



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [\[http://revistavirtual.ucn.edu.co/\]](http://revistavirtual.ucn.edu.co/), ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

El correo electrónico: herramienta que favorece la interacción en ambientes educativos virtuales

The Electronic Mail: A Tool that Benefits the Interaction in Educational Virtual Environments

Le courrier électronique: un outil qui favorise l'interaction dans environnements virtuels éducatifs

Carlos Augusto Puerta Gil

Licenciado en Español y Literatura

Magíster en Educación

Facilitador e investigador

Fundación Universitaria Católica del Norte

capuertag@ucn.edu.co / cpuertagil@gmail.com

Alexánder Sánchez Upegui

Comunicador Social-Periodista

Magíster en Lingüística

Investigador Fundación Universitaria Católica del Norte

asanchezu@ucn.edu.co

Tipo de artículo: Resultado de investigación científica y tecnológica¹.

Recepción: 2009-07-08

Revisión: 2009-11-30

Aprobación: 2010-02-10

¹ El artículo presenta los resultados del proyecto *Manual de redacción y edición para ambientes digitales* (2005-2010), de la línea de investigación *Informática y Comunicación Digital* del programa de Comunicación Social. Dichos resultados corresponden al objetivo: "Formulación de estrategias de interacción digital de acuerdo con el contexto, el género textual, el medio y el público al cual va dirigido el mensaje". La revisión y aprobación de este artículo estuvo a cargo del sistema de investigación de la Católica del Norte Fundación Universitaria, del director de proyecto y de los evaluadores externos.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Contenido

1. Introducción
 2. Marco teórico
 3. Aspectos metodológicos y contextuales
 4. Descripción del corpus
 5. Análisis y discusión
 6. Resultados y conclusiones
 7. Lista de referencias
-

Resumen. En este artículo, resultado de investigación, se analizan las interacciones educativas en dos cursos virtuales ("Enfoques de la investigación" y "Didáctica de la lengua castellana II", de la Católica del Norte Fundación Universitaria), mediante el uso del correo electrónico entre el facilitador y los estudiantes, con el fin de formular estrategias para mejorar el uso de éste como herramienta de enseñanza-aprendizaje. La metodología utilizada es de tipo cualitativa con base en el análisis lingüístico de la comunicación mediatizada por ordenador (ALCMC). Uno de los principales hallazgos de este trabajo indica que el estudiante al redactar el mensaje, en muchas ocasiones, no tiene en cuenta aspectos ciberpragmáticos, de género textual, de micro-redacción y macro-redacción.

Palabras clave: Ciberpragmática, Correo electrónico, Cortesía, Interacción, Herramienta.

Abstract. In this article, result of research activities, we analyze the educational interactions in two virtual courses (*Research approaches and Spanish Language Didactics II*, of the Catholic of the North University Foundation-Colombia), in the use of the electronic mail between the facilitator and the students, with the purpose of formulation of strategies for the improvement of the use of email as a teaching-learning tool. The used methodology is one of qualitative type, based on linguistic analysis of computer mediated communication (ALCMC). One of the major findings of this work shows that while redacting the message, most of the times, the student does not consider cyperpragmatic issues, on textual genre, micro-redaction and macro-redaction.

Keywords: Cyberpragmatics, Electronic Mail, Politeness, Interaction, Tool.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Résumé. Dans cet article, résultat des activités de recherche, on analyse les interactions éducatifs en deux cours virtuels (*Approche de la Recherche et Didactique de la Langue Espagnole II*, du la Catholique du Nord Fondation Universitaire en Colombie), grâce à l'usage du courrier électronique par le facilitateur et les étudiants, avec l'intention de formuler des stratégies pour améliorer l'usage du *email* comme un outil d'enseignement-apprentissage. La méthodologie utilisée est de type qualitatif basée sur l'analyse linguistique de la communication médiatisée par ordinateur (ALCMC). Une des principales trouvailles de ce travail nous montre qui pendant la rédaction des messages, la majorité des fois, l'étudiant ne considère pas des aspects cyber pragmatiques, du genre textuel, de micro-rédaction et macro-rédaction.

Mots-clés: Cyber Pragmatique, Courrier Electronique, Politesse, Interaction, Outil.

1. Introducción

La incorporación de la virtualidad en la vida cotidiana de las personas ha permitido nuevos campos de acción y servicios de educación como, por ejemplo, la educación virtual, la cual tiene los mismos principios de la educación presencial: formar, preparar y educar al sujeto en las exigencias de la sociedad. Por lo tanto, como señala Ángel (2009, en línea) la educación virtual se mueve en lo real sustentado en la formación integral y humana del sujeto y lo virtual representado en los sistemas y los espacios que ofrece la red.

Según lo anterior, la virtualidad está movilizada por el sentido de lo humano, pues "el servicio que prestan las tecnologías de información y comunicación son mediaciones para alcanzar un desarrollo humano, porque detrás de cada computadora se haya alguien que proyecta, mediante la escritura, algo de su historia personal" (Ángel, 2009, en línea). Por tal razón, analizar las interacciones académicas en los mensajes enviados por el facilitador o el estudiante a través del correo electrónico es fundamental, para determinar cómo los discursos oralizados se transforman en discursos con características de un texto escrito, con el fin de formular estrategias que potencialicen el uso del correo electrónico en el ámbito educativo desde lo escritural y lo humano.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [\[http://revistavirtual.ucn.edu.co/\]](http://revistavirtual.ucn.edu.co/), ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Esto quiere decir que la comunicación mediatizada por ordenador (CMO) modifica no sólo las prácticas de enseñanza y aprendizaje, sino también las relaciones entre el que enseña y aprende; así mismo, replantea la práctica de lectura y escritura debido a las transformaciones lingüísticas y migración de la escritura impresa a la electrónica, como expresa Cassany (2003, p. 240).

Esta situación ha hecho que surja el análisis lingüístico de la comunicación mediada por computador (ALCMC). Este nuevo enfoque investigativo se centra en "la descripción de la escritura electrónica en los planos pragmático, discursivo y léxico-gramatical... y en aspectos relacionados con el procesamiento cognitivo del discurso que tienen implicaciones educativas" (Cassany, 2003, pp. 240-241).

