

La interacción comunicativa en los foros de discusión de un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje

Maita Guédez, Maryianela / Navea, Lisbeth Coromoto

Universidad de Los Andes Núcleo Universitario - Táchira - Venezuela
mmaita@ula.ve / navealisbc@gmail.com

Finalizado: San Cristóbal, 2014-08-19 / Revisado: 2014-10-20 / Aceptado: 2014-12-15

Resumen

Este artículo presenta los resultados de un estudio cualitativo que analiza la interacción comunicativa de un foro, en un Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje (EVEA). Se realizó en la Universidad Nacional Abierta (UNA) examinando un curso de iniciación, con modalidad a distancia, para aspirantes a la Maestría en Educación Abierta y a Distancia, en el lapso 2013-2. La metodología usada fue la de análisis de contenido con técnicas de tipo cuantitativo que miden la frecuencia de la característica evaluada en los mensajes y técnicas cualitativas que detectan su presencia; además permiten hacer balances de datos secundarios producidos en las participaciones. Se concluye que el tipo de interacción y la estructura comunicativa, privilegiadas, son la bidireccional y la colaborativa, respectivamente; los estudiantes encontraron en el foro, el espacio para la interacción necesaria, y así establecer un equipo de trabajo que facilitara el logro del objetivo. Por último se presentan algunas recomendaciones.

Palabras clave: interacción comunicativa, educación a distancia, EVEA, foro.

Abstract

COMMUNICATIVE INTERACTION IN DISCUSSION FORUMS OF A VIRTUAL ENVIRONMENT FOR TEACHING AND LEARNING

This article presents the results of a qualitative study analyzing the communicative interaction related to a forum, in a Virtual Environment for Teaching and Learning (VETL). It was held at the National Open University (UNA) examining an introductory course with distance learning, for teacher to study the Master of Distance Education in the period 2013-2. The content analysis methodology used quantitative techniques to measure frequency type property evaluated in the qualitative techniques messages and detects its presence; also, let you balance secondary data produced in the units. It concluded that the type of interaction and communication, privileged structure are bidirectional and collaborative, respectively; students found in the forum, the space required for the interaction, and establish a task force to facilitate the achievement of the objective. Finally, some recommendations are given.

Key words: communicative interaction, distance education, VETL, forum.

Résumé

L'INTERACTION COMMUNICATIVE VIA DES FORUMS DE DISCUSSION DANS UN ENVIRONNEMENT VIRTUEL D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

Cet article présente les résultats d'une étude qualitative qui analyse l'interaction communicative d'un forum, dans un environnement virtuel d'enseignement et d'apprentissage (EVEA) de la National Open University ("UNA" acronyme en espagnol), qui suit un mode d'apprentissage à distance, correspondant aux cours d'initiation pour les candidats au Master en éducation à distance et ouverte au long de la période 2013-2. Il y fut utilisé une méthodologie de l'analyse du contenu avec des techniques du type quantitative, qui mesurent la fréquence des caractéristiques évaluées sur les messages, et techniques qualitatives qui détectent sa présence et, en plus, ont permis d'obtenir des données secondaires qui sont produites pendant les interventions. Ce qui a permis d'arriver à la conclusion que le genre d'interaction et de structure communicative (privilegiées), sont la bidirectionnels et la collaborative, respectivement. Les étudiants ont trouvé que le forum était un lieu nécessaire pour l'interaction et que de cette manière ils ont pu former une équipe avec laquelle il leur était plus facile d'arriver avec succès à leur objectif. Finalement, sont présentées quelques recommandations.

Mots-clés: interaction communicative, enseignement à distance, VLE, forum.

1. Consideraciones iniciales

La comunicación es un proceso que parte de diversas necesidades, facilita el intercambio de mensajes, ideas, sentimientos y la difusión del conocimiento. Es el medio por el cual el ser individual interactúa con los otros. De acuerdo a Dans (2010), permite “transmitir información de una manera eficiente de generación en generación, crear un acervo de conocimientos compartidos, coordinarse de manera eficiente para el desarrollo de tareas, organizarse...” (párr. 3), entonces se puede afirmar que la comunicación es una herramienta humana que facilita el desarrollo en la sociedad y de allí su importancia.

Gracias a sus características, la comunicación, es un pilar fundamental en los procesos educativos, porque sirve como elemento de enlace entre unos pocos o en masas, propicia interacciones para la construcción social en donde se genera el conocimiento, trasciende en el espacio y tiempo, supera barreras interculturales y lingüísticas.

A su vez en la educación a distancia, la mayoría de las definiciones incluyen el término comunicación como característica definitoria de la misma, así lo demuestra García (1987), en un análisis comparativo de los aportes de autores como Casas (1982), Cirigliano (1983), Flinck (1978), Holmeberg, (1977; 1985), Keegan (1980; 1986), Moore (1972), entre otros. De este análisis concluye que:

La educación a distancia es un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional, que sustituye la interacción personal en el aula de profesor y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que propician el aprendizaje autónomo de los estudiantes (p. 8).

