

Evaluación Piloto de las Herramientas de Comunicación sincrónicas y asincrónicas

Evaluación Piloto de las Herramientas de Comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en los cursos de "Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista" en la UNAD-CEAD Pasto. Semestre 2012-2013

Lidda Maryory Rincón Delgado

Escuela de Ciencias de la Educación  
Universidad Nacional Abierta y a Distancia

## Evaluación Piloto de las Herramientas de Comunicación sincrónicas y asincrónicas

### Resumen

El objetivo principal de esta investigación es incentivar el uso eficaz y eficiente de las herramientas de comunicación sincrónicas (teleconferencia y chat) y asincrónicas (foro, correo electrónico), utilizadas en los cursos de pregrado de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Centro de Educación a Distancia de Pasto, a partir de la aplicación de un Modelo Piloto Evaluativo de dichas herramientas de comunicación. La metodología de investigación utilizada es cualitativa, con un método socio-educativo de etnografía virtual a nivel micro; Como resultado, se observa que la aplicación del Modelo Evaluativo permitió incentivar la eficiencia y eficacia de algunas de estas herramientas de comunicaciones hasta en un 100%. La investigación permite concluir que este diseño del Modelo Evaluativo para este contexto exclusivo de la UNAD-CEAD Pasto, permite superar la problemática evidenciada en la falta de objetivos pedagógicos, interacción e interactividad.

Palabras clave: Modelo Evaluativo. Herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas. Etnografía virtual. *Software* GanttProject.

Evaluación piloto de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en los cursos de "Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista" en la UNAD-CEAD Pasto. Semestre 2012-2013

Proyecto de investigación para optar por el título de Especialista en Educación Superior a Distancia

Autor: Lidda Maryory Rincón Delgado

Asesor de Investigación: Candidato a Dr. Antonio Rimada.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias de la Educación

CEAD Pasto

San Juan de Pasto, 6 de diciembre de 2013

## Contenido

INTRODUCCION .....	9
JUSTIFICACION.....	13
DEFINICION DEL PROBLEMA.....	17
OBJETIVO GENERAL .....	20
MARCO TEORICO.....	21
MARCO CONCEPTUAL.....	29
Comunicación.....	29
La Comunicación Pedagógica .....	31
La interacción e interactividad en la comunicación en un AVA.....	34
Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica.....	37
Chat .....	37
Teleconferencia o <i>webconference</i> .....	38
Foro .....	39
Correo electrónico .....	40
La evaluación en un AVA.....	41
ASPECTOS METODOLOGICOS.....	43
POBLACION .....	44
MUESTRA.....	45
INSTRUMENTOS .....	46
1. ENCUESTAS.....	46
2. ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD.....	50
3. SOFTWARE GANTTPROJET.....	52

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	52
PRESENTACION DE RESULTADOS.....	53
Interpretación y discusión de la encuesta tipo diagnostica.....	57
Interpretación de la encuesta principal.....	68
Interpretación de las entrevistas a informantes claves.....	76
Discusión de resultados.....	84
MODELO PILOTO EVALUATIVO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	
SINCRÓNICAS Y ASINCRONICAS –MOPEH- AL INTERIOR DE UN AVA.....	88
1. Introducción.....	88
<b>2. Justificación</b> .....	89
3. Objetivos del Modelo.....	91
4. Componentes del Modelo.....	91
a. Caracterización del problema.....	92
b. Análisis de la información.....	92
c. Propuesta.....	92
d. Aplicación.....	93
e. Medición de resultados.....	93
CONTEXTO DE APLICACIÓN DEL MODELO PILOTO EVALUATIVO DE LAS HERRAMIENTAS	
DE COMUNICACIÓN SINCRÓNICAS Y ASINCRONICAS (MOPEH).....	95
1. Introducción.....	95
<b>2. Justificación</b> .....	96
3. Objetivo del Modelo.....	97
4. Componentes.....	98
Desarrollo del MOPEH.....	98
1. Caracterización del problema:.....	98
<b>2. Análisis de la información:</b> .....	99
3. Propuesta:.....	100
<b>4. Aplicación</b> .....	114
5. Medición de resultado.....	117
CONCLUSIONES.....	126