2. Marco teórico

El marco teórico, estructurado mediante categorías conceptuales, no sólo es un apartado necesario para que el lector comprenda y se relacione con algunos elementos desarrollados a lo largo del artículo, sino que fundamenta la metodología y guía el análisis. Dichas categorías, emergentes y en perspectiva de ampliación en futuros desarrollos de esta investigación, son: herramientas interactivas, mediación, el correo electrónico, características del correo electrónico, estructura del correo electrónico y el correo electrónico en los espacios educativos virtuales.

Herramientas interactivas

A pesar de los avances y progresos del aprendizaje en línea realizado a través de la comunicación mediada por ordenador (CMO), se puede afirmar que los progresos teóricos en este campo aún son escasos. Esta consideración convoca a indagar sobre los aspectos que inciden sobre la manera cómo se presentan las interacciones en los ambientes educativos virtuales. Uno de esos aspectos y variables está relacionado con el recurso o herramienta interactiva que propicia dicho encuentro entre facilitador y estudiante, la cual favorece de manera significativa el aprendizaje, "ya que permite extender el tiempo y el espacio de trabajo que normalmente se utiliza en las aulas, generándose –potencialmente– mayores oportunidades para el aprendizaje", según afirman García Cabrero, B., et al. (2008, en línea). Además propician las interacciones entre facilitador y estudiante,



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

sobre todo porque el ordenador por sí solo no genera interacción o relación entre los actores involucrados en el proceso educativo virtual como indica Eastmond (1995, citado en García Cabrero, B., et al. 2008, en línea), sino que es preciso crear espacios y "un clima social que proporcione apoyo cognoscitivo y social a los estudiantes" (Hawisher y Pemberton, 1997, citado en García Cabrero, B., et al. 2008, en línea).

En este sentido el concepto de herramienta (el ordenador) cobra importancia y significado, puesto que es el instrumento y recurso para propiciar la interacción entre facilitador y estudiante, y entre éstos. El hombre a través de la historia ha "desarrollado medios para la obtención de algún objetivo mediatizando su acción y operando a través de instrumentos y herramientas" (Feldman, 1999, p. 113). Este desarrollo constituye la base de la estructuración del conocimiento, sobre todo porque la utilización que hace el hombre de las herramientas de las cuales dispone le permite desplegar y potencializar sus capacidades como sostiene Bruner (1969, citado en Feldman, 1999, p. 115-116). La educación virtual no es ajena a esta realidad y CMO ofrece herramientas y medios para los procesos de enseñanza-aprendizaje. Es así como las herramientas establecen climas de relaciones sociales para la construcción del conocimiento y la formación del estudiante, en otras palabras, los recursos tecnológicos potencian y optimizan el episodio educativo, posibilitando "mayor dedicación y aplicación de los objetos de conocimiento que se suministran, concurren y se administran en los canales de información, comunicación y estructuración del conocimiento en una plataforma" (Jaén, 2001, citado en Restrepo G., Román M. y Londoño G., 2009, p. 30) educativa, ya que facilita la comunicación y permite un ambiente acorde y propicio para la interacción en los entornos educativos virtuales.

Las herramientas interactivas no son simples canales comunicativos, sino que son medios² o yendo más allá, son mediaciones que permiten la comunicación entre facilitador y estudiante, por tanto, el correo electrónico se constituye en una herramienta que facilita dicha interacción. Desde este punto de vista el aprendizaje es mediatizado por las herramientas comunicativas de las que dispone el facilitador y brinda la plataforma educativa virtual.

² Cosa que puede servir para un determinado fin, también se encuentra esta definición: entre dos o más personas o cosas. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2009, Disponible en: <http://www.rae.es/rae>)



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [\[http://revistavirtual.ucn.edu.co/\]](http://revistavirtual.ucn.edu.co/), ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Mediación

Es importante aclarar que se parte del concepto de mediación que propone Vigotsky (1995). Este planteamiento es uno de los ejes centrales de su psicología: el ser humano, en cuanto sujeto que conoce, tiene acceso directo a los objetos; el acceso lo media a través de las herramientas de que dispone y el conocimiento se adquiere, se construye, a través de la interacción con los demás mediada por la cultura, desarrollada histórica y socialmente. La mediación, desde el facilitador, es una tarea de interacción en la que importa su actitud, pues él, se constituye en un mediador cultural y tecnológico que continúa ampliando las acciones o situaciones que el estudiante recibió del contexto en el que se desempeñó³.

Cabe aclarar que la obra de Vigotsky se desarrolló y elaboró basándose en el concepto de Engels⁴ acerca del uso de herramientas, las cuales le posibilitan al ser humano transformarse así mismo y modificar su entorno, como remarca Feldman (1999). El hombre se apropia de los instrumentos de los que dispone y esto le permite su desarrollo y, en el caso de la educación virtual, apropiarse de ellas e internalizarlas para la construcción del conocimiento, pero esto se logra mediante la interacción con personas expertas y conocedoras.

En este orden de ideas, el facilitador se constituye en el experto que orienta y guía al estudiante por medio de herramientas interactivas, a esta situación Vigotsky (1984) la denominó Zona de Desarrollo Próximo (ZDP), que consiste básicamente en permitirle al otro acceder al conocimiento mediante el apoyo, ayuda y orientación del facilitador, en este caso.

Dicha orientación en la educación virtual se puede dar de muchas maneras, entre ellas se encuentra la construcción de mensajes a través del correo electrónico, utilizando un lenguaje adecuado y claro, obviamente escribiendo según los patrones lingüísticos como corresponde en un escenario educativo virtual. Todos estos aspectos se constituyen en factores educativos que forman y orientan al estudiante en la construcción del conocimiento.

³ Se aclara que contexto se refiere a los diferentes escenarios en los que se desempeña el estudiante: real y virtual.

⁴ Citado por Feldman (1999, p. 116).



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Lo anterior permite tener como referente la teoría del constructivismo social de Vigotsky (1978, citado en Cenith y Santos, 2005, en línea), quien plantea:

...La cultura y el contexto son importantes en la formación del entendimiento. En este paradigma, el aprendizaje no es un proceso puramente interno, sino un constructo social mediado por el lenguaje utilizado en el discurso social, donde el contexto en el cual ocurre constituye el centro del aprendizaje mismo. La naturaleza de conocer y el proceso de construcción de conocimiento se originan en la interrelación social de personas que comparten, comparan y discuten ideas. Es a través de este proceso altamente interactivo que el alumno construye su propio conocimiento.