Esta definición vislumbra que, en el proceso comunicativo, estudiante, grupo participante y profesor, están unidos por un medio tecnológico que les facilita la interacción. Sobre esto, Rafaeli y Sudweeks (1997) aseguran que la comunicación mediada por computador (CMC) tiene la capacidad de permitir una alta interactividad al igual que la comunicación “cara a cara”. Esta interactividad puede conducir a la socialización, por lo tanto es candidata probable para ayudar en la explicación

de cómo los grupos, especialmente los grupos de CMC, se relacionan entre sí.

Asimismo, estos autores, consideran que la interactividad varía a lo largo de un continuum, en la que se encuentran interacciones comunicativas de tipo declarativa o unidireccional, referida a expresión de opiniones sin diálogo; reactiva o bidireccional, corresponde a respuestas a mensajes anteriores, y la comunicación totalmente interactiva o multidireccional no se limita a la respuesta reactiva, sino que genera una cadena de intervenciones que toma en cuenta los mensajes anteriores de manera implícita o explícita.

Por otra parte, Meneses (2007) indica que hay tres tipos de actividades comunicativas que se realizan en los procesos de enseñanza a distancia: la comunicación interpersonal, la recuperación de información y la comunicación didáctica, a través de materiales. En cualquiera de las tres actividades comunicativas intervienen un medio o sistema tecnológico que permite la distribución e intercambio de datos, un mensaje en diferentes formatos y un proceso de comunicación o intercambio de información entre emisor y receptor en un determinado contexto.

Centrados en la comunicación interpersonal, se puede decir que es un proceso de intercambio de mensajes entre dos o más personas, para satisfacer necesidades diversas y/o alcanzar unas metas. Requisitos básicos, en este proceso, son la transparencia, la autenticidad, aceptación, coherencia, congruencia, la consonancia, y empatía (Zayas, 2005). De éstos se puede decir que son la muestra sincera de lo que se busca transmitir, el sello personal e inequívoco que facilita la interrelación, la correspondencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace, y la capacidad de entender los sentimientos del otro.

La característica principal de la comunicación interpersonal en la CMC es la reciprocidad, no basta la comprensión de la información, busca superar el estado de unidireccionalidad por el de bidi- y multidireccionalidad, indicados con anterioridad. Adicionalmente, implica la organización, análisis y selección de un medio para la transmisión del mensaje a dar, que el receptor de ello efectúe el mismo proceso de tal forma que se genere la

interacción con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Algunas herramientas para lograr estos tipos de interacción en la CMC son el email, el chat, los foros de discusión, la videoconferencia, entre otros.

También es conveniente, que en los espacios de comunicación, se tomen en cuenta, el nivel de equilibrio entre medio, estructura social y organizativa; considerar las características de la actividad, objetivos, funciones, necesidad de comunicación, rol de los participantes y número de personas en el grupo. Específicamente, los foros de discusión pueden facilitar o fomentar el desarrollo de diferentes estructuras interactivas comunicativas, signadas por los objetivos a alcanzar, que pueden ser individualista, competitiva o colaborativa (Meneses, 2007).

En la estructura individualista cada participante persigue su propio objetivo, siendo irrelevante el resultado de los demás. La estructura competitiva se ve reflejada en los participantes que valoran los logros de los compañeros de forma negativa, busca conseguir sus objetivos en la medida en que terceros no lo consigan. Finalmente, en la disposición colaborativa se representa la suma de esfuerzos para alcanzar las metas, los participantes valoran los alcances del grupo como positivos dado que del éxito individual depende el del equipo.

De las consideraciones anteriores se desprende la investigación que se presenta a continuación, relacionada con la interacción comunicativa en la educación a distancia a través de los foros de discusión en un Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje (EVEA), en el que se analiza el tipo de interacción habitual y la estructura comunicativa de acuerdo a los objetivos a alcanzar.

2. Contexto y objetivos del estudio

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han abierto posibilidades a modelos didácticos adaptables, con herramientas innovadoras que permiten el reciclaje de estrategias, nuevos entornos comunicativos para las relaciones interpersonales, el aprendizaje colaborativo y el planteamiento de novedosos espacios de trabajo en un ambiente hipermedia interconectado por las redes, que le facilitan al estudiante universitario de cualquier modalidad de estudios (presencial,

semipresencial o a distancia) la sistematización de saberes mediante las tecnologías.

Tal como se indicó al inicio de este artículo, la educación a distancia usa medios para la comunicación didáctica entre el que enseña y el que aprende, con la salvedad de encontrarse separados en espacio y tiempo; por lo tanto, en este modelo de formación, las TIC son una herramienta útil gracias a características como la inmaterialidad, interconexión, interactividad, instantaneidad, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, innovación, diversidad, capacidad de almacenamiento, automatización, ruptura de la linealidad expresiva, entre otros (Cabero, 2001), que sugieren la potencialidad de estos medios para romper barreras espacio-temporales, ampliar la oferta de información y distribución de contenidos, incorporar elementos multimedia en un mismo escenario, establecer nuevos y mayores canales de comunicación (bidireccionales y multidireccionales), además de favorecer la interacción entre los entes involucrados: docentes, estudiantes, contenidos y tecnología.

Lo señalado anteriormente, enriquece la acción didáctica de los actores del proceso y facilitan la creación de entornos más flexibles para el aprendizaje; afianzado teorías de la educación a distancia que surgieron desde la década de los setenta, como las que indica Stojanovic (1994):

- **Autonomía e Independencia** (R.M. Delling, 1966; Ch. Wedemeyer, 1981 y M. Moore, 1977):
 - La planificación de la enseñanza y del aprendizaje se realizan como actividades separadas.
 - La responsabilidad del proceso de aprendizaje recae sobre el estudiante.
 - Cada estudiante aprende con un estilo diferente y a su propio ritmo.
- **Comunicación e Interacción** (B. Holmberg y J. Baat, 1982; D. Sewart, 1983; K. y J. Daniel, 1979):
 - Comprende actividades individuales y grupales, éstas últimas denominadas interactivas. Al respecto, cuanta más interacción y participaciones se obtendrá en los estudiantes, mayor motivación y compromiso con el sistema de enseñanza a distancia.

- A mayor relación personal suscitada por comunicación guiada, entre docente y estudiante, hay una mayor motivación y aprendizaje en los estudiantes.
- Los materiales instruccionales, adaptados a una buena comunicación serán más atractivos para los discentes, motivando y facilitando el aprendizaje.
- El trabajo es independiente de la guía del facilitador, por lo tanto hay un mayor nivel de independencia y experiencia de los estudiantes en la construcción de su aprendizaje. Las actividades grupales son relevantes sólo si apoyan el aprendizaje individual.
- **Industrialización** (Peters, 1983):
 - En esta teoría se fortalecen las nuevas posibilidades que ofrecen las TIC a la enseñanza y el aprendizaje. Se considera que la instrucción no está pautada a tiempos, lugares y personas determinadas, siendo necesaria la comunicación por medios tecnológicos, lo que significa una automatización de los procesos donde docente y estudiantes deben cumplir nuevos roles.

Analizadas las teorías anteriores, en la educación a distancia, se puede afirmar que no basta con la simple distribución de contenidos a través de los materiales instruccionales, es necesario crear actividades basadas en la participación y trabajo colaborativo, soportado con un sistema de interacción que consolide la comunicación interpersonal, que facilite el diálogo, la discusión y la promoción de nuevos saberes basados en la experiencia de los sujetos involucrados en el proceso. Por lo tanto, el alcance de las participaciones será crucial para la motivación, el desenvolvimiento de los suscritos, el buen desarrollo de las actividades y el logro de la cohesión del grupo en pro de los objetivos planteados en los procesos formativos colaborativos; sin olvidar la valiosa ayuda que el profesor pueda proporcionar como orientador, facilitador y mediador.

En este sentido las TIC tienen un valor clave para la interacción, la comunicación y el trabajo colaborativo, por ello en la actualidad es muy común hablar de “aprendizaje electrónico” (e-learning),

definido por Area y Adell (2009) como “el proceso de enseñanza y aprendizaje realizado con computadores conectados a Internet y otras nuevas tecnologías móviles de telecomunicaciones” (p.3), es decir, que bajo esta perspectiva, la educación a distancia se apoya en medios electrónicos para la distribución de contenidos, realización de actividades y la comunicación (síncrona o asíncrona) entre profesor-estudiantes, estudiante-estudiante; ofreciendo una opción efectiva de cómo, cuándo, qué y dónde aprender; permitiendo a los estudiantes esas múltiples posibilidades de elección.

En este orden de ideas, una de las alternativas que ofrecen las TIC son los EVEA o también denominados ambientes virtuales de aprendizaje, plataformas virtuales, sistema de gestión de curso, ambiente controlado de aprendizaje, plataforma de aprendizaje, entre otras. Los EVEA se pueden definir siguiendo a Gisbert, Adell, Rallo y Bellver (1998) como “un espacio de comunicación que integran un extenso grupo de materiales y recursos diseñados y desarrollados para facilitar y optimizar el proceso de aprendizaje de los alumnos, basado en técnicas de comunicación mediadas por el computador” (sec.1).

Para Adell, Bellver y Bellver (2007) “son aplicaciones informáticas que se ejecutan en un servidor conectado a una red, Internet o Intranet, diseñados expresamente para facilitar el acceso a materiales de aprendizaje, la comunicación entre estudiantes y profesores, así como entre los propios estudiantes” (p.1). De las definiciones anteriores se pueden extraer algunas características:

- Es un ambiente virtual creado y compuesto por tecnologías digitales.
- Se encuentra disponible en la red Internet, pudiendo acceder a sus contenidos a través de algún dispositivo (móvil o de escritorio) con conexión a esta red. Lo que permite el desarrollo de actividades educativas sin necesidad que docentes y estudiantes coincidan en espacio o tiempo, por lo tanto la relación didáctica no se produce “cara a cara”.
- Las herramientas tecnológicas (programas y aplicaciones tales como foros, chats, wikis, blogs, microblogging, entre otros) que lo conforman, sirven de soporte para las actividades

formativas de docentes y estudiantes, para interactuar y mediar la comunicación.