RECOMENDACIONES .....	129
BIBLIOGRAFÍA.....	130
ANEXOS.....	133
ANEXO 1: Transcripción entrevista realizada a Mgs. Edgardo Mafla, Tutor del curso virtual de Metodología del Trabajo Académico. ....	133
ANEXO 2: Transcripción de la entrevista realizada a la Tutora Tatiana Egea, Directora del curso de Metodología del Trabajo Académico de la UNAD. ....	143
ANEXO 3: Entrevista realizada a la Mgs. Alicia Paredes, Tutora del CEAD-Pasto del curso de Proyecto Pedagógico Unadista y Consejera de la UNAD. ....	152
ANEXO 4: NOTAS DE CAMPO .....	160
ANEXO 5: Entrevista realizada al Mgs. Edgardo Mafla, Consejero y Tutor de Metodología del Trabajo Académico de la UNAD CEAD Pasto. Medición de resultados .....	176
ANEXO 6: Entrevista realizada al Consejero y Tutor Franco Muñoz de la UNAD-CEAD Pasto. Medición de resultados.....	179
ANEXO 7: PLAN DE TRABAJO DEL MOPEH .....	191

## Evaluación Piloto de las Herramientas de Comunicación sincrónicas y asincrónicas

Evaluación Piloto de las Herramientas de Comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en los cursos de "Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista" en la UNAD-CEAD Pasto. Semestre 2012-2013

El objetivo principal de esta investigación es incentivar el uso eficaz y eficiente de las herramientas de comunicación sincrónicas (teleconferencia y chat) y asincrónicas (foro, correo electrónico), utilizadas en los cursos de pregrado de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Centro de Educación a Distancia de Pasto, a partir de la aplicación de un Modelo Piloto Evaluativo de dichas herramientas de comunicación. La metodología de investigación utilizada es cualitativa, con un método socio-educativo de etnografía virtual a nivel micro; la muestra del estudio es no probabilística a conveniencia, entre los estudiantes de los cursos antes mencionados y los estudiantes inscritos para la presentación de Pruebas Saber Pro, que han cursado como mínimo el 75% de su carrera profesional, en la UNAD-CEAD Pasto, y por los Docentes-Tutores de los mismos cursos, como informantes claves. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Encuestas online, entrevistas en profundidad y *software* GanttProject. Como resultado, se observa que la aplicación del Modelo Evaluativo permitió incentivar la eficiencia y eficacia de algunas de estas herramientas de comunicaciones hasta en un 100%. La investigación permite concluir que este

diseño del Modelo Evaluativo para este contexto exclusivo de la UNAD-CEAD Pasto, permite superar la problemática evidenciada en la falta de objetivos pedagógicos, interacción e interactividad.

Palabras clave: Modelo Evaluativo. Herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas.

Etnografía virtual. *Software* GanttProject.

## INTRODUCCION

*“Lo conocido por conocido, no es necesariamente reconocido”*

*Hegel.*

Las sociedades actuales están inmersas en constantes transformaciones, determinadas por la influencia que día a día las Tecnologías de la Informática y la Comunicación (TICs) ejercen sobre las actividades del ser humano; palabras como e-comercio, *e-business*, *e-learning*, que son antecedidas con el prefijo e- son utilizadas comúnmente denominando prácticas habituales y el predominio de las TICs sobre las mismas.

Es este contexto donde el aprendizaje toma un rol preponderante para la formación de ciudadanía en una sociedad de la información y el conocimiento, donde éste tiene fecha de caducidad, indicando así, que se hace necesario estar en constante y continuo aprendizaje, como afirma Yanez Guzmán (2009), “En otro tiempo uno se formaba para toda una vida, hoy día nos pasamos la vida formándonos” (p.10). Es por esto que el aprendizaje permanente y continuo no es una elección, es una necesidad propia de estas nuevas sociedades que demandan individuos interconectados en un mundo globalizado, de tal forma que son todos formando un todo. Un aprendizaje que no se limita a espacios físicos, geográficos, tiempo, ni distancias, suscitando así aprendizajes formales e informales.

Es así que el aprendizaje deja de ser percibido como un proceso pasivo y el estudiante un receptor de todo el conocimiento impartido por el docente o Institución; convirtiéndose en un proceso activo, donde es el estudiante quien elige forma, modo y lugar de su aprendizaje,

tomando con ello el control; Lo cual es la característica preponderante de la educación a distancia, que no ha sido ajena a los cambios vertiginosos que las TICs han generado en toda la sociedad.

En este nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje interviene la innovación y la utilización de los diversos recursos que las TICs brindan para la construcción social del conocimiento, característica propia de los AVA, desde una perspectiva de origen socio-constructivista. Uno de estos recursos son las herramientas de comunicación tanto sincrónicas como asincrónicas utilizadas para el aprendizaje colaborativo en AVA, los cuales mediados por la interacción entre pares y docentes, favorecen la construcción del conocimiento; como afirma Holmberg quien reconoce en la interacción y la comunicación las condiciones necesarias para el aprendizaje, siendo el escenario perfecto para la conexión de lo colectivo y lo individual (Gonzales Osorio, 2013).

Sin embargo no basta, para producir la interacción e interactividad esenciales en un AVA, contar con un grupo de estudiantes y un docente mediados por las TICs, sino que es necesario saber aplicar eficaz y eficientemente las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas (chat, teleconferencia, foro y correo electrónico) que generen un ambiente adecuado para la co-creación del conocimiento.

Es así que se pretende en esta investigación incentivar el uso adecuado de estas herramientas de comunicación, a partir de la creación de un Modelo Piloto evaluativo -MOPEH- de dichas herramientas, utilizadas en la UNAD en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje, que adopta categorías como la interacción, interactividad y objetivos pedagógicos, que permitirán potencializar su uso didáctico.

Para alcanzar el objetivo de estudio, se empleará una estrategia metodológica basada en el paradigma cualitativo, desde los parámetros de la etnografía virtual<sup>1</sup>, que brinda instrumentos de recolección de información como la encuesta online y entrevistas a informantes claves al interior del contexto educativo apoyado en *e-learning*.

Es así que para caracterizar el uso actual de las herramientas de comunicación de los estudiantes de la UNAD-CEAD Pasto, se aplicarán encuestas online y se realizarán entrevistas a informantes claves, docentes que tienen a su cargo el curso de “Metodología del trabajo académico” y “Proyecto pedagógico unadista” del CEAD Pasto y una de las Directoras de los mencionados cursos.

El presente estudio afrontará el problema epistemológico desde la teoría del Dialogo Didáctico Mediado, planteado por Garcia Aretio (1999), quien afirma que la comunicación dada por los canales y/o medios, entendidas como las nuevas herramientas de comunicación tecnológicas producen un aprendizaje colaborativo de calidad en la educación a distancia.

Es de anotar, que luego de una revisión bibliográfica, por medio bibliotecológico al interior de la UNAD no se encontraron fuentes de información que permitan la realización de un estado de arte acorde al objeto de estudio de la presente investigación; de tal forma este estudio brindará un soporte académico para futuras investigaciones.

Por lo tanto, el siguiente trabajo se encuentra estructurado en tres (3) partes:

---

<sup>1</sup> Tomado como enfoque holísta y conectivo, así como su manera de describir los fenómenos (personajes, acciones o escenarios), en sus contextos naturales y escenarios complejos, logrando entregar resultados más cercanos a la “comprensión” de lo que sucede en los contornos y contextos de las comunidades virtuales. (Hine, 2004)

En la primera parte se dará respuesta al problema ontológico de la investigación, recurriendo a la epistemología de la ciencias educativas, donde se empleará la teoría del dialogo didáctico mediático de Garcia Aretio.

En la segunda parte del trabajo, se encuentra la caracterización de las herramientas sincrónicas (chats y teleconferencias) y asincrónicas (foros y correos electrónicos), utilizadas en el aprendizaje colaborativo al interior de los cursos virtuales de: “Metodología del trabajo académico” y “Proyecto pedagógico unadista”, cursos básicos de formación, obligatorios a todos los programas de la UNAD, la realización del trabajo de campo fue en el Centro de Educación a Distancia (CEAD), Pasto, Nariño.

Asimismo, en esta misma sección se advierte el análisis de las encuestas online dirigidas a los estudiantes del primer semestre durante los dos (2) períodos académicos ordinarios e intersemestrales del 2012 y 2013, y por lo estudiantes que están próximos a graduarse en el segundo semestre del presente año; e interpretación de la entrevistas de los docentes que tienen a su cargo los cursos de “Metodología del trabajo académico” y “Proyecto pedagógico unadista” del Cead Pasto y una de las Directoras de los mencionados cursos.

En la tercera y última parte se encuentra la propuesta del diseño del Modelo Piloto de Evaluación (MOPEH) de las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas utilizadas en un AVA de la UNAD, creado por la autora de esta investigación, a partir de las variables halladas en la caracterización del presente estudio.

## JUSTIFICACION

Las nuevas sociedades de la información y del conocimiento promovieron cambios en las formas de comunicarnos, introduciendo las herramientas de comunicación sincrónica (como chat, videoconferencias, etc.) y asincrónica (foros, correo electrónicos, entre otros), que permitieron diálogos reales y *feedback*<sup>2</sup> a un mundo globalizado.

Donde estas herramientas de comunicación permearon todos los escenarios de la cotidianidad, y el contexto educativo no fue ajeno a estas inclusiones tecnológicas, que generaron conceptos como Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA), aprendizaje autónomo, colaborativo, cooperativo y *e-learning*, entre otros.

Ante estas inclusiones, los modelos pedagógicos precisaron una recontextualización para fomentar ambientes de aprendizaje basados en interacciones e interactividades, sincrónicas y asincrónicas, ocasionando que el docente cumpla un rol de asesor y facilitador, y los estudiantes se conviertan en actores de cambio con habilidades y modos de trabajo innovadores, utilizando las tecnologías de vanguardia, materiales didácticos, recursos de información y contenidos digitales (López Rayón Parra, 2002).

Es así que un AVA promueve la interacción e interactividad tanto sincrónica como asincrónica de los actores educativos, lo que genera un ambiente adecuado para la construcción del conocimiento. Esta interacción es entendida como la relación que establecen las personas en

---

<sup>2</sup> Es toda aquella información que recoge el Emisor a través de los efectos que causa su mensaje en el Receptor. Esta información es muy útil y permite al Emisor conocer si su mensaje ha sido correctamente entendido y la repercusión que el mismo está teniendo en el Interlocutor. De esta forma puede adaptarse de una manera más efectiva a las necesidades del sujeto. La utilización del Feed-Back sirve principalmente para aumentar la efectividad de la comunicación y es muy utilizado en la Escucha Activa. (Retóricas, 2013)

un entorno mediado por el ordenador (Cabrero Almenara & Llorente Cejudo, 2007), mientras que la interactividad es definida según Marco Silva (2005) como la predisposición para crear conexiones, provocar conversaciones, sugerir puntos de partida y abrir espacios a la confrontación de ideas.

El modelo pedagógico apoyado en el *e-learning* de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) define ese AVA como un contexto compuesto por un conjunto de entornos de interacción e interactividad sincrónica y asincrónica (UNAD, 2011). Donde esta interacción e interactividad es articulada en cinco ejes; Mediaciones, e-Mediadores, e-Medios, e-Estudiantes, y e-Evaluación, y cada uno de éstos deben mantener entre sí una dinámica de comunicación e interrelación continua; que garanticen conjuntamente el aprendizaje en abierto (plural e intercultural) y autónomo de los estudiantes (UNAD, 2011).

Debido a este incremento del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), los actores educativos, Docentes-Tutores y estudiantes, han desarrollado una competencia instrumental tecnológica<sup>3</sup>, sin embargo, esto no presupone una aplicación didáctica adecuada de estas herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas, que las TICs ofrecen al interior de un AVA (chat, teleconferencia, foro y correo electrónico).

Ocasionando una revisión de la literatura científica que permita establecer la relación existente entre el uso de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica y su aplicación didáctica al interior de un AVA; donde se hallaron estudios de Osuna Acedo, 2010; Roquet García, 2004; Tagua de Pepa, 2005; Solano Fernández, 2006; Sanchez Soto, 2011; García Sans, 2008; entre otros, que determinan la importancia del uso de las herramientas de comunicaciones

---

<sup>3</sup> Se identifican con capacidades de carácter cognitivo que posibilitan un desenvolvimiento académico básico relacionados con el uso de la computadora. (Guzmán & Guzmán, 2010)

(chat, teleconferencia, foro y correo electrónico), no obstante hacen sus consideraciones basados en una sola de estas herramientas, obviando el uso de las demás.

Estos estudios coinciden en la necesidad de reflexionar sobre los objetivos pedagógicos y el proceso de enseñanza antes de la puesta en práctica, además consideran que se deben cumplir unas condiciones para que sus usos sean validos al interior de un AVA, entre las que se encuentran; las normas de uso, el observar el tiempo, el desarrollo de la sesión, las conclusiones y evaluaciones, y por último se debe dejar claro la repercusión de las participaciones en la calificación final del estudiante.

Ya que una de las funciones de la evaluación es regular los aciertos y errores habidos, de manera que en un futuro los estudiantes progresen en sus conocimientos haciendo lo más efectivo posible sus estudios (Yáñez y Navarro Fernández, 2013).

Este marco demuestra las ventajas pedagógicas derivadas de la incorporación de estas herramientas de comunicación a un AVA, las cuales son múltiples, Osuna Acedo (2010) sostiene que es imprescindible tener en cuenta que no son tan importantes las herramientas en sí, como los principios que subyacen en su uso respecto a la interacción e interactividad que se establece entre sus participantes; cumpliendo así con los objetivos pedagógicos diseñados coherentemente a su función.

Estas ventajas pedagógicas que las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas, aportan a un AVA, contrastan con la perspectiva que los actores educativos, Docentes-Tutores y estudiantes, de la UNAD-CEAD Pasto, tienen sobre el uso de estas herramientas de comunicación, la cual versa desde el desconocimiento de su uso hasta el

inconformismo por la tardanza en las respuestas; permitiendo advertir una incongruencia entre el modelo apoyado en el *e-learning* y su aplicación al interior de un AVA de la UNAD.

Estas variables que los actores educativos hacen referencia, están relacionadas con la ambigüedad de los objetivos pedagógicos, que cumplen estas herramientas de comunicación en un AVA, y las instrucciones precisas para el uso adecuado de cada una de estas herramientas; de tal forma que potencialice su utilización por parte de los actores educativos intervinientes.

Es por esto que la propuesta de un Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (MOPEH), se advierte como un elemento que coadyuva a la creación del ambiente adecuado para la construcción social del conocimiento propios de los AVAs, ya que este Modelo pretende promover el uso eficiente y eficaz de estas herramientas en el contexto educativo, conforme al modelo pedagógico apoyado en *e-learning* de la UNAD.

## DEFINICION DEL PROBLEMA

La UNAD en el informe de autoevaluación con fines de acreditación, afirma que “La Escuela de Ciencias de la Educación (ECEDU) plantea la necesidad de articular la investigación y los procesos académicos y curriculares” (UNAD, 2011, p. 56), para ello cuenta con 11 líneas de investigación aprobadas ante el Consejo de Escuela y Consejo Académico.

Una de ellas es la “Línea Pedagogía, didáctica y currículo”, la cual se centