



## **El análisis e interpretación de las interacciones en los foros virtuales: descripción de parámetros orientadores para mejorar la calidad**

### **Nombre de los Autores:**

Claudia Camacho Real ( [claudiacamacho@udgvirtual.udg.mx](mailto:claudiacamacho@udgvirtual.udg.mx))

Adriana Pacheco Cortés ([adrianap@cencar.udg.mx](mailto:adrianap@cencar.udg.mx))

Marco Antonio Pereida Alfaro ([mpereida@cencar.udg.mx](mailto:mpereida@cencar.udg.mx))

**Institución Participante:** Instituto de Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje en Ambientes Virtuales, Sistema de Universidad Virtual (SUV) de la Universidad de Guadalajara (UdG)

**Área Temática:** Formación Profesional, Innovación y Empleo

17) Parámetros de calidad y certificación de conocimientos en la formación virtual.

**Requerimientos para Presentación:** Cañón y Proyector

### **Resumen**

En este trabajo se aborda el concepto de la calidad de la educación virtual y a distancia, algunos de los enfoques de evaluación de la calidad. Se rescata la importancia de los acercamientos cualitativos a las interacciones en un foro virtual a través del método de la observación y el análisis de la conversación entre los participantes. Se describe la estrategia como un enfoque de microevaluación de la calidad de las interacciones en los Foros Virtuales (FV) en los programas de Educación Virtual y a Distancia. Se rescatan microacciones que configuran la interacción social para construir la descripción de parámetros orientadores con el fin de contribuir a mejorar la calidad de la interacción en el FV. En la experiencia de investigación, dos de los investigadores son miembros del foro de discusión que se estudia, fungieron como observadores participantes y el otro es externo, quien asume el rol de observador no participante.



**Palabras claves o descriptores:** calidad, calidad de la educación virtual y a distancia, interacción, observación cualitativa, análisis interpretativo.

### **La Calidad de la Educación Virtual y a Distancia**

La educación virtual y a distancia tiene elementos distintos a otras experiencias educativas. Entre ellas podemos mencionar la deslocalización de los procesos de enseñanza-aprendizaje donde los estudiantes acceden al aula virtual en cualquier momento y lugar desde una computadora conectada a Internet, la comunicación asincrónica y sincrónica, la atención personalizada, la participación activa del alumno y la posibilidad de interactuar con compañeros desde cualquier parte del mundo, la diversidad de los recursos, los materiales de apoyo, los objetos de aprendizaje entre otros. Estas características favorecen la difusión progresiva de la educación en línea brindando servicios educativos que se adaptan cada vez más a sus usuarios.

En este sentido, la educación de calidad en los programas de educación a distancia, es aquella que satisface y se adapta a las necesidades de aprendizaje, la diversidad y las condiciones de vida de sus usuarios con un enfoque colaborativo, por ejemplo, brindando flexibilidad en el tiempo, el espacio o el lugar y el modo de aprender de los estudiantes en un contexto de trabajo colaborativo y en red (SUV, 2004).

Así mismo, posee finalidades que funcionan como guías orientadoras de sus programas de formación. Las finalidades proporcionan los elementos básicos que garantizan la formación de saberes declarativos, procedimentales y actitudinales. La educación virtual y a distancia es una alternativa de formación que debe contribuir a mejorar la realización e integración sociocultural del individuo a nivel local y global propiciando situaciones de aprendizaje que habilitan al estudiante para aprender a conocer, hacer, ser y convivir. Dar seguimiento a los procesos que llevan a formar estos saberes, es un proceso evaluativo fundamental para ponderar calidad de los procesos de la Educación Virtual y a Distancia.

El concepto de calidad es amplio, complejo y multidimensional. Es un concepto que permite ser aplicado a cualquiera de los elementos que entran en el campo de lo



educativo: tangibles o intangibles. La noción de calidad es determinada por las demandas sociales sujetas al contexto histórico y económico. Se puede evaluar la calidad de formación de los docentes, los aprendizajes, la infraestructura, el diseño curricular, los procesos, las formas de interacción, en este caso las formas de interacción.

Existen diversos enfoques sobre la calidad de Educación Virtual y a Distancia, desde concepciones globales como los sistemas de evaluación basados en modelos de calidad estándar; los basados en una triada informativa del programa educativo: la evaluación externa por el estudiante, la evaluación interna por los profesores y equipo académico; los niveles de rendimiento y seguimiento de trayectoria de los estudiantes; las investigaciones institucionales y/o críticas; los basados en la evaluación de la dinámica de las principales formas de interacción en un ambiente virtual (Silvio,2006).

### **Problema**

Los autores de la ponencia han participado en programas de educación virtual y a distancia como alumnos, asesores e investigadores. En la actualidad los tres ponentes son asesores de la Licenciatura en Educación del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

La experiencia que tienen los investigadores ha permitido analizar los procesos y los resultados de la calidad de las interacciones en los FV de una manera cuidadosa, en función al reconocimiento de los desempeños y las necesidades específicas correlacionados con la aplicación de los principios pedagógicos, académicos y sociales tanto particulares como globales del programa de educación virtual y a distancia los cuales se atañen a la transformación de procesos

La realidad educativa de los FV tiene aspectos sujetos a cuantificarse y cualificarse, realizar miradas diagnosticas permitió una visión cercana-cualitativa del aprendizaje compartido de los participantes.

Las interacciones en los FV presentan diversas problemáticas entre las que se identifican: la falta de habilidades de redacción de algunos asesores o estudiantes, la dificultad en el intercambio comunicativo, el no lograr el objetivo de la discusión, la



falta de habilidades de retroalimentación, la dificultad en la recapitulación (sumarización) para observar las posturas de los participantes, la construcción del mensaje instruccional/educativo, entre otras. De ahí que para este estudio se considere de fundamental importancia tener un acercamiento diagnóstico a los procesos que fortalecen y dificultan la calidad de las interacciones con el fin de configurar la descripción de parámetros orientadores para mejorar la calidad.

### **Interacciones en el Foro Virtual**

El FV es un espacio digital donde se establece la interacción en grupo en varios sentidos y con diversas intenciones. El intercambio comunicativo se basa en la expresión de las ideas en lenguaje escrito. La interacción es una acción sociocultural situada como una actividad relacional y discursiva que se desarrolla en un determinado contexto virtual y que puede favorecer, o no el aprendizaje (Barbera, 2001). Para Moore y Anderson (2003) la calidad y la cantidad de interacciones entre profesor y estudiante depende del diseño instruccional, el tipo de actividad que será desarrollada en el curso en línea. Así mismo, el estilo de retroalimentación del asesor, las características del grupo, sus habilidades sociolingüísticas y la cultura de participación precedente de experiencias previas en contextos virtuales.

Por tanto, el diseño instruccional y la retroalimentación deben maximizar y orientar las interacciones asesor-alumno, alumno-asesor, alumno-alumno. El intercambio comunicativo en los foros de discusión son apropiados para desarrollar actividades convergentes (analizar, sintetizar, comparar, conceptualizar y evaluar información) para negociar un entendimiento de principio de manera general o específica y divergentes (contribuciones de datos a los miembros de la clase, retroalimentar información, organizar la discusión) relacionados con los contenidos declarativos de la instrucción. El intercambio comunicativo entonces, es una conversación didáctica guiada, mediatizada (Holmberg en Simonson, 2006) por componentes comunicacionales, pedagógicos, tecnológicos, afectivos y sociales.

### **Preguntas de investigación**



¿Cómo evaluar la calidad de las interacciones en los FV de un programa de educación a distancia?, ¿Cómo orientar la mejora de la calidad de las interacciones de los participantes en los FV?

### **Objetivos**

- Analizar las interacciones de un FV de discusión en un programa de un doctorado de educación a distancia desde una lógica cualitativa
- Descripciones de parámetros orientadores para mejorar la calidad de las interacciones en función de las interacciones observadas.

### **Supuesto**

Dar seguimiento cualitativo a los intercambios comunicativos en los FV es un medio para conducir la identificación de desvinculo, ausencias y fortalezas entre los fines del modelo educativo, el programa de educación virtual y a distancia y los mensajes que se generan en los FV en un curso en línea.

### **Muestra**

- Para la selección de la muestra se utilizó el “muestreo completo” (Flick, 2004) en donde todos los participantes intervienen.
- Se observó a un grupo integrado por 12 estudiantes de un doctorado y al asesor, quien diseña y dirige la interacción grupal.

### **Método**

Para Hidalgo (1989), la observación implica contraste entre lo mirado y los referentes desde los cuales se mira. Éste autor refiere que cuando el investigador registra lo observado, impone, en los hechos, un filtro a la observación; la imposibilidad de establecer una relación biyectiva -uno a uno y sobreyectiva- que traduzca literalmente todo lo observado al texto escrito, obliga a ejercer un acto de selección, que desde luego responde a criterios valorativos y por lo mismo a los referentes del sujeto.

Se observó la frase como unidad lingüística del mensaje, por considerarla base de la relación entre los participantes, asumiendo a su vez que estos cumplen el rol de lector



y escritor, situación comunicativa que -aún de manera selectiva- posibilita un sinnúmero de interrelaciones y afectaciones mutuas (Saussure en Moreno, 1993).

El análisis de los registros, se realizó en confrontación clara con la perspectiva constructivista y las características de espacio virtual, con el fin de comprender, con sentido, de manera estructurada y racional el objeto de estudio (Hidalgo, 1989).

### **Justificación**

Se consideró pertinente el método de la observación porque es una estrategia de indagación que fortalece una actitud abierta, explorativa, (Descombe, 2003) diagnóstica de la calidad de las interacciones. Es una mirada intencionada con miras a discriminar, connotar, valorar y comprender las particularidades y las generalidades de los eventos comunicativos registrados. Así como, el desarrollar un análisis interpretativo que permite construir sentido y estructura a luz de un cuerpo teórico y una postura por parte de quien investiga.

### **Técnica**

Se utilizó el análisis de la conversación escrita como vertiente de lo propuesto por Pomerantz y Fehr (en van Dijk, 2003). Se formularon preguntas y aspectos a tomarse en cuenta para el análisis de la conversación. Se eligió una secuencia de intercambios comunicativos. En el análisis se consideró lo propuesto por Gall, Gall y Borg (2007), el significado del texto desde las diferentes perspectivas de los investigadores, incluyendo las perspectivas de los autores de los mensajes y la intención del mensaje para la audiencia. Se analizó el contenido a través de identificar lo que ocurre en de las acciones comunicativas marcando con color eventos significativos. Cada color se le asignó un nombre después de dar significado a la acción desde el contexto. Cabe mencionar que los acontecimientos elegidos tenían relación al interés, conocimiento y expectativas. Los indicadores empíricos agrupados en temas configuraron la subcategorías. A su vez articularon líneas de relación entre las subcategorías subordinadas a la categoría calidad de la interacción. Posteriormente, se interpretaron los datos al contrastar los datos con la teoría.

### **Estrategia**



La estrategia que siguieron los investigadores para realizar el estudio, se realizaron las siguientes acciones:

- 1) Problematización
- 2) Revisión de la literatura
- 3) Recolección de datos
  - Elaboración de preguntas para la observación
  - Selección de una secuencia
  - Revisión e impresión del contenido de las interacciones
  - Toma de notas de campo
- 4) Análisis de datos:
  - Identificación de eventos significativos, clasificar por colores los hallazgos, dar nombre a las acciones. Agrupar en subcategorías
  - Establecer relaciones entre la categoría, subcategorías y indicadores empíricos
  - Elaboración de mapas conceptuales
  - Interpretación de los datos
  - Comparación del material con los objetivos de la investigación
- 5) Presentación del informe

## **Reflexiones**

El acercamiento cualitativo a los procesos de interacción en los FV de un Doctorado en Tecnología Instruccional y Educación a Distancia de una universidad de Estados Unidos; por un lado, permitió identificar procesos metodológicos de reconstrucción cualitativa de interacción en los procesos compartidos. Así mismo, la revisión y la reflexión de las formas de socialización en el aprendizaje grupal, facilitó la identificación de aspectos a cuidarse para mejorar la calidad de las interacciones observadas.

La instrucción de la actividad de aprendizaje solicitó la elaboración del concepto de educación virtual y a distancia a partir de un marco referencial común. En el caso se



observó la interacción social como una acción práctica, social y cultural. Los participantes usuarios del lenguaje construyeron textos como hablantes, escritores, oyentes o lectores pero también como miembros de un grupo social y de aprendizaje bajo un marco cultural e institucional (van Dijk, 2000).

En el intercambio comunicativo observado se identificaron microacciones que estructuraban la práctica discursiva individual y en función de la meta grupal que cohesiona su sentido de estar y participar en el espacio virtual.

Estas se retomaron para describir los parámetros orientadores para mejorar la calidad de la interacción en los FV. Entre las microacciones observadas se encuentran las relacionadas a:

La acción discursiva **estructural**: es decir, lo referente a la sintaxis, la semántica, la argumentación como unidad comunicativa que favorece o dificulta la comunicación clara, precisa y ágil en el espacio en el espacio virtual (Van Dijk, 2000).

La acción **social**: conformada por las reglas que rigen socialmente el intercambio comunicativo (Grice en Frías, 2001) y los roles sociales de participación, es decir:

- La *Personalización del mensaje* que destine lo que se desea comunicar de manera individual o colectiva con el propósito de fortalecer la bidireccionalidad y multireccionalidad de la comunicación. Así como el nombre de quien envía el mensaje. Ambas acciones disminuyen el sentido de soledad y alejamiento del asesor y de los compañeros de foro (Garrison, en Aretio, 2001).
- La *extensión del mensaje*: el texto debe presentar la cantidad de información solicitada en la instrucción, ni más ni menos (Grice en Frías, 2001) En la comunicación en foros los mensajes muy extensos dificultan el intercambio, el manejo de diversos temas complejiza el análisis y la retroalimentación discursiva.



- *La veracidad:* la información que se comparte en el foro debe ser veraz, fundamentada (Grice en Frías, 2001). Es conveniente citar las referencias de las fuentes consultadas.
- *La pertinencia* del mensaje: los participantes deben enfocarse al objetivo de aprendizaje en el foro, el tema a tratar con precisión y coherencia. De tal manera, que todos los datos y las argumentaciones, sean elementos que aporten para lograr la meta común (Grice en Frías, 2001). Incluso que aporten sobre lo no dicho, por lo que se recomienda leer las participaciones en el foro antes de elaborar la propia.
- *La forma de expresar las ideas:* el mensaje en foro debe ser cordial, claro, ordenado en sus expresiones. Se recomienda evitar frases ambiguas que no brinde información literal. Por ejemplo: las frases irónicas o sobreentendidas, chistes, entre otros. Así mismo, el uso de mensajes uniformados en mayúsculas, ya que, visualmente es incómodo y puede interpretarse como una alteración en el estado de ánimo del emisor y/o ausencia de cordialidad.

Así mismo, se buscó identificar los mensajes que como actos sociales manifiestos en el lenguaje en la dinámica interpersonal asumían una función al objetivo de aprendizaje grupal. Y los cuales favorecieron la participación democrática, el logro de la meta común y la calidad de la interacción.

Para evaluar la calidad se retoman las descripciones de los parámetros orientadores para convertirlos en parámetros de instrumentos de evaluación y adaptarlos al contexto en el cual se aplicaran.

Se observó que los participantes asumen roles que coadyuvan a conformar, organizar, orientar e integrar la interacción individual hacia la meta común.

En el caso, los roles fueron libremente asumidos por los alumnos del doctorado. Pero se considera que también es importante que sean roles desempeñados por el asesor sobre todo en grupos no familiarizados en la dinámica de un foro de discusión virtual.



Es importante que estos roles estén presentes en el intercambio comunicativo de forma asignada en el grupo, parcialmente asumida por el asesor o libre entre los miembros pero presentes. Esta la estrategia organizativa estará en función de las habilidades sociolingüísticas de discusión grupal desarrolladas por los participantes para mejorar la calidad de la interacción en el FV.

*-Rol de explicitar saberes individuales:*

Por los mensajes observados, se afirma que este rol permite cumplir de manera individual e inicial la tarea dibujada en la instrucción. Bajo este se aporta el saber particular, a veces contextualizado y fundamentado.

Facilita que el autor del mensaje clarifique, precise y exprese su saber referencial a partir del nivel de abstracción conceptual logrado, y a demás de mostrar las habilidades de redacción que pone en práctica para comunicarlo. En este sentido se juega el rol de un escritor que se comunica para ser leído y retroalimentado por los miembros del grupo. La acción comunicativa entonces es una acción sociolingüística como parte la esencia del acto de comunicación.

*-Rol Valorativo y Propositivo de la participación discursiva*

Por ejemplo: en las habilidades y las actitudes observadas en los participantes permitieron identificar que los alumnos participan al valorar aportaciones de sus compañeros, es decir, al asentir con argumentos sobre la exposición del otro; al disentir, aclarar un punto donde se discrepa. Las valoraciones se establecieron en un lenguaje cordial, empático al hacer uso de un protocolo de participación de manera implícita.

Por tanto, se considera este rol favorece la abertura de un espacio de comunicación y de debate. Es decir, a través de la interacción se facilita la comunicación, el intercambio de información disciplinar o sobre procesos, valores, sentimientos y experiencias entre iguales haciendo uso de practicas discursivas como: saber convivir, compartir, cooperar, colaborar, asentir, disentir, discrepar, discutir, confrontar,



proponer, negociar, consensar, decidir y tomar acuerdo con base a la argumentación (OEI,s/a).

Así el, la interacción social no puede desarrollarse sin un sentido de responsabilidad recíproca y desarrollo de habilidades sociolingüísticas propias de la discusión y el trabajo grupal entre los miembros del foro.

*-Rol de Integrador la participación discursiva:*

Una vez cumplida la participación individual, los alumnos participantes del foro asumieron procesos asociados en función de la acción discursiva grupal de aprendizaje con el fin de recuperar lo construido.

En este rol se pusieron en práctica habilidades para sintetizar, conjuntar los aportes grupales. Así mismo, proponer conceptos grupales, enfatizar logros y aspectos por alcanzar.

*-Rol organizativo:*

Este consistió en ponderar si la meta común se estaba logrando, centrar la discusión explicitando la percepción de desvíos en la temática y exhortando a reenfocar la orientación de la discusión.

Algunos de los alumnos del FV trataron de establecer un producto consensado y grupal a través de presentar propuestas de organización, preguntas orientadoras para formular un concepto común de educación virtual y a distancia.

El rol consiste en establecer o consensar una estrategia organizativa para lograr el objetivo de la actividad donde los participantes sean parte de un proceso de co-construcción de un objeto común de referencia y en un contexto de comprensión mutua.



Se considera que este rol puede ser desempeñado por el asesor al diseñar la estrategia para al facilitar la interdependencia entre los alumnos, conceder un alto valor a la cohesión grupal, ofrecer apoyo a los alumnos, inducir y dirigir los procesos de aprendizaje intergrupales en el FV con el fin de que se desarrollen intercambios productivos y afectivamente positivos. O ser parte de la situación de didáctica delegada a los alumnos.

En cualquiera de las opciones, es necesario desarrollar estrategia que lleven a la reflexión y reformulación de saberes en un ambiente de discusión y aprendizaje donde discrepar, cuestionar, sugerir no sean percibidas como fracaso o ofensa personal sino una oportunidad de mejora mediada por la argumentación, negociación de significados y la toma de acuerdos.

#### Referencias:

- Aguerrondo, I. (s.f.) *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. Recuperado el 30 de Septiembre del 2006 de: <http://www.campusoei.org/calidad/aguerrondo.htm>
- Barberá, G. y otros. (2001). *Enseñar y aprender a distancia ¿es posible?* UOC. Barcelona, España
- Cano, E. (1998) *La calidad total una vía alternativa. En la evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla.
- Frías, X. (2001). *Introducción a la Pragmática*. Recuperado el 20 de septiembre del 2006 de: <http://www.romaniaminor.net/ianua/sup/sup05.pdf>
- Descombe, M. (2003). *The Good Research Guide. For Small-scale Research Projects*. 2da. Ed. Maidenhead, Gran Bretaña: Open University Press
- Díaz-Barriga, F & Hernández, G. (2002) *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista*. McGraw Hill: México
- OEI.(s/a). *Educación para valorar. Educación para participar en: módulo 2 del Curso de Formación Docente Ciencia, Tecnología, Sociedad y Valores*. Recuperado el 6 de Junio del 2006 de: <http://www.campusoei.org/VariosCursos.asp?pmcurso=68>
- Fainholc, B. (s.f.). *La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema complejo* en: RED, Revista de Educación a Distancia, 12. Consultado el 18 de Septiembre del 2006 en: <http://www.um.es/ead/red/12/fainhplc>. Pdf



- Galindo C. Jesús (1998). *Grupos de discusión. De la investigación social a la investigación reflexiva* en Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. Pearson Addison Wesley. México
- Gall, M. Gall, J. y Borg, W. (2007). *Educational Research. An Introduction* (8th Ed.) United States
- García, L. (2001). *La Educación a Distancia De la Teoría a la Práctica*. Ariel Educación: España
- Hidalgo, Guzmán Juan Luis (1989). *Investigación Educativa una estrategia constructivista*. Cuadernos de Educación Continua. Edit. CCECMEM. México
- Moore, M. J. & Anderson, W. G. (2003). *Handbook of distance education*. Mahwah, NJ: Erlbaum
- Silvio, José. (2006). *Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC) Vol. 3, no. 1. Consultado el 28 de septiembre del 2006 en: <http://www.uoc.edu./rusc/3/1/dt/esp/Silvio.pdf>
- Simonson y otros. (2006). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education* (3ra ed.) Prentice Hall: Uppermerdle River, NJ
- UdGVirtual. (2004). *Modelo Educativo de UdGVirtual*, Universidad de Guadalajara.
- Van Dijk, T.A. Comp. (2000) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*. Gedisa: España