En consecuencia, los EVEA proporcionan un amplio abanico de opciones en la creación, administración, gestión y distribución de cursos a través de Internet; también permiten integrar, en un sólo espacio virtual, una variedad de aplicaciones de la Web 2.0 para facilitar la docencia, el aprendizaje, la comunicación didáctica, el trabajo en grupos y la colaboración de proyectos. Pero lo realmente importante, reside en el uso que se haga de ellas tanto desde la perspectiva del docente como la de los estudiantes.

Particularmente la Universidad Nacional Abierta (UNA), en la República Bolivariana de Venezuela, ofrece los estudios de postgrados, en la modalidad a distancia, a través del EVEA Moodle y es el contexto donde se desarrolla la presente investigación. Para tales fines se trabajó con un grupo del curso de iniciación, para aspirantes a la Maestría en Educación Abierta y a Distancia, en el lapso 2013-2.

Por otra parte, una de las herramientas de comunicación asíncrona más utilizadas en los EVEA son los foros, algunas de las razones pueden extraerse de Betegón, Fossas, Martínez y Ramos (2010) cuando afirman que “permiten la comunicación de los usuarios desde cualquier lugar en el que esté disponible una conexión a Internet sin que éstos tengan que estar dentro del sistema al mismo tiempo” (p.288). Así, son considerados escenarios en el que todos pueden publicar mensajes o cuestionar un tema, adjuntar documentos, imágenes o enlaces que complementen la información presentada.

Adicionalmente, son utilizados en actividades que requieran debate, discusión e intercambio de ideas para llegar a conclusiones, siendo un lugar común para preguntas frecuentes, dudas y respuestas, no obviando que, sirven para la socialización mediante un espacio de comunicación no formal. Todo esto sin que los usuarios se encuentren conectados en tiempo real, por tal motivo es lógico preguntar: ¿Cómo se produce la interacción comunicativa en los foros de discusión de un EVEA?

Sobre esta idea se aborda el estudio que se desglosa en las líneas siguientes, cuyo objetivo es

analizar la interacción comunicativa en un foro de discusión del EVEA de la Universidad Nacional Abierta, correspondiente al curso de iniciación 2013-2, de la Maestría en Educación Abierta y a Distancia. Específicamente se busca:

- Determinar el tipo de interacción habitual relacionada con la unidireccionalidad, bidireccionalidad y multidireccionalidad de los mensajes plasmados en un foro de discusión.
- Establecer la estructura comunicativa individualista, competitiva o colaborativa de acuerdo con los objetivos de los mensajes expresados por los participantes en el foro de discusión.

3. Método

En esta investigación el objeto de estudio está circunscrito en una experiencia didáctica, de educación a distancia, en la que convergen docente y estudiantes en un EVEA, quienes usan los foros como herramienta de comunicación e interacción. En función de esto se consideró pertinente usar un enfoque cualitativo basado en un estudio de casos intrínseco (Stake, 1998). El caso estudiado no se podía rechazar debido a que las investigadoras sólo tuvieron acceso a un grupo particular del curso de iniciación, para aspirantes a la Maestría en Educación Abierta y a Distancia, de la Universidad Nacional Abierta que se realizó durante el periodo 2013-2. Dicho grupo, identificado en la plataforma Moodle con el número cuatro, estuvo integrado por una docente ubicada en Caracas y 11 estudiantes de los Estados Monagas, Táchira y Delta Amacuro, los cuales constituyen el grupo de informantes de este estudio.

Tal como se indicó en el segundo apartado de este artículo, básicamente se busca obtener datos significativos de la interacción comunicativa en un foro de discusión. Metodológicamente, se requiere un proceso que permita convertir los mensajes registrados en datos, que puedan ser tratados con cierto rigor de medida para cuantificarlos, analizarlos y describirlos exhaustivamente. De la información obtenida dependerá la comprensión e interpretación del hecho estudiado para la construcción de nuevos conocimientos. En función de esto se consideró pertinente usar la metodología análisis de contenido que en palabras de Piñuel (2002):

Se suele llamar análisis de contenido al conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior (p.2).

Cabe destacar, que para realizar este estudio, la información analizada, fue tomada del EVEA, concretamente 23 mensajes escritos producidos en un foro de discusión, los cuales permanecían almacenados y asegurados como base de datos, brindando a las investigadoras un acceso cómodo y directo, por lo que se realiza un análisis ex post facto.

De tal manera y dada la naturaleza del objeto en estudio, se seleccionan técnicas de tipo cuantitativo que miden la frecuencia de aparición de la característica que se está evaluando, las cuales arrojan datos numéricos descriptivos para luego ser analizados por medio de un método estadístico. Y las de tipo cualitativa son retrospectivas, relacionadas con la expresión escrita en los foros y permiten detectar la presencia o ausencia de una característica del contenido, realizar observaciones, comentarios interpretativos o balances de datos secundarios producidos en las participaciones como marco para los hallazgos clave del estudio.

En el análisis cualitativo se debe ordenar y organizar la información disponible, elaborar patrones, categorías y unidades de análisis; supone asignar significados, interpretar, describir, comprender los patrones encontrados y conectarlos con las categorías establecidas. En este punto las investigadoras son un instrumento de medida (Tójar, 2006).

3.1 Fases de la investigación

Para el debido desarrollo de la investigación, se consideró un proceso de estructuración por fases, las cuales a su vez constan de un conjunto de procedimientos objetivos y analíticos acordes con la metodología seleccionada; dichas fases son:

- **Fase 1. Planificación:** Es la fase inicial de organización donde se estructura el plan de

actividades a seguir. Se divide en dos sub-fases de acuerdo a Icart (2006):

- **Componente de conceptualización:** comprende la revisión bibliográfica, planteamiento del problema, determinar los objetivos que se pretenden alcanzar y establecer el marco teórico referencial.
- **Componente de diseño:** se refiere a concebir todo lo relacionado con el tipo de investigación, cuál metodología utilizar, cómo se recolectarán los datos, dónde se registrarán y qué técnicas de análisis se aplicarán luego de recoger los datos. Sobre este último aspecto Rodríguez, García y Gil (1999) consideran que:

Recoger datos no es sino reducir de modo intencionado y sistemático, mediante el empleo de nuestros sentidos o de un instrumento mediador, la realidad natural y compleja que pretendemos estudiar a una representación o modelo que nos resulte más comprensible y fácil de tratar (p.142).

En relación al diseño del instrumento mediador, el primer paso fue definir las dimensiones de análisis del foro que se muestran en la Tabla 1.

Seguidamente se construyó el instrumento mediador (ver Tabla 2) con los indicadores o definición de las unidades de análisis. El mismo permitió registrar la frecuencia en las que se presenta una característica de la interacción comunicativa y las observaciones que se consideran relevantes en el proceso de análisis cualitativo.

- **Fase 2. Obtención de Datos:** se corresponde con el acceso a las fuentes de datos, aplicación del instrumento y preparación para el procesamiento de los datos. Así, luego de tener las dimensiones a estudiar con su definición operacional y el instrumento mediador diseñado, se procedió a seleccionar el foro a analizar. Al respecto de los 5 foros planteados, en el grupo 4 del curso de iniciación, se escogió para su análisis el foro “Aclarar Inquietudes” de la Unidad Dos: Componente Investigativo de la Maestría, que estuvo disponible desde el 02 de noviembre de 2013 hasta el 09 de noviembre de 2013. Esta decisión obedeció a que en este foro se produjo la mayor cantidad de intervenciones (23 mensajes), por lo tanto era el espacio más propicio para el análisis que se quería realizar.

Tabla 1
 Dimensiones de Análisis del Foro y su Definición Operacional

Categoría	Dimensión	Definición
Interacción Comunicativa	Tipo de Interacción Habitual	Declarativa. Unidireccional: Expresión de opiniones sin diálogo. Mensajes relacionados con el tema pero no de respuesta o comentario, por lo tanto no propicia nuevos mensajes
		Reactiva. Bidireccional: Corresponde a respuestas a mensajes anteriores
		Interactiva. Multidireccional: Cadena de intervenciones. Respuesta a mensajes anteriores haciendo referencia a otros
	Estructura Comunicativa Según los Objetivos	Individualista: Cada estudiante persigue su propio objetivo
		Competitiva: Los estudiantes valoran los logros de los otros, de forma negativa
		Colaborativa: Los estudiantes valoran los logros del grupo como positivos

Fuente: Elaboración propia. Basado en Rafaeli y Sudweeks (1997); Meneses (2007)

Tabla 2
 Instrumento mediador para el análisis de la interacción comunicativa en un foro

INSTRUMENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA EN UN FORO									
Finalidad: Recoger información sobre el tipo y nivel de interacción habitual que se produce en un Foro, básicamente se busca obtener datos significativos de la interacción comunicativa realizada durante el proceso de enseñanza y aprendizaje de un curso particular en un Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje (EVEA)									
Participantes	Tipo de Interacción Habitual			Total de Participaciones	Estructura Comunicativa según los Objetivos			Total de Participaciones	Observaciones y Análisis
	Declarativa	Reactiva	Interactiva		Individualista	Competitiva	Colaborativa		
	Unidireccional	Bidireccional	Multidireccional						
	Expresión de opiniones sin diálogo. Mensajes relacionados con el tema pero no de respuesta o comentario, por lo tanto no propicia nuevos mensajes	Corresponde a respuestas a mensajes anteriores	Cadena de intervenciones. Respuesta a mensajes anteriores haciendo referencia a otros		Cada estudiante persigue su propio objetivo	Los estudiantes valoran los logros de los otros de forma negativa	Los estudiantes valoran los logros del grupo como positivos		
:									
Total de Participaciones del grupo									

Fuente: Elaboración propia

El foro fue iniciado por la facilitadora del curso, con el propósito de ser un espacio para canalizar las dudas y dificultades de los estudiantes, con respecto a la elaboración de una actividad evaluada (pautas, búsqueda de información, dificultades técnicas en el manejo de archivos, entre otros) en donde se esperaba propiciar el trabajo en equipo entre los pares; razón por la cual se definió la estructura comunicativa según objetivos: Individualistas, Competitivas

o Colaborativas. En este sentido, sólo se tomó en cuenta los 17 mensajes elaborados por los estudiantes, mientras que los seis enviados por la facilitadora no se consideraron en esta dimensión, debido a que los aspectos a evaluar recaían en las interacciones de los estudiantes.

- **Fase 3. Análisis de Datos:** comprende la interpretación de resultados, análisis, explicación de las observaciones y establecimiento de posibles relaciones. En esta fase cada investigadora, de forma

independiente, realizó un pre-análisis del foro, que consistió en la lectura rápida de los mensajes con la finalidad de tener una aproximación superficial a los indicadores en los que se apoya el estudio. De la misma manera, con el instrumento diseñado, se detalló cada mensaje y se tabuló en concordancia a lo establecido en los indicadores, realizándose adicionalmente un análisis cualitativo de los mismos, registrándolo en la columna “observaciones y análisis”.

Posteriormente se compararon los resultados, obtenidos de forma individual, encontrándose un 96% de coincidencias, en cuanto al modo en que se codificaron los datos. Las discordancias mínimas se resolvieron razonando los motivos sobre los que se fundamentó la interpretación y el análisis, con el apoyo de un tercer analista experto, externo a la investigación.

Una vez obtenidos los datos cuantitativos se llevaron al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para a través de la estadística descriptiva generar las tablas de frecuencia y gráficos. A partir de allí inició la discusión de los hallazgos. Al procesar cuantitativamente los datos se obtuvo que 23 mensajes se relacionaron con el tipo de interacción habitual (Unidireccional, Bidireccional o Multidireccional).

- **Fase 4. Comunicación de Resultados:** finalmente se redacta y corrige el informe hasta lograr la versión definitiva para su difusión.

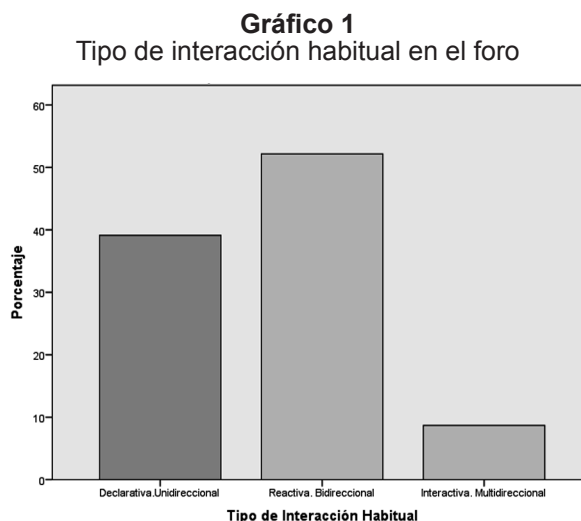
4. Resultados

De un total de 11 integrantes del grupo, sólo ocho estuvieron activos en el foro, más la intervención de la docente, y sólo tres se mostraron ausentes.

Del tipo de interacción, se refleja en el gráfico 1, que el 39,1% de la interacción habitual del foro “Aclarar Inquietudes” de la Unidad Dos: Componente Investigativo de la Maestría, fue unidireccional. El tipo de interacción predominante con un 52,2% fue la bidireccional y la de menor proporción registrada fue de 8,7% para la multidireccional.

En cuanto a la estructura comunicativa de acuerdo a los objetivos, la Tabla 3 refleja que se encontró un 29,4% de interacciones dentro del indicador individualista, ya que el objetivo era satisfacer una duda particular, también se observa que el 70,6% de las participaciones fueron colaborativas, sin presentarse evidencia de la estructura competitiva en las interacciones en el foro.

Desde el punto de vista cualitativo se busca detectar y describir las interacciones que se suscitaron, por las inquietudes de los estudiantes, a la hora de desarrollar la actividad propuesta por la docente. En relación con esto, a continuación se presenta el análisis de contenido de algunas participaciones que reflejan las interacciones realizadas. Los mensajes se escriben tal como fueron publicados en el foro de discusión, no se modificó ortografía ni signos de puntuación. Por



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Tabla 3
 Tabla de frecuencia de la Estructura Comunicativa según los Objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Individualista	5	29,4
Colaborativa	12	70,6
Competitiva	0	0
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

otra parte, cada mensaje se codificó con la palabra “Participación x (nombre del participante)”, donde X representa el número de aparición en el foro.

Participación 1 (Andrés): Hola, como puedo hacer para buscar el material relacionado de la actividad 2 en la bibliouna? copio y pego en el enlace y no logro visualizar el documento

Este mensaje, que inicia con un saludo genérico e informal, sirve para abrir caminos a la interacción entre los compañeros y profesora. En este caso responde a los planteamientos de la docente, buscando ayuda para conseguir en la red los materiales necesarios que son el soporte de la actividad a realizar. Esta interacción se clasifica como bidireccional con una estructura comunicativa individualista, al brindar una respuesta a un mensaje anterior y persigue satisfacer una duda personal.

Adicionalmente, el estudiante que generó este mensaje interviene nuevamente, con cinco días de separación respecto al primer mensaje, valorando los aportes de los compañeros para la resolución de su problema, sin propiciar nuevos mensajes, por ende se catalogan Unidireccionales y Colaborativos.

Participación 2 (Magally): Hola Andrés, saludos cordiales, que estés muy bien, yo tampoco pude encontrar los documentos en la pág de bibliouna, así que pegué los enlaces en Google Chrome y los descargué, pero para esos momentos disponibles de lectura en que no cargamos los materiales impresos, podemos volver a acceder a ellos directamente en el buscador.

El mensaje anterior, se muestra más formal y dirigido, al identificar con su nombre al estudiante de la participación 1, ratificándole que encontró el mismo problema en el servidor de la biblioteca de la universidad y aporta una solución, por lo tanto se considera una interacción Bidireccional y Colaborativa para el alcance de los objetivos.

A partir de estos dos mensajes se desencadenaron las intervenciones en el foro.

Participación 12 (Gisela): Buenos días profesora, que esté muy bien, por favor, podría indicar ¿cuántas páginas pueden dedicarse al cuerpo o desarrollo del tema? Gracias de antemano.

Cabe resaltar que entre los estudiantes se usó un lenguaje informal con saludos genéricos, sin embargo al dirigirse a la profesora se guardaban las normas de netiqueta, tal como se muestra en la participación 12.

Participación 17 (Xiomara): Leyendo cada una de las preguntas y respuestas de cada uno de mis compañeros, estaban como yo buscando hasta que compartí con mi amiga yumir y lo logramos “estamos en la búsqueda de ambientarnos con la plataforma. Felicidades a todo y sigamos luchando !suerte!

El mensaje plantea una observación de las participaciones previas, haciendo referencias al trabajo colaborativo con otra compañera, además realiza una sugerencia de comunicación más estrecha entre los pares, y proporciona un mensaje de motivación. Esta interacción se clasifica como Multidireccional y Colaborativa.

En líneas generales, el foro “Aclarar Inquietudes” se presentó como un espacio de comunicación informal, de acceso y participación libre, al que acudían los estudiantes en busca de respuestas para el avance de la actividad planteada. Consecuentemente, la consulta hecha por un estudiante, con su respectiva respuesta, podía solventar la duda de varios participantes del grupo, por lo que probablemente no se propician un mayor número de intervenciones. No obstante, en este estudio, se observó una significativa participación unidireccional, en muchos casos, solo para agradecer los aportes suministrados por los compañeros a pesar de no haber planteado dudas.

Aunque el foro fue propuesto por la docente, como guía del proceso, fueron los estudiantes quienes, entre ellos, colaboraron y aclararon con prontitud las interrogantes. Sin embargo, la

docente cumplió su rol orientador, supervisor y motivador del proceso. Como ejemplo de ello, la participación 18:

Participación 18 (Alicia): Creo que este espacio se debe aprovechar para que intercambiamos y entre ustedes se apoyen y se conecten más allá de esta aula virtual...

5. Conclusiones

Las interacciones comunicativas registradas en el foro del EVEA, en la unidad dos, para “aclarar inquietudes” del curso introductorio de postgrado de la UNA, permite concluir tras su análisis, que la transición de la unidireccionalidad a la bidireccionalidad y multidireccionalidad, se dará en la medida que se fortalezca la disposición favorable hacia la interacción con los demás y se mantenga el interés por la permanencia en el grupo; dicho proceso interactivo constituye en palabras de Rafaeli y Sudweeks (1997) “una realidad social”, misma que genera interés académico por los beneficios en el proceso educativo.

Cabe destacar que aunque en la educación a distancia se espera propiciar una participación activa de los estudiantes para la resolución de dudas, y que la misma sea un poco desligada de la figura del docente, el papel preponderante que poseen éstos en los espacios de comunicación mediada por computador, como guías y moderadores de las intervenciones, es crucial y así se dejó ver en el transcurso del foro, tras la participación de la facilitadora, debido a que estuvo atenta para proponer, aclarar, reforzar y agradecer las colaboraciones observadas.

En lo referente al alcance del objetivo, éste se pudo cumplir positivamente entre el grupo, puesto que en su mayoría, los estudiantes participaron y se observó una estructura social colaborativa, evidenciándose la cohesión del grupo. Además, las normas sugeridas por la UNA para el desarrollo de los foros, fueron tomadas en cuenta, como es el caso del envío de mensajes exclusivamente referentes al tema tratado, el uso de mensajes breves y precisos, evitando abordar varios puntos en un mismo mensaje; también se entendió que la función del espacio virtual era la de servir como medio de comunicación para esclarecer las ideas que no estuviesen bien definidas, referidas a la realización del trabajo asignado, las cuales fueron

expresadas libremente en el transcurso en que duró la unidad.

El tipo de interacción destacada fue la bidireccional, estuvo enmarcada en el rango de respuesta a mensajes previos, lo que indica que hubo interés en el grupo por establecer y mantener una comunicación entre ellos. En cuanto a la estructura de comunicación se aprecia principalmente la colaborativa, los estudiantes comprendieron que de su participación para aclarar posibles dudas, se podía establecer un equipo de trabajo y apoyo, que facilitara la realización de la actividad; los aportes particulares plasmados en el foro, podían ser el enlace a la construcción de un entendimiento colectivo.

6. Recomendaciones

En este apartado se sintetizan las principales recomendaciones, que se pueden tener en cuenta para propiciar, mejorar y mantener foros activos, con una interacción comunicativa que permita el logro de los objetivos de los grupos académicos. De esta manera se recomienda:

- La apertura de los foros con motivos académicos debe partir de los docentes, distinguirse por llevar títulos claros, los mensajes expresados en ellos, deben evidenciar lineamientos específicos para cada uno de los que sean creados.
- Es conveniente delimitar el periodo de participación, con la intención de motivar a los involucrados a programar sus contribuciones en ese continuum.
- Igual de importante será establecer un objetivo colectivo, para mantener el interés y la interacción bidireccional y multidireccional de los participantes, y de este modo lograr una estructura colaborativa.
- También será imprescindible el seguimiento y atención regular a dichos espacios virtuales, para aclarar las interrogantes, mediar, corregir y sobre todo, mejorar los aportes positivos de los estudiantes, así como establecer el fin del tema y dar la transición hacia otro punto cuando se observe pertinente.
- Los estudiantes deberán atender las indicaciones que suministre el docente y las normas proporcionadas por la institución.
- El docente debe promover el planteamiento

abierto de las dudas; de lo contrario podría estancarse el foco de atención en ellas o darse un vacío en las intervenciones.

- Finalmente, por el carácter asíncrono de los foros, se tiene la posibilidad de un mayor espacio para la reflexión y organización de los mensajes, de este modo los participantes están en la responsabilidad de revisar previamente la calidad de los contenidos a publicar, cuidando la ortografía y redacción; debido a su influencia en la comunicación y la comprensión de las ideas.



Referencias

- Adell, J. Bellver A. y Bellver, C. (2006). Entornos Virtuales de Aprendizaje y Estándares de e-Learning. Recuperado de http://elbonia.cent.uji.es/jordi/wp-content/uploads/docs/C15_JAS_v2.pdf.
- Area, M. y Adell, J. (2009). e-Learning: Enseñar y Aprender en Espacios Virtuales. En J. De Pablos (Coord): Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet. Aljibe, Málaga, 391-424. Recuperado de <http://tecedu.webs.ull.es/textos/eLearning.pdf>.
- Betegón, L., Fossas, M., Martínez, E. y Ramos, M. (2010) Entornos Virtuales como Apoyo a la Docencia Universitaria Presencial: utilidad de Moodle. Anuario jurídico y Económico Escorialense. N°. 43, 273-302. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3170529>.
- Cabero, J. (2001). Tecnología Educativa. Diseño y Utilización de Medios en la Enseñanza. Barcelona. España. Ediciones Paidós Ibérica S.A
- Dans, E. (2010). Todo va a Cambiar. Capítulo 4. La Evolución de la Comunicación. Recuperado de <http://www.todovaacambiar.com/capitulo-4-la-evolucion-de-la-comunicacion>.
- García, L. (1987). Hacia una Definición de Educación a Distancia. Recuperado de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20258&dsID=hacia_definicion.pdf
- Gisbert, M.; Adell, J.; Rallo, R. y Bellver, A. (1998). Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje: El Proyecto Get. Cuadernos de Documentación Multimedia. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/evea.htm>.
- Hamidian, B., Soto, G. y Poriet, Y. (2007). Plataformas Virtuales de Aprendizaje: Una Estrategia Innovadora en Procesos Educativos de Recursos Humanos. Recuperado de <http://www.utn.edu.ar/aprobedutec07/docs/266.pdf>.
- Icart, M. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina. Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PR9&dq=etapas+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ei=Mk0cU9K-IZTLkAfPt4Eo&ved=0CDgQ6AEwAg#v=onepage&q=etapas%20investigaci%C3%B3n&f=false>.
- Meneses, G. (2007). NTIC, Interacción y Aprendizaje en la Universidad. Tesis doctoral. Universitat Rovira I Virgili. Recuperado de <http://www.tdx.cat/handle/10803/8929>
- Piñuel, J. (2002). Epistemología, Metodología y Técnicas del Análisis de Contenido. Estudios de Sociolingüística 3(1), pp. 1-42: Recuperado de https://www.ucm.es/data/cont/docs/268-2013-07-29-Pinuel_Raigada_AnalisisContenido_2002_EstudiosSociolingüísticaUVigo.pdf.
- Rafaeli, S. y Sudweeks, F. (1997). "Networked Interactivity". Journal of computer mediated communication, vol. 2, 4. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00201.x/full>
- Rodríguez, G.; Gil, J. y García, E. (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa. Málaga, España. Ediciones Aljibe
- Stake, R. (1998). Investigación con Estudio de Casos. Madrid. Ediciones Morata, S.L.
- Stojanovic, L. (1994). Bases Teóricas de la Educación a Distancia. Informe de Investigaciones Educativas. Universidad Nacional Abierta. 11-45 Recuperado de <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIE/article/view/155/145>
- Tójar, J. (2006). Investigación Cualitativa: Comprender y Actuar. Editorial la Muralla, S.A. Madrid. Recuperado de http://books.google.co.ve/books/about/Investigaci%C3%B3n_cualitativa.html?id=IXcdV7aLbWcC&redir_esc=y
- Zayas, P. (2005). La Comunicación Interpersonal. Recuperado de http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf.