- La autonomía y toma de decisiones de los sujetos en un entorno virtual se identifica por la interacción que tienen en las actividades académicas virtuales.
- Los elementos multimedia soportados por los entornos virtuales forman parte de las interacciones comunicativas intersubjetivas.

En la investigación se observará la interacción que se lleva a cabo en los entornos virtuales², teniendo en cuenta que cada sujeto tiene la posibilidad de tomar posición frente a una situación, bien sea como desempeño de roles asignados previamente, como una forma de liderar el grupo o como una forma de plantear soluciones para un conflicto, apoyando la afirmación de Goffman cuando indica que es raro el consenso absoluto:

Cada participante en una interacción intenta establecer una definición de la situación. Para que la interacción se deslice con suavidad tiene que existir acuerdo entre los que participan sobre las definiciones de la situación que proyectan. El acuerdo relativo a la definición de la situación implica reconocimiento y aceptación por ambas partes de los roles y

² Un entorno virtual se define como aquel lugar no limitado al aula física, que trascienden los límites espacio-temporales y permite llevar a cabo el proceso educativo mediado por la tecnología.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

objetivos respectivos, acuerdo sobre cómo cada uno debe tratar al otro, y ha de haber formulación de reglas que regulen la conducta. Para que el consenso sea intenso, las definiciones de la situación se proyectan y planean de antemano y deben ser similares o compatibles con las de los interesados. Según Goffman, es cosa rara el consenso absoluto (Hargreaves, 1986, p.114).

Dentro de las interacciones se presentan tensiones entre los sujetos, las cuales permitirán llevarlos a debates de diferentes tipos, algunos académicos, otros personales, no se sabe aún, lo que si se conoce desde la autonomía de los sujetos es que cada uno puede tomar decisiones dentro de un grupo, decisiones dentro de una situación comunicativa, que para el caso de esta investigación, se podrá tener evidencia escrita que se encuentra en diferentes herramientas que proporciona el entorno virtual donde se desarrolló la asignatura: foros, mensajes y *chat*; estos son por ejemplo: textos escritos, iconos, símbolos, imágenes, entre otros. También, es posible observar que después de la tensión se llegue a un consenso o por fin a una decisión grupal a partir de lo expuesto individualmente, no quiere decir esto que se crea en el consenso absoluto, pero si se deja abierta la posibilidad para llegar a acuerdos donde todos los sujetos comparten una decisión. La forma como se llevan a cabo los acuerdos se observa según la propuesta de Lewin, el cual ha sido citado por los trabajos de Hargreaves:

Sobre la base de los estudios de Lewin, resulta difícil desenredar los factores que llevan a la superioridad en el método de decisión-debate. El cambio de actitud resulta: a) del debate, b) del debate de grupo, c) del compromiso público a la decisión, d) de la percepción de que la mayoría de las mujeres del grupo se comprometieron a una decisión. (Hargreaves, 1986, p.366).

Según lo planteado anteriormente, no se sabe aun si se llegará o no a un consenso positivo entre los sujetos cuando se presentan las interacciones comunicativas; se conocen los estudios de Bennet con respecto a esto que arroja resultados positivos, los estudios de Pennington, Haravey y Bass que afirman que después de una discusión se pueden presentar nuevas y diferentes subjetividades, y los estudios de Hovland, Campbell y Brock que consideran que no hay cambio de actitud en los sujetos que tienen posturas muy definidas frente a una situación.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

La función mediática de los entornos virtuales no se debe mirar como simples aparatos o programas de computador, estos aportan una gran cantidad de elementos comunicativos y pedagógicos que pueden reflejar la cultura, la autonomía, el poder de los sujetos, entre otros. Tal como lo afirma Germán Rey en su texto *El mundo como fábula. Comunicación, ciencia y desarrollo*,

... ellos no son simples dispositivos tecnológicos o engranajes del funcionamiento económico de las sociedades industriales o postindustriales, sino mediadores sociales y culturales, escenarios de representación de lo social, agentes de la socialización temprana y secundaria. Por otra parte, ellos están interviniendo en la conformación de la opinión, en la construcción del tejido de lo público (y obviamente en las nuevas formas de relación de lo público con lo privado), en la consolidación de la cultura política. Por ello siempre han sido considerados con una gran capacidad de poder (Rey, 1994, p.11).

Rey indica que la educación ha sido muy reacia al uso de la información audiovisual, sin embargo, se ha visto que el uso de los entornos virtuales está incursionando cada vez más en la educación del país, "existen actualmente más de la mitad de las universidades rastreadas (277 instituciones de educación superior) que utilizan una plataforma *e-learning* como apoyo a sus programas educativos, lo cual hace más factible que puedan ofrecer próximamente programas 100% virtuales"³. El uso de las plataformas *e-learning* como uno de los posibles entornos virtuales para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje tiene una gran cantidad de posibilidades audiovisuales.

³ Investigación: Tendencias de la Educación Superior Virtual en Colombia. Universidad de Medellín, 2008.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

2 Metodología

2.1 Sobre el enfoque de investigación

Por la naturaleza del objetivo de investigación, y teniendo en cuenta que se busca la identificación, descripción, interpretación y análisis de las interacciones de los estudiantes sobre sus prácticas educativas en los entornos virtuales, esta investigación se inscribe dentro del paradigma cualitativo, privilegiando el estudio de caso con aproximación etnometodológica.

El término etnometodología fue acuñado por el sociólogo estadounidense Harold Garfinkel, "el objeto de estudio de la etnometodología, tal como lo concibió su autor, son los procedimientos más comunes y prácticos adoptados genéricamente por los miembros de una sociedad para comprender de manera reflexiva los comportamientos cotidianos propios y los de los demás. Es en este sentido que a la etnometodología se la denomina la sociología del sentido común o del estudio de lo obvio, de aquello que por lo general pasa desapercibido" (Galeano, 2004, p.145).

La etnometodología surge también con la posibilidad de incluir la comunicación de los sujetos en la investigación, es decir, "la etnometodología pretendía romper con la tradición descriptiva-explicativa, incorporando a la investigación sociológica la percepción e internalizaciones que sobre la sociedad, tienen los sujetos, las cuales se evidencian en sus intercambios comunicativos" (Luna, 2009, p.8).

Dentro de la etnografía convencional, esta investigación se basa en la observación-participación diferida y la descripción, teniendo como base de esta última función investigativa lo que Geertz define como "descripción densa".

Se habla de observación-participación diferida por la posibilidad de asincronía que caracteriza a los entornos virtuales, es posible estar en el entorno virtual 24 horas del día y los 7 días de la semana (24/7), tanto como observador del proceso como participante (rol estudiante y profesor).



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

Sin embargo, por la mediación tecnológica que interviene en las interacciones comunicativas de los sujetos, es necesario precisar que también se utilizarán bases de la etnografía virtual, la cual toma todas las bases de la etnografía convencional pero aplicada a entornos no presenciales. Tal como lo afirma Christine Hine en el libro *Etnografía virtual*, "La etnografía, puede servir para alcanzar un sentido enriquecido de los significados que va adquiriendo la tecnología en las culturas que la alojan o que se conforman gracias a ella" (Hine, 2004, p.17), situados en un contexto o estudio de caso.

El estudio de caso de la investigación corresponde a un grupo de estudiantes de pregrado de la asignatura electiva⁴ "*Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)*" de la Universidad de Medellín, servida bajo la modalidad virtual mixta (50% presencial, 50% virtual).

Los estudiantes participantes pertenecen dos grupos de la asignatura TIC, entre sí están divididos en equipos de trabajo (2 a 3 estudiantes) donde ellos mismos definieron roles de "líder", "crítico-evaluador" y "relator" para ser desempeñados por cada uno en el desarrollo de las actividades grupales. En total se obtuvo información de 7 equipos de trabajo (16 estudiantes). Las evidencias grupales se contrastarán con la participación individual de cada estudiante participante.

2.2 Sobre los instrumentos de investigación

Por ser una investigación etnometodológica, los instrumentos utilizados para obtener la información de esta investigación son:

- Observación directa: en un entorno virtual están visibles las actividades realizadas por el profesor y los estudiantes. Las investigadoras estuvimos como observadoras directas de todas las relaciones académicas que se entretajeron durante el semestre.
- Revisión documental: las investigaciones realizadas sobre temas similares y los autores que han escrito al respecto fueron el soporte conceptual de la investigación.

⁴ Por ser TIC una asignatura electiva, se pueden matricular estudiantes de pregrado de cualquiera de los 18 programas académicos ofrecidos por la universidad.



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

- Grupos focales: después de observar y revisar la información escrita proporcionada por los estudiantes en el entorno virtual, se seleccionaron grupos focales intencionados que complementaron mejor la información obtenida a través de la observación directa.

A partir de los registros obtenidos con los diferentes instrumentos de recolección de la información y con la construcción de los referentes conceptuales, se seguirá una ruta de análisis que permitirá develar la manifestación de las interacciones de los sujetos en un entorno virtual de aprendizaje. Los resultados servirán como recomendaciones que orienten y puedan dar sentido a las transformaciones significativas en los nuevos procesos formativos de los estudiantes bajo la modalidad virtual mixta.

Como se ha indicado, a través de los entornos virtuales los procesos de socialización entre los sujetos se manifiestan principalmente en forma escrita, donde pueden estar no sólo las palabras, sino también los iconos y símbolos que utilizan para expresarse; además, el análisis que se hace a los diálogos y conversaciones escritas permite observar elementos no lingüísticos que son parte de la etnometodología:

Los etnometodólogos atribuyen mucha importancia al lenguaje natural, visto como un sistema de prácticas que les permite a las personas participar en la producción y la realización de la vida social y al mismo tiempo presenciarlas. El lenguaje natural es el conjunto de elementos no lingüísticos de la comunicación interpersonal. Incluye, por ejemplo, establecer y respetar los turnos en los diálogos, superar las interrupciones, centralizar el uso de la palabra. Es decir, su estudio conlleva a analizar la estructura básica de la interacción entre el emisor y el receptor (Galeano, 2004, p.153).

2.3 Sobre el proceso de análisis

Dentro del proceso de interpretación de los datos, se tendrán en cuenta los silencios como una forma de socialización, donde las evidencias comunicativas demuestran la ausencia de habla de los sujetos, el procedimiento para mostrar los resultados se hará con base en las teorías del análisis del discurso (AD), análisis crítico del discurso (ACD) y análisis conversacional (AC).



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

El contexto para el AD que se aplicará en esta investigación está situado en el ámbito académico, las actividades son previamente conocidas por los participantes, en su desarrollo se presentan las posibles interacciones comunicativas, y es precisamente ahí donde se pretende develar dichas manifestaciones tanto en actividades individuales en relación con los demás participantes, como al interior de los equipos de trabajo. Las situaciones específicas de los sujetos que están participando en esta investigación están mediadas por la tecnología, principalmente por un entorno virtual; estas son:

- *Chat* académico entre los miembros del equipo de trabajo (máximo 3) donde deben concretar una propuesta de trabajo sobre un proyecto de tecnología que realizarían durante todo el semestre. La evidencia del diálogo se entrega como parte de la actividad.
- Participación en los foros, tanto en forma individual como representantes de un equipo de trabajo.
- Comunicación a través de la herramienta mensajes⁵ y otras herramientas indicadas por los participantes.
- Grupo focal a través de la herramienta *chat*, donde un investigador realiza preguntas semi estructuradas a los estudiantes participantes y genera una conversación que permitirá indagar más acerca de la información que se requiere en esta investigación.

El AD proporciona elementos de análisis comunicativos y pragmáticos que permiten entender las significaciones del discurso; entre ellos, se tendrá en cuenta el concepto de "poder" aplicado a los miembros de un equipo de trabajo. Se parte del "control" como un concepto que permite visibilizar el poder que ejercen unos sobre otros; el aporte del AD es la posibilidad de identificar a través de las evidencias de los diálogos cómo se ejerció dicho poder en las relaciones grupales. Según Teun Van Dijk, el análisis del discurso permite identificar el poder persuasivo en las relaciones intersubjetivas: "En lugar de impartirles órdenes a los otros, podemos

⁵ La plataforma *e-learning* Moodle donde se sirve la asignatura electiva TIC no cuenta con correo electrónico, pero sí tiene una herramienta de comunicación para envío de mensajes de texto, icónicos e imágenes, entre los participantes de la asignatura. Los mensajes se diferencian principalmente del correo electrónico por no permitir envío de archivos anexos.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

persuadirlos para que hagan algo. En este caso, el cumplimiento no se basa en una amenaza implícita sino, más bien, en argumentos u otras formas de persuasión" (Van Dijk, 2000, p.42).

El ACD como un enfoque del AD también tiene elementos válidos que contribuirán a la investigación, desde los siguientes planteamientos de Van Dijk:

- "Las relaciones de poder como elementos discursivos" permiten determinar dentro del discurso las expresiones de poder y la posibilidad de tomar decisiones que tuvieron los sujetos en el desarrollo de las actividades grupales durante el semestre. Las conversaciones académicas que tuvieron los estudiantes servirán como base para realizar el análisis e identificar rasgos de relaciones de poder entre los equipos de trabajo.
- "El discurso es histórico", todo discurso es contextualizado puede hacerse sincrónica o asincrónicamente, y es aquí donde está la importancia para la investigación, el discurso será analizado desde el *chat* (en algunos casos con conversaciones fragmentadas al interior del equipo de trabajo), el foro (como herramienta asincrónica) y los mensajes como forma de comunicación privada de los participantes. Algunos elementos visibles en estas interacciones o simplemente diálogos podrán ser verificados o complementados con el discurso del grupo focal.
- "El análisis del discurso es interpretativo y explicativo", según la cantidad de información suministrada por el participante y el conocimiento teórico y práctico del investigador; el discurso podría tener varias interpretaciones.

Análisis conversacional, ligado a los orígenes de la etnometodología, muy utilizado en la educación en actos dialógicos entre actores educativos, se implementará en este caso sobre estudiantes en equipos de trabajo y en procesos de socialización con compañeros del grupo y en alguna medida con el profesor.

La información correspondiente a las conversaciones y diálogos de los estudiantes en un entorno virtual de aprendizaje están registradas en unos formatos de ficha metodológica, en los que se consigna información referente al entorno virtual, los participantes, duración de la conversación o

diálogo, y el registro de participación. En el espacio de categorías vamos consignando palabras clave de lo que se encuentra en el texto escrito, teniendo en cuenta que todo hace parte de un contexto y no son expresiones separadas.

La figura 1 muestra un ejemplo de registro del *chat* académico realizado por un equipo de estudiantes, cada registro está enumerado y muestra la columna izquierda con los datos generales y la conversación del *chat*; con los procedimientos de análisis e interpretación se van resaltando algunas palabras o frases significativas dentro del contexto, luego, en la columna de la derecha aparecen palabras clave que dan cuenta de posibles categorías o datos que apuntan a dar respuesta a los objetivos.

Observación N°	01																																			
Grupo	01 - Lunes																																			
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> Nombres y Apellidos: Estudiante 1. Rol: El líder Nombres y Apellidos: Estudiante 2. Rol: Crítico-evaluador y relator 																																			
Lugar	http://aulasinteractivas.udem.edu.co/mod/forum/discuss.php?d=21591																																			
Actividad	Propuesta de trabajo (grupal)																																			
TRANSCRIPCIÓN		CATEGORIZACIÓN																																		
DATOS GENERALES <table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>HORA</th> <th>DURACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5 Marzo de 2009</td> <td>5:30 p.m.</td> <td>15 min.</td> </tr> <tr> <td>8 Marzo de 2009</td> <td>11:15 a.m.</td> <td>5 min.</td> </tr> <tr> <td>11 Marzo de 2009</td> <td>2 p.m.</td> <td>1 hora</td> </tr> <tr> <td>13 Marzo de 2009</td> <td>9:27 p.m.</td> <td>20 min.</td> </tr> <tr> <td>14 Marzo de 2009</td> <td>3:50 p.m.</td> <td>5 min.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ROL</th> <th>Nombre y Apellidos</th> <th>ASISTIÓ</th> <th>NO ASISTIÓ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>líder</td> <td>Estudiante 1</td> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>crítico-evaluador</td> <td>Estudiante 2</td> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>relator</td> <td>Estudiante 2</td> <td>SI</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		FECHA	HORA	DURACIÓN	5 Marzo de 2009	5:30 p.m.	15 min.	8 Marzo de 2009	11:15 a.m.	5 min.	11 Marzo de 2009	2 p.m.	1 hora	13 Marzo de 2009	9:27 p.m.	20 min.	14 Marzo de 2009	3:50 p.m.	5 min.	ROL	Nombre y Apellidos	ASISTIÓ	NO ASISTIÓ	líder	Estudiante 1	SI		crítico-evaluador	Estudiante 2	SI		relator	Estudiante 2	SI		
FECHA	HORA	DURACIÓN																																		
5 Marzo de 2009	5:30 p.m.	15 min.																																		
8 Marzo de 2009	11:15 a.m.	5 min.																																		
11 Marzo de 2009	2 p.m.	1 hora																																		
13 Marzo de 2009	9:27 p.m.	20 min.																																		
14 Marzo de 2009	3:50 p.m.	5 min.																																		
ROL	Nombre y Apellidos	ASISTIÓ	NO ASISTIÓ																																	
líder	Estudiante 1	SI																																		
crítico-evaluador	Estudiante 2	SI																																		
relator	Estudiante 2	SI																																		

EVIDENCIA DE COMUNICACIÓN	
EVIDENCIAS	
<p>Estudiante 1 dice: hola</p> <p>Estudiante 2 dice: hola! como estas?</p> <p>Estudiante 1 dice: bien y tu?</p> <p>Estudiante 2 dice: bien, gracias! moni, las ideas que me mandaste por el e-mail ya las estuve mirando para cuadrarlas... para que empecemos a organizar el trabajo de una vez... te las devuelvo por el correo ya?</p> <p>Estudiante 1 dice: ssi dale</p> <p>Estudiante 2 dice: listo ya te lo mande!</p> <p>Estudiante 1 dice: ok... tps yo las reviso y miro a ver lo que agregaste ya voy a comer..ahorita o mañana seguimos mirando</p> <p>Estudiante 2 dice: listo yo me voy a desconectar ya si alguna cosa me llamas de oñ!</p> <p>Estudiante 1 dice: ok! bye!</p> <p>Estudiante 2 dice: que hubo estud 1.... jajajajaja imaginate que le mande a la profe un mensaje por aulas jajajaja</p> <p>Estudiante 1 dice: y q paso?</p> <p>Estudiante 2 dice: y no habia mirado que lo del esquema salia ahí jajajajaja que pena!</p> <p>Estudiante 1 dice: aa no mija siiii ahí esta todo</p>	<p>Encuentro 1</p> <p>Herramienta de comunicación Uso simultáneo de las herramientas Preparación preliminar</p> <p>Acuerdo en el equipo de trabajo no imposición</p> <p>Horario de comunicación</p> <p>Herramienta de comunicación</p> <p>Encuentro 2</p> <p>Comunicación con la profesora</p> <p>Uso de la guía de actividades</p>

Figura 1. Registro de conversaciones en el *chat* realizada por cada equipo de trabajo.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

La organización de los textos aquí presentados se conserva tal cual como fue la relación dialógica de los estudiantes. Los nombres han sido modificados y se muestran como estudiante 1 y estudiante 2.

3. Resultados

En este artículo se presenta un primer acercamiento de la lectura de los datos, es de anotar que por ser resultados parciales aun no se tiene razón de las categorías emergentes, ni de la interpretación apoyada en referentes conceptuales puntuales.

En el análisis categorial se tienen resultados en el marco de la significación del lenguaje escrito, la participación de los estudiantes en el entorno virtual, la interacción de los estudiantes y los roles desempeñados en la toma de decisiones.

Entre lo que se conoce hasta el momento se puede mostrar que:

Los estudiantes reconocen principalmente el *chat* como herramienta de comunicación en un entorno virtual, no es para ellos muy común considerar al foro como una posibilidad para la comunicación, al parecer lo utilizan como un espacio para la entrega de actividades y envío de comentarios para cumplir con un requerimiento académico. Algunos estudiantes esperaban a que otros compañeros o equipos de trabajo enviaran la actividad al foro, de esta forma podrían estar más seguros de lo que debían realizar, también hemos encontrado que algunos estudiantes no tienen en cuenta ninguna estrategia de participación en el foro y simplemente envían el trabajo o comentario en el tiempo establecido para ello.

Dentro del grupo focal se indagó acerca de la estrategia de participación en el foro, de forma fragmentada mas no descontextualizada se presenta en la figura 2 la evidencia de este resultado:

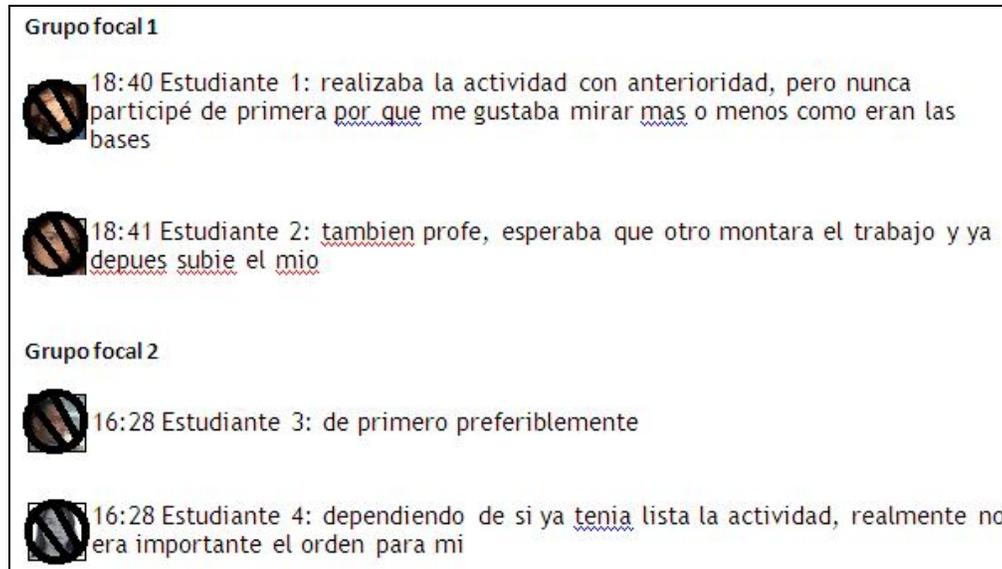


Figura 2. Respuestas de los estudiantes a la pregunta por la estrategia de participación utilizada en los foros. *Los nombres y las fotos de los estudiantes son reservados. Los textos se conservan intactos.*

Para la realización del trabajo en equipo todos los estudiantes manifestaron que la búsqueda en internet les permitió definir el proyecto de trabajo en equipo, además, utilizaban el *chat* para comunicarse mientras que iban empleando otras herramientas de comunicación y varios programas simultáneamente. Los estudiantes debían conformar equipos de trabajo (máximo 3 personas), luego debían desarrollar algunos elementos del proyecto de aula pero a través de un encuentro virtual utilizando el *chat*, para finalmente entregar la conversación como parte del trabajo.

Esta es una de las evidencias a las que se les está aplicando análisis del discurso, pero detrás de ello hay otros elementos para considerar; por ejemplo, unos equipos reconocieron que antes de hacer el *chat* académico hicieron un "pre-*chat*"⁶ lo que significa un *chat* de preparación o también se podría hablar de la elaboración de un guión para la conversación, luego hicieron el *chat* para entregar.

⁶ El término pre-chat fue utilizado por un equipo de trabajo para indicar que antes de realizar la actividad académica del *chat* hicieron una simulación con anterioridad como preparación para mejorar las expresiones escritas, y así presentar un mejor trabajo.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

Otro equipo de trabajo reconoció que el *chat* académico era más formal y mientras lo realizaban había momentos en que lo olvidaban y utilizaban expresiones o hacían comentarios que consideraban, no podían mostrarse como trabajo académico; por lo tanto, indicaron que al momento de entregarlo borraron dicho contenido. Un último caso que encontramos fue un *chat* académico fragmentado, en el que los participantes iban hablando mientras cada uno utilizaba otras herramientas para ir realizando la parte del trabajo que le correspondía; a medida que avanzaban retomaban la conversación. En uno de los fragmentos encontramos que uno de los participantes tuvo problemas de conexión a internet y la conversación se suspendió hasta el día siguiente.

Aunque es muy cuestionada actualmente la forma como se expresan los sujetos en un *chat*, la mayoría de los estudiantes consideran que un entorno virtual contribuye al mejoramiento de la escritura, pues tienen más cuidado en la escritura cuando saben que serán vistos por otras personas y principalmente porque hace parte de un proceso académico observado por el profesor y los compañeros.

Actualmente es de gran vigencia en internet el término *Netiqueta*⁷, definido como las reglas generales que deben tener en cuenta los usuarios de internet en el momento de comunicarse con otros; una de las reglas es el uso de mayúscula sostenida donde se dice que dicho uso se asemeja a un "grito" en la presencialidad; en cuanto a esto, los estudiantes indicaron que no es así simplemente; los estudiantes consideran que la mayúscula fija puede venir acompañada de otros caracteres como el signo de admiración, puede significar felicitaciones, alegría o puede ser usada para resaltar una palabra o frase relevante. De esta manera puede afirmarse que el discurso siempre es contextualizado, el significado va más allá de la unión de palabras y se debe analizar como parte de un todo.

En cuanto a los iconos y los colores podemos decir que los estudiantes lo ven como una forma de identificarse frente a los demás, de mostrar sus intereses, gustos y en algunos casos pueden llegar a reflejar elementos de su personalidad.

⁷ El término Netiquette fue definido por el grupo de trabajo de la Red de S. Hambridge y contiene las directrices para las interacciones comunicativas a través de Internet. El documento se conoce como RFC 1855 y se encuentra en <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

En cuanto a las relaciones de poder y liderazgo se ha observado que hay una gran posibilidad de visibilizar estos aspectos a través de un entorno virtual, pues la evidencia escrita de las conversaciones y los diálogos posibilita que el análisis crítico del discurso deleve dichas manifestaciones.

4. Discusión

En los entornos virtuales de aprendizaje la socialización no es cara a cara, se realiza a través de una comunicación mediática, y esto es lo que genera los interrogantes para esta investigación, es la pregunta por el liderazgo, el poder, la toma de decisiones, las interpretaciones intersubjetivas, la lectura del lenguaje escrito, las estrategias de participación, los elementos comunicativos y las formas de interacción académica.

A través de la escritura de los estudiantes en un entorno virtual de aprendizaje es posible analizar e interpretar cómo se están manifestando allí las interacciones comunicativas, la realización de *chat* en equipo para definir el trabajo y la posibilidad de participación en el foro hace visible dichas interacciones.

En la etapa de validación de los supuestos nos hemos encontrado que algunos estudiantes tímidos manifiestan que pueden tener mayor participación a través del entorno virtual que en la presencialidad.

La actividad del *chat* realizada por los estudiantes cumple con los requisitos de planificación sugeridos por un *chat* académico. El profesor fue claro en las instrucciones del trabajo y los estudiantes diligenciaron el formato de *chat* que daba cuenta de la evidencia de su desarrollo.

“El Chat, por tratarse de una herramienta sincrónica (tiempo real) requiere de la planificación de cada sesión de trabajo académico donde es importante acordar los siguientes aspectos: horario de utilización, agenda de actividades, roles de los asistentes, entre otros. Al finalizar la sesión, el profesor debe recoger el registro y entregarlo a la persona encargada de realizar la relatoría o acta de resumen”. (Arango, Vásquez 2007, p.248).



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

5. Conclusiones

Las evidencias de socialización que dejan los estudiantes en la plataforma y los datos que se repiten en el grupo focal, permiten concluir lo siguiente:

Los estudiantes reconocen el *chat* como una herramienta de comunicación social; luego de haberlo utilizado como herramienta académica lo consideran una posibilidad para enriquecer su formación y fortalecer la comunicación grupal, además del ahorro en tiempo y gastos de desplazamiento para una reunión presencial.

Nos pareció una muy buena herramienta para trabajar, pues aparte aplicar los conocimientos de la materia, es una herramienta que nos ayuda a socializar mas.

La herramienta bitácora chat nos permitió desarrollar nuestra propuesta de trabajo a través de el internet, permanecemos en línea todo el tiempo y no fue necesario desplazarnos hasta alguna de nuestras casas lo cual generaría gastos (pasajes).

EXCELENTE HERRAMIENTA TANTO PARA COMPARTIR INFORMACION Y LOGRAR MAYOR COMUNICACIÓN ENTRE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO

... También nos permitió trabajar de una forma mas rápida, porque cada una puede hacer una cosa diferente, después se muestran lo que han hecho y se ayudan a mejorar lo que cada una consulto.

Figura 3. Percepción de los estudiantes en el uso académico del chat.
El texto se conserva igual como lo escribieron los estudiantes. Los grupos que indicaron dichas percepciones no son nombrados.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

Al preguntarles a los estudiantes acerca de las herramientas de comunicación que utilizaron durante el semestre, recuerdan en primera medida el *chat* y el correo electrónico. Luego nombran la plataforma pero no se refieren a las herramientas específicas que utilizaron allí. Sólo después de continuar una conversación con ellos lograron recordar el foro y la herramienta mensajes; en el caso del foro, se concluye que los estudiantes lo identifican como un espacio para la entrega de actividades.

Se pudo evidenciar en el ambiente virtual de aprendizaje que algunos estudiantes utilizan como estrategia esperar el envío de una actividad o tarea por parte de un compañero para evaluar y mejorar su propia actividad, antes de ser enviada o publicada en los foros. Esto permite no sólo una autoevaluación del estudiante, sino que además crea una relación de pares que le ratifica sus alcances.

En la evidencia del *chat* académico enviado por los estudiantes es común en algunos de ellos el uso de abreviaturas propias, cada una de ellas con un significado que es entendido por los demás; en ningún momento se observa problemas de comunicación y coherencia en el texto por el uso de las abreviaturas. Las que se encontraron con mayor uso son: tons (entonces), q (que), ps (pues), bno (bueno), bna (buena).

En otros equipos de trabajo donde se encontró poco uso de expresiones coloquiales y de abreviaturas en el *chat* académico mostraron que en la escritura de mensajes privados con los compañeros en la plataforma no son tan formales y utilizan expresiones más amigables, palabras recortadas y sin tanto cuidado ortográfico.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, incluida en Latindex y en EBSCO Information Services

6. Lista de referencias

ARANGO VÁSQUEZ, Sandra I.; VÁSQUEZ LOPERA, Claudia. Las TIC como recurso de apoyo a las clases presenciales en la educación superior. En: Medios informáticos en la educación a principios del siglo XXI. Prometeo editores. Buenos Aires, Argentina. 2007

GALEANO MARÍN, María Eumelia. Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada. La carretera editores. 2004

HARGREAVES, DAVID H. Las relaciones interpersonales en la educación. Tercera edición. Nancea, S.A. de ediciones, Madrid (España), 1986.

HINE, CHRISTINE. La etnografía virtual. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Editorial UOC. 2004

LUNA CARMONA, María Teresa. Introducción al tema. En: Análisis Cualitativo, módulo de la maestría en educación y desarrollo humano. CINDE, Sabaneta, junio 2009.

REY, GERMÁN. El mundo como fábula. Comunicación, ciencia y desarrollo. Trabajo solicitado por la Misión de Ciencia, Educación y Desarrollo a la Fundación Social. Santa fe de Bogotá. 1994.

VAN DIJK, TEUN. El discurso como interacción social. Editorial Gedisa, España. 2000.