Si se lee detenidamente la anterior argumentación, los mensajes electrónicos que se elaboran en ambientes educativos virtuales están fundamentados en la palabra, constituyéndose el lenguaje en la principal herramienta comunicativa entre facilitador y estudiante; es una herramienta con la que se controla el propio pensamiento, y por ende, la adquisición del saber. Por tanto, el correo electrónico se constituye en un mediador entre dicho lenguaje que le permite al facilitador orientar los aprendizajes, las actividades y poner en escena el acto educativo. Como podemos ver, el lenguaje y el adecuado uso lingüístico en la construcción de los mensajes es determinante para que se dé un adecuado aprendizaje.

El correo electrónico

Para continuar adelante con esta reflexión sobre la interacción académica a través del correo electrónico en un ambiente educativo virtual, es necesaria la aproximación al concepto de correo electrónico en general, para luego precisarlo en el contexto educativo. Crystal (2001), por ejemplo, lo define como una aplicación tecnológica informática de transferencia de mensajes (p. 21); López Alonso (2006) lo asume como un sistema de intercambio de archivos entre usuarios (en línea); entre tanto, Yus (2004) lo señala como una variedad asincrónica de comunicación electrónica que une las personas con rapidez y tiene un carácter ostensivo con presunción de relevancia (p. 171); por su parte, para Casanovas (2003) "es una aplicación de comunicación asincrónica en línea, basada en la transmisión de texto, que permite adjuntar al mensaje, archivos en cualquier formato digital" (p. 254),



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

y para Bonilla (2005) "es un medio de comunicación telemática genuinamente escrito" (p. 261).

Las cuatro primeras definiciones asumen el correo electrónico como una herramienta de transmisión de mensajes con características de asincronía (no requiere la copresencia del receptor). La quinta y sexta definición tienen las mismas propiedades, pero la construcción textual es regulada por la normativa lingüística, asumiendo el correo electrónico como una actividad escrita.

Considerando lo anterior, el correo electrónico, en el campo educativo virtual, es una herramienta de comunicación asincrónica, personal, basada en la transmisión de texto que permite adjuntar al mensaje archivos en cualquier formato digital (audio, vídeo, animación, imagen), que favorece las actividades académicas.

Características del correo electrónico

Lo anterior lleva a considerar que el correo electrónico tiene unas características muy particulares que lo diferencian del foro y el chat, y otras herramientas interactivas propias de los ambientes virtuales educativos.

Desde una perspectiva general no necesariamente educativa, las siguientes son algunas de las características del correo electrónico:

- Híbrido de lo oral y lo escrito.
- Se mueve entre lo formal y lo informal.
- Asincrónico.
- Posee dinámica social: exige una respuesta pronta del receptor.
- Posee atributos escriturales.
- Marcada connotación conversacional.
- Tiene cierta tendencia a la "relajación ortográfica y gramatical".
- Estilo: informal.
- Tiene un carácter ostensivo.
- Es un acto comunicativo con un objetivo definido.
- Posee normas de cortesía⁵.

⁵ La aproximación a estas características tiene como referencia el texto Ciberpragmática. El uso del lenguaje en internet de Francisco Yus.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Estructura del correo electrónico

También es preciso señalar que el correo electrónico tiene su propia estructura. Cristal (2001, p. 114) indica que los programas informáticos de mensajería electrónica tienen organizado el entorno de trabajo en campos fijos con una estructura bipartita: cabecera y cuerpo. La **cabecera** está constituida por: *dirección; dirección electrónica; asunto, fecha y hora*. El **cuerpo** es el espacio destinado para la construcción del mensaje. Al respecto Bonilla (2005, p. 267) sugiere una estructura cutripartita: saludo, texto, despedida y firma. El *saludo* abre el espacio de interacción. El *texto* es el contenido. La *despedida* indica el cierre. Y la *firma* proporciona datos del remitente y transmite seguridad al receptor.

El correo electrónico en los espacios virtuales educativos

Expresa Casanovas (2003, p. 256) que la privacidad y personalización del correo electrónico al parecer influye en la construcción del mensaje electrónico, pues el autor es más directo en sus escritos, lo que beneficia la comunicación sincera, clara y cortés.

Los siguientes son algunos de los planteamientos consignados por Casanovas (2003, p-p. 253-267) en su artículo "El correo electrónico como medio de aprendizaje lingüístico": la comunicación mediatizada por ordenador (CMO) es una herramienta útil en la didáctica, facilita la comunicación y el aprendizaje social; reduce la ansiedad; mejora la motivación y fortalece la conexión entre escritura y pensamiento.

El uso del correo electrónico tiene tres funciones: informativa, didáctica y comunicativa; éstas llevan a tres objetivos: redefinición del tiempo de instrucción, fomento de aprendizaje colaborativo y relevancia de la comunicación significativa.

3. Aspectos metodológicos y contextuales

El marco de esta investigación, en lo metodológico y conceptual, es de corte cualitativo y hace énfasis en aspectos del análisis lingüístico de la comunicación mediatizada por ordenador (ALCMC), en términos generales, se inscribe en la lingüística textual desde lo pragmático, cuyo interés se centra en el uso del lenguaje y las manifestaciones lingüísticas en contexto.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

En una investigación en el campo de la lingüística textual, como expresa Sánchez (2009), lo que decide cuál método debe usarse, es la naturaleza del texto, que es un acontecimiento comunicativo inserto en un contexto determinado; en el caso de esta investigación, las muestras textuales son tomadas de correos electrónicos enviados por facilitadores y estudiantes con fines educativos (cuyo discurso está fijado por la escritura).

Para la construcción del diseño metodológico se tuvieron en cuenta las siguientes categorías conceptuales que se establecen a través del correo: interacción, ciberpragmática y teoría de la cortesía, con el fin de describir las interacciones que se dan entre facilitadores y estudiantes para proponer estrategias de uso del correo electrónico con fines educativos y didácticos.

3.1 Interacción

Se entiende la interacción como la sucesión de acontecimientos y acciones que afectan, transforman o mantienen las relaciones comunicativas entre los interlocutores, creándose nexos socioafectivos e intercambios académicos fundamentados en lectura y escritura crítica. Según Trechs (2001 citado en Casanovas, 2003, p. 260) las tecnologías de comunicación e información facilitan los entornos humanistas favoreciendo la interacción social y la colaboración entre estudiantes.

Desde la pragmática, la comunicación se puede analizar teniendo en cuenta las interacciones que se presentan en el correo electrónico. La comunicación la comienza el remitente con el destinatario a través del movimiento, éste se divide en varios actos comunicativos como son: llamar la atención (citación); iniciar la comunicación (enfoque); iniciar el intercambio (iniciación); mantener el intercambio (reparación); responder en el intercambio (respuesta); re-iniciar el intercambio (re-iniciación); retomar o continuar el intercambio (continuación) y señalar la atención del interlocutor (retroalimentación) (Yus, 2004, p. 158).

En síntesis, el correo electrónico es un acto comunicativo que precisa interacción como indica Yus (2004), tiene una dinámica social de interacción en la que el destinatario, al recibir el mensaje, espera una respuesta rápida y ágil, posibilitando un diálogo permanente que pueda servir para llevar a cabo un proceso educativo eficiente y efectivo desde lo afectivo.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

3.2 Ciberpragmática

La ciberpragmática es una palabra compuesta por el prefijo *ciber*, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2009) lo define como "elemento compositivo prefijo, creado por acortamiento del adjetivo cibernético, que forma parte de términos relacionados con el mundo de las computadoras u ordenadores y de la realidad virtual" (en línea); y *pragmática* "es indagar en la mediación que realiza el contexto en el resultado final de la comunicación" (Yus, 2004, p. 18).

Por lo tanto, la ciberpragmática "estudia el uso del lenguaje en el contexto de las nuevas tecnologías de comunicación virtual y analiza las operaciones de contextualización llevadas a cabo por los usuarios para interpretar los mensajes electrónicos recibidos en su ordenador a través de la red" (Yus, 2001, en línea).

3.3 La cortesía

Sánchez (2007) define la cortesía como "el conjunto de procedimientos comunicativos que ayudan a mantener una relación cordial" (p. 504), entre tanto, Yus (2004) manifiesta que "es una estrategia destinada a favorecer las relaciones sociales entre los semejantes y mitigar la imposición de determinadas acciones" (p. 187). Para Cassany (2003) son "estrategias lingüísticas para controlar la agresividad potencial del lenguaje" (p. 242).

En resumen, la cortesía facilita las relaciones sociales regulando las acciones que afectan de manera agresiva a los interlocutores. Ya en el plano de la CMO, Yus (2004), comenta que "los usuarios de Internet recurren a variadas estrategias corteses en sus mensajes bajo el rótulo de netiquete, para responder a un deseo manifiesto de comunicar una determinada actitud proposicional hacia el enunciado emitido" (p. 218).

4. Descripción del corpus

El objeto de estudio de esta investigación, interacción académica en el correo electrónico, tuvo una duración de cuatro meses (abril, mayo, junio-julio de 2009), en el marco de las asignaturas "Enfoques de la investigación" y "Didáctica de la lengua castellana II", las asignaturas tuvieron una duración de 8 semanas.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

En la asignatura "Enfoques de la investigación" se matricularon 40 estudiantes del nivel 3, de diferentes programas académicos, y en la asignatura "Didáctica de la lengua castellana II" se matricularon 40 estudiantes del programa "Licenciatura en educación básica con énfasis en humanidades, lengua castellana e idioma extranjero" de la Católica del Norte Fundación Universitaria.

Para esta investigación se tuvieron en cuenta 31 mensajes electrónicos, 13 fueron enviados por los facilitadores y 18 por los estudiantes de la asignatura "Enfoques de la investigación", *utilizando como herramienta de interacción la plataforma WebCT de la Católica del Norte Fundación Universitaria.*

5. Análisis y discusión

Los destinatarios, por la naturaleza y dinámica interactiva del correo electrónico, esperan respuestas ágiles y prontas; en los correos analizados, muchos de ellos no obtuvieron respuestas rápidas, dándole al mensaje un carácter monológico, esta situación genera dificultades en el proceso comunicativo educativo para la retroalimentación y asesorías. Por ejemplo, en la asignatura "Didáctica de la lengua castellana II", los estudiantes no responden los correos electrónicos enviados por el facilitador para orientar el proceso de aprendizaje, ni siquiera indicando la recepción del correo. De lo anterior se deduce que el facilitador, en algunos casos, le da al correo electrónico una naturaleza más informativa y explicativa utilizando instrucciones para orientar las actividades y de este modo guiar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje. En la tabla 1 se puede evidenciar esta intención del facilitador, quien además, a través del uso del lenguaje genera un ambiente cálido y de confianza que hace más amigable, "cercana" y eficiente la interacción.



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>, ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Tabla 1. Correo electrónico: instructivo enviado por el facilitador a sus estudiantes

<p><u>Asunto:</u> Semana 5 <u>Enviado:</u> 11 de mayo de 2009 12:00 AM <u>De:</u> GZ <u>Para:</u> Todos los Alumno; Demo Alumno</p> <p>Hola. Estamos en la semana 5 del curso. La animación a la lectura Las lecturas sugeridas para la semana son: ¿Cómo despertar en el niño la afición a la lectura? El documento presenta algunas pautas para despertar en los niños la afección a la lectura. El rincón de lectura. Podrán evidenciar el valor de la literatura infantil para el logro de un lector creativo en la escuela. Las actividades de aprendizaje programadas son: Participe en el foro “Tertulia literaria”, allí podrá evidenciar su doble rol como docente y lector de obras de literatura Primer envío del portafolio del curso Participación en el chat Mucho ánimo. Pongamos en manos de Dios... nuestros proyectos para que sean prósperos y benéficos para la humanidad. Hasta pronto. G</p>

Tabla 2. Interacción en el correo electrónico virtual educativo según el movimiento y actos comunicativos

Componente/ criterio	Descripción/ datos
Remitente: llama la atención. Mensaje de apertura.	<u>De:</u> Demo Alumno <u>Asunto:</u> Bienvenid@s. <u>Para:</u> Todos los Profesor de sección; Todos los Alumno
Acto perlocutivo: mantiene y responde al mensaje de origen de modo asincrónico.	<u>Asunto:</u> RE: Bienvenid@s <u>De:</u> JVZ <u>Para:</u> Demo Alumno(webct_demo_1807565001) Muchas gracias profe.
Retroalimentación: continuación del movimiento comunicativo.	En la bandeja de mensajes enviados de los docentes no hay registro de respuestas (Re:) a los mensajes recibidos en bandeja de entrada que evidencie retroalimentación.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

<p>Actos ilocutivos: interacciones entre el docente –estudiante.</p>	<p>Correos electrónicos con una intención comunicativa dirigida a la cortesía positiva:</p> <p>1) Saludo y bienvenida <u>Asunto:</u> Bienvenid@s <u>Enviado:</u> 11 de abril de 2009 9:14 AM <u>De:</u> GZ <u>Para:</u> Todos los Alumno;</p> <p>Buenos días. Bienvenid@s al curso...</p> <p>2) Informar <u>Asunto:</u> Tener en cuenta <u>Enviado:</u> 19 de abril de 2009 11:19 PM <u>De:</u> GZ <u>Para:</u> Todos los Alumno</p> <p>Hola. L@s invito a verificar las tareas programadas...</p> <p>3) Orientar: <u>Asunto:</u> Chat <u>Enviado:</u> 3 de mayo de 2009 11:29 PM <u>De:</u> ZR <u>Para:</u> Todos los Alumno</p> <p>Hola. La agenda para el chat es la siguiente: 1. Saludo y distribución de roles: 5 minutos 2. Activación cognitiva: 5 minutos 3. Conversatorio sobre los temas...unidad uno... Z.R</p> <p>4) Exhortar <u>Asunto:</u> Bienvenid@s <u>Enviado:</u> 12 de abril de 2009 4:12 PM <u>De:</u> Demo Alumno <u>Para:</u> Todos los Profesor de sección; Todos los Alumno</p>
--	---



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [\[http://revistavirtual.ucn.edu.co/\]](http://revistavirtual.ucn.edu.co/), ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

	<p>Todo proceso que se inicia requiere de nuestra parte motivación...</p>
<p>Actos ilocutivos por parte de los estudiantes.</p>	<p>Mensajes de interacción del estudiante con intención comunicativa dirigida a la cortesía positiva:</p> <p>1) Agradecer <u>Asunto:</u> RE: Bienvenid@s <u>Enviado:</u> 14 de abril de 2009 9:54 PM <u>De:</u> JW <u>Para:</u> Demo Alumno</p> <p>Muchas gracias profe.</p> <p>2) Pedir disculpas <u>Asunto:</u> TRABAJO DE RECUPERACION <u>Enviado:</u> 25 de mayo de 2009 6:01 PM <u>De:</u> LEZR <u>Para:</u> Todos los Profesor adjunto;</p> <p>...pido me disculpe por la demora al enviar mi trabajo...</p> <p>3) Conceptualizar <u>Asunto:</u> CONCEPTO PARADIGMA <u>Enviado:</u> 25 de abril de 2009 8:41 PM <u>De:</u> CPMR <u>Para:</u> Todos los Profesor adjunto</p> <p>Paradigma es aquel gran conjunto de de creencias que permiten ver y comprender la realidad de determinada manera...</p> <p>4) Formar grupos de estudio <u>Asunto:</u> grupo evaluación 2 <u>Enviado:</u> 4 de mayo de 2009 3:04 PM <u>De:</u> CCH</p>



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

	<p><u>Para:</u> Todos los Alumno</p> <p>...invito a quienes deseen integrar el grupo para la evaluación dos.</p> <p>5) Preguntar <u>Asunto:</u> El envío del trabajo es uno solo de los tres <u>Enviado:</u> 25 de abril de 2009 6:31 PM <u>De:</u> LMVC <u>Para:</u> Todos los Profesor</p> <p>solo envia uno solo el trabajo o cada uno tambien lo envia</p> <p>6) Solicitar colaboración <u>Asunto:</u> COLABORACION EN LOS TRABAJOS <u>Enviado:</u> 3 de mayo de 2009 9:51 PM <u>De:</u> ECR <u>Para:</u> Todos los Profesor</p> <p>necesito colaboracion tanto de mis profesores, como de mis compañeros</p> <p>7) Informar <u>Asunto:</u> Link de manual de textos académicos <u>Enviado:</u> 9 de mayo de 2009 8:18 PM <u>De:</u> GYTC <u>Para:</u> Todos los Profesor</p> <p>Buenas noches, Le informo que el link de textos... no funciona.</p>
--	---

Nota: los nombres de los participantes se cambiaron o se presentan las iniciales, para mantener el anonimato de las fuentes. Los textos conservan la ortotipografía y ortografía original.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>, ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

En la tabla 2 se pueden observar los movimientos comunicativos que se presentan en el correo electrónico⁶ lo que posibilita identificar la intencionalidad del destinatario (facilitador o estudiante) en la construcción de su mensaje y su necesidad según sus actos comunicativos. Desde esta perspectiva, el correo electrónico se asume como un proceso comunicativo con propósitos muy claros y definidos por parte del destinatario lo que le permite cumplir las siguientes funciones en los entornos virtuales educativos: informativa, didáctica y comunicativa.

Los actos de habla indirectos (los que presentan un desacuerdo entre la forma lingüística del enunciado y la fuerza ilocutiva) buscan evitar la descortesía de ciertos tipos de actos de habla directos, como las órdenes⁷. En los correos enviados por los estudiantes, se evidencia cierta intención por mantener relaciones sociales cordiales, aunque en algunos casos el mensaje es lacónico, y el saludo y la firma están ausentes como en el siguiente ejemplo:

Tabla 3. Ausencia de normas de cortesía: saludo y despedida

<u>Asunto:</u> portafolio	<u>Enviado:</u> 9 de mayo de 2009 3:06 PM
<u>De:</u> JFHR	<u>Para:</u> Todos los Profesor de sección...
Envío mi portafolio de desempeño	

Sin embargo, en general, la cortesía se ve favorecida por acciones comunicativas que "fortalecen las reglas lingüísticas, mitigando de algún modo el acto directivo de habla" (Yus, 2004, p. 207), como en las orientaciones que da el docente al estudiante, "*!@s invito a verificar las tareas*"... en el cual se solicita al estudiante cumplir con sus compromisos y actividades asignadas.

⁶ Ver apartado 4.1 en el que se explican los movimientos comunicativos según Yus.

⁷ Los actos de habla (realizar acciones con las palabras) están integrados por un acto locutivo (expresar algo), por un acto ilocutivo (hacer algo al decir algo) y unos efectos denominados actos perlocucionarios. En general, los actos de habla directivos o impositivos son del tipo: órdenes, recomendaciones, peticiones, avisos, exhortaciones. Cfr. Garrido Medina, Joaquín (1999). "Los actos de habla. Las oraciones imperativas". Gramática Descriptiva de la Lengua Española. Madrid, Espasa. Tomo 3 (3881).



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>, ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

La composición textual de los correos electrónicos presenta diferentes estructuras según el remitente. El docente y algunos estudiantes construyen el mensaje con la estructura cuatripartita que propone Bonilla (saludo, texto, despedida y firma⁸).

Tabla 4. Mensaje electrónico con estructura cuatripartita.

<u>Asunto:</u> RE: Bienvenid@s	<u>Enviado:</u> 16 de abril de 2009 12:44 PM
<u>De:</u> HMRA	<u>Para:</u> Demo Alumno(webct_demo_1807565001)
Buenas tardes Tutora y Compañeros Primero que todo quiero darle las gracias, a la Profesora AS por el buen acompañamiento... Cordial Saludo HR	

Algunos correos electrónicos no cumplen con la estructura cuatripartita.

Tabla 5. Mensaje electrónico que no cumple la estructura cuatripartita

<u>Asunto:</u> El envío del trabajo es uno solo de los tres	<u>Enviado:</u> 25 de abril de 2009 6:31 PM
<u>De:</u> LMVC	<u>Para:</u> Todos los Profesor de sección
solo envia uno solo el trabajo o cada uno tambien lo envia	

Tabla 6. Estrategias de cortesía

Cortesía estratégica	Ejemplos
Saludo del docente al estudiante	Buenos días, Hola, Buen día, Bienvenid@s

⁸ Se aclara que en la plataforma educativa Blackboard de la Católica del Norte Fundación Universitaria, la estructura del correo electrónico conserva los campos fijos de los programas informáticos que prestan el servicio de mensajería electrónica (Outlook, Hotmail, Gmail, Yahoo, etc.), remitente, destinatario, asunto, fecha y hora de envío, etc.



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>, ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Saludo del estudiante al docente y sus compañeros	Buenos días, BUENOS DÍAS, Buenas tardes tutora y compañeros, Buenas tardes compañeros, Buenas noches, BUENAS NOCHES, Hola, Saludos a todos
Cierre del docente	Pongamos en manos de Dios... todos nuestros proyectos para que sean prósperos... feliz y prospera semana. Ánimo los espero...
Cierre de los estudiantes	los espero lo antes posible, Gracias por su colaboración, Mil gracias ...en los que les pueda ayudar cuenten con migo
Despedida del docente	Hasta pronto, Una feliz y prospera semana
Despedida de los estudiantes	Saludos, Feliz tarde, Cordial saludo, Que Dios la bendiga y la mantenga con salud al igual que los suyos, Cordialmente...
Formas de trato docente al estudiante	L@s, Bienvenid@s
Formas de trato del estudiante al docente y sus compañeros ⁹	Profe, Tutora, Mi profe preciosa PROFE, Profesora A., Muchas gracias profe
Firma del docente	GZR, ALS
Firma de los estudiantes	HR, CC, SO ¹⁰

⁹ En esta estrategia de cortesía es posible evidenciar correos de estudiantes enviados a sus compañeros porque llegaron a la bandeja de entrada del facilitador de la asignatura “Enfoques de investigación”, pero como se señaló anteriormente no se puede verificar o constatar que los estudiantes le respondan correos a sus compañeros.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [\[http://revistavirtual.ucn.edu.co/\]](http://revistavirtual.ucn.edu.co/), ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

Al asumir el correo electrónico como proceso comunicativo que favorece la interacción académica desde lo virtual, la cortesía es un aspecto fundamental para enfrentar la situación de dirigirse al otro desde el uso de un lenguaje con reglas de cortesía propias del escenario educativo, ya que el correo electrónico es la herramienta comunicativa con la que se establece contacto con el público que interactuará, por tanto, las estrategias de cortesía presentadas en la tabla 6, muestran cómo los participantes en sus interacciones se preocupan por establecer relaciones cordiales y de respeto hacia el otro.

Este trato desde la cortesía posibilita la cercanía entre facilitador-estudiante, mediante la palabra afable y cortés. Lo que lleva a concluir que el uso en la escritura de palabras con tono caluroso, gentil y amigable (teniendo en cuenta el espacio en el que se construyen los mensajes: escenario virtual con fines académicos y formativos, tratando al otro como alguien que está en proceso educativo), propician espacios adecuados para el aprendizaje virtual desde la armonía de la relación, que tradicionalmente ha sido criticada por la ausencia de calidez y afecto, puesto que las relaciones son mediadas por una máquina (computadora) carente de la parte humana, pero esto puede ser resuelto mediante estrategias escriturales que le brinden al otro la cercanía y confianza que se requiere para no sentir el frío de la computadora.

De otro lado, en lo ortográfico y en lo sintáctico, es común encontrar en los mensajes que construyen los estudiantes errores ortográficos, como no marcar tildes y ausencia de signos de puntuación, faltas de digitación, de construcción sintáctica; lo que corrobora el postulado de Yus (2004): "la dinámica del correo electrónico ha propiciado la relajación ortográfica y gramatical" (p. 168), dándole a éste, en el ámbito virtual educativo, un carácter informal, conservando la esencia comunicativa del correo electrónico convencional. Este hallazgo muestra que muchos estudiantes, al redactar los mensajes electrónicos, no tienen en cuenta aspectos ciberpragmáticos (saludo, contextualización del mensaje, conclusión o cierre del mensaje, actos de habla con intenciones que denoten claramente la intención del mensaje como, por ejemplo, solicitar una explicación); de género textual (estrategias argumentativas, explicativas, es decir, en

¹⁰ Se aclara que se conserva la ortografía y escritura original de los mensajes y se cambia o suprime el nombre de los participantes como un aspecto ético y respeto a los destinatarios.



“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [\[http://revistavirtual.ucn.edu.co/\]](http://revistavirtual.ucn.edu.co/), ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

algunos casos, no hay una apropiación del discurso de acuerdo con la intención comunicativa); de micro-redacción (dificultades que se presentan con la ortografía, gramática y sintaxis, entre otros.) y macro-redacción (coherencia textual y estilo) como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7. Correos electrónicos con dificultades ortográficas y sintácticas

1	<p><u>Asunto:</u> RE: Bienvenid@s</p> <p><u>De:</u> AAR</p> <p>Profesora A, soy l..., estudiante de <u>licenciatura</u> en <u>Básica</u>, quiero darle las gracias por estar <u>acompañandome</u> en el desarrollo de esta <u>materia</u>, <u>espero</u> poder aprender...</p>	<p><u>Enviado:</u> 18 de abril de 2009 12:33 AM</p> <p><u>Para:</u> Demo Alumno(webct_demo_1807565001)</p>
2	<p><u>Asunto:</u> CONCEPTO PARADIGMA</p> <p><u>De:</u> PMR</p> <p>Paradigma es el gran conjunto <u>de de</u> creencias... se encuentran en <u>cosntante</u> cambios...</p>	<p><u>Enviado:</u> 25 de abril de 2009 8:41 PM</p> <p><u>Para:</u> Todos los Profesor adjunto</p>

Llama la atención que el facilitador no oriente al estudiante en los procesos escriturales, sobre todo porque el correo es una actividad escritural regida por normas lingüísticas propias de la escritura tradicional. La siguiente cita de Bonilla cobra sentido en los ambientes educativos, porque el docente debe estar orientado por el principio de la exigencia: “los errores ortográficos hacen parecer torpe a quien escribe o, peor aún, incompetente” (2005, p. 261).



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

6. Resultados y conclusiones

Los resultados que se obtuvieron del presente trabajo investigativo parten de las siguientes categorías: dinámica social del correo electrónico, redacción y construcción lingüística del correo electrónico, estrategias comunicativas del correo electrónico y cortesía como aspectos que están articulados al objetivo de la investigación: formulación de estrategias de interacción digital de acuerdo con el contexto para potencializar el uso del correo electrónico como herramienta didáctica en el ámbito educativo virtual.

6.1 Dinámica académica del correo electrónico en el corpus de estudio

- En el corpus analizado, los correos electrónicos no presentan respuestas en un breve tiempo del facilitador, sobre todo aquellos mensajes que así lo exigen, como: solicitud de orientación, colaboración, información o aclaración de dudas por parte del estudiante para desarrollar sus actividades académicas. A este acto, Yus (2004) lo denomina "Rechazo", que consiste en no contestar (al menos oportunamente) (p. 160). Lo que genera en el estudiante incertidumbre, sensación de desorientación y soledad, lo que podría generar intenciones de deserción escolar.
- Los mensajes evidencian un objetivo concreto, sin embargo, la interacción comunicativa se diluye y no presenta continuidad e intercambio comunicativo.
- En la mayoría de estudiantes, por la manera como están contruidos los mensajes, se presenta escasa planificación y reflexión en torno al proceso escritural, y es importante estructurar los correos electrónicos teniendo en cuenta el tema, la intención, el lector, el tipo de discurso y la forma, esto favorece la interpretación y la comprensión del mensaje y las respuestas ágiles.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

6.2 Construcción y redacción lingüística del correo electrónico

Al analizar la interacción a través del correo electrónico entre el facilitador y el estudiante, los mensajes evidencian que los estudiantes no tienen las suficientes competencias comunicativas, en términos de registro, estructura y estilo, que exige la comunicación escrita mediante el género correo.

Por lo tanto, los correos electrónicos analizados presentan dos situaciones: en el primero los participantes construyen sus mensajes con características del *texto oralizado* que, básicamente, se presenta en los mensajes construidos por los estudiantes y el segundo es el mensaje elaborado con las características de un *texto escrito*.

La oralización en el mensaje electrónico, por parte de los estudiantes, es importante considerarla, puesto que la interacción se presenta en un ambiente virtual educativo formal, donde los estudiantes están en un proceso formativo y educativo, siendo necesario asumir la escritura como un proceso de fortalecimiento de las competencias escriturales (gramática, ortografía y estilo), esto posibilita trascender la oralidad, construyendo escritos con características textuales que den cuenta, como refiere Ángel (2009), del manejo del código escrito tanto en lo normativo como en lo práctico. Y el facilitador ha de orientar ese proceso para que el estudiante demuestre "la apropiación del discurso especializado acorde con el área del saber a la cual pertenece" (Ángel, 2009, p. 63) y en su labor cotidiana en el contexto en el que se desempeñe.

Como los mensajes elaborados y enviados por los estudiantes no evidencian revisión de sus escritos, es importante asumir la corrección, retroalimentación, la instrucción y la orientación como estrategias de regulación permanentes en el proceso de aprendizaje, para que el estudiante en sus mensajes construya textos analíticos y críticos, demostrando apropiación del saber.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

6.3 Estrategias de interacción regulativas del correo electrónico

El facilitador inicia la interacción con mensajes de orientación, exponiendo las normas de uso del correo electrónico relacionadas con la normativa escritural, pero de igual manera, a lo largo del proceso académico, ha de mantener el intercambio comunicativo a través de la construcción de mensajes con características instructivas, explicativas y argumentativas en las que se les ofrezcan las pautas al estudiante para el desarrollo de las actividades asignadas, siempre utilizando un lenguaje familiar para que el estudiante se sienta incluido en el proceso formativo y se sienta como "otro" a quien se oye, se escucha y se valora; en este sentido, como menciona, Ángel (2009), la personalización del mensaje posibilita el reconocimiento del otro y hacerlo partícipe de un ejercicio de aprendizaje, para ello, es muy importante escribir el nombre del destinatario, saludarlo de manera cortés, para entrar en su espacio. El saludo, en este sentido, es pedir permiso para acceder al mundo interno y subjetivo del estudiante que siempre tiene expectativas de su facilitador, que es quién lo está orientando.

También el facilitador tiene la tarea de valorar los logros del estudiante frente a los temas tratados y sus falencias, y construir los mensajes con intención motivacional para que no desfallezca en su proceso de aprendizaje. Para ello se sugiere tener en cuenta la siguiente guía, propuesta por Gutiérrez (1999 citado en Bonilla 2005, p. 263), con características similares a las utilizadas por las instituciones educativas, como la amabilidad, la correcta ortografía y el contenido, la claridad, brevedad y la identidad de quien escribe firmando los mensajes.

En síntesis, el correo electrónico es una herramienta comunicativa de interacción, que en los ambientes virtuales educativos puede cumplir con las características de comunicación privada entre facilitador-estudiante o estudiante-estudiante, pero también grupal y de cooperación entre los participantes del ciclo educativo; es asincrónico y dialógico, puede ser de carácter expositivo, informativo, argumentativo, instructivo, narrativo y descriptivo; sin embargo, los participantes, en el ambiente virtual educativo, lo utilizan más como un medio de información, explicación y orientación, en el que comunican sus intenciones y necesidades para avanzar en el proceso de aprendizaje.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

El correo electrónico es una herramienta que por sí sola no potencia la escritura, para ello se requiere el acompañamiento del docente y la retroalimentación, para reforzar modelos y patrones de escritura adecuados, para no continuar con los usos informales propios de los correos electrónicos convencionales que ofrecen los programas informáticos y la "relajación" escritural que puede ser aceptada en otros espacios, pero en los ambientes virtuales educativos deben prevalecer la apropiación del discurso escrito especializado fundamentado en las normas lingüísticas.

La tecnología está al servicio del hombre y, en este caso, se convierte en una mediación para favorecer la sociabilidad y relaciones con el otro a través de la red, desde este punto de vista el correo electrónico se asume como una herramienta que visibiliza lo humano con normas de cortesía y tratos amables y cordiales; favorece las interacciones personales tanto desde lo público como desde lo privado, y potencia la escritura con una adecuada orientación del facilitador para que el estudiante siempre tenga en cuenta y aplique los principios escriturales desde lo práctico y lo normativo.

Para terminar, el correo electrónico es una posibilidad de interacción entre facilitador y estudiante que permite, desde lo **informativo**, explicar, recordar plazos para la entrega de actividades y participaciones en otras herramientas como el foro o el chat; desde lo **didáctico**, promover el aprendizaje colaborativo, realimentar las actividades y ejercicios desarrollados, sugerir otras herramientas y medios de aprendizaje para ampliar el conocimiento, motivar al estudiante desde la sensibilización para la adecuada escritura en cualquier campo profesional y personal, contextualizar actividades y temáticas; y desde lo **comunicativo**, propiciar el diálogo teniendo como pretexto y excusa lo académico, para construir de manera colaborativa y cooperativa el saber a partir de problemas y actividades de discusión que potencien la acción comunicativa para lograr los efectos y propósitos esperados en los procesos educativos y formativos en los espacios académicos virtuales de manera eficiente.



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [\[http://revistavirtual.ucn.edu.co/\]](http://revistavirtual.ucn.edu.co/), ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

7. Lista de referencias

Ángel, M. B. (10 de Julio de 2009). *La escritura en la virtualidad: aportes sobre el manejo del correo electrónico en ambientes virtuales de aprendizaje*. Recuperado: 12 de septiembre de 2009, desde: http://issuu.com/comunidaducn/docs/ciberpragmatica_dossier

Bonilla, S. (2005). Correo electrónico y escritura digital: normativa lingüística y estrategias pragmáticas. *Revista Lingüística Española Actual* 2 (27), 249-271.

Casanovas, M. (2003). El correo electrónico como medio de aprendizaje lingüístico. *Cultura y educación* 3(15), 253-267.

Cassany, D. (2003). La escritura electrónica. *Cultura y educación* 3 (15), 239-251.

Cenich, G. y Santos G. (2005). Propuesta de aprendizaje basado en proyectos y trabajo colaborativo: experiencia de un curso en línea. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 7 (2). Recuperado: 10 de julio de 2009, desde: <http://redie.uabc.mx/vol7no2/contenido-cenich.html>

Crystal, D. (2001). *Lenguaje e Internet*. Madrid: Cambridge.

Escandell, M. V. (1995). *Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas*. Recuperado: 10 de julio de 2009, desde: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=41313>

Feldman, D. (1999). *Ayudar a enseñar*. Buenos Aires: AIQUE.

López Alonso, C. (2006). *El correo electrónico*. Recuperado: 20 de junio de 2009, desde: <http://elies.rediris.es/elies24/lopezalonso.htm>

García Cabrero, B., et al. (2008) Análisis de los patrones de interacción y construcción del conocimiento en ambientes de aprendizaje en línea: una estrategia metodológica. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1 (10). Recuperado: 20 de junio de 2009, desde: <http://redie.uabc.mx/vol10no1/contenido-bustos.html>



"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. [pp. 36-62]

RAE (5 de julio de 2009). *Real Academia Española*. Recuperado: 5 de julio de 2009, desde: <http://buscon.rae.es/dpdI/SrvltConsulta?lema=ciber>

Restrepo Gómez, B., Román Maldonado, C E. y Londoño Giraldo, E. (2009). *Situación actual de la investigación y la práctica discursiva sobre la evaluación de aprendizajes en e-learning en la Educación Superior*. Medellín: Católica del Norte Fundación Universitaria.

Sánchez, J. (2007). *Saber escribir*. México: Aguilar.

Sánchez Upegui, A. A. (2009) Nuevos modos de interacción educativa: análisis lingüístico de un foro virtual. *Educación y educadores*, 2 (12). Recuperado: 20 de octubre de 2009, desde: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/1484/1653>

Vigotsky, L. S. (1995). *Obras escogidas: Tomo III "Problemas del desarrollo de la psique"*. Madrid: Visor.

Vigotsky, L. S. (1984) *Pensamiento y lenguaje: Teoría del desarrollo cultural de las funciones síquicas*. Buenos Aires: La pléyade.

Yus, F. (2004). *Ciberprágmatica. El uso del lenguaje en internet*. Barcelona: Ariel.

Yus, F. (2001). [Archivo del observatorio para la cibersociedad](http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=42). Recuperado: 6 de julio de 2009, desde: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=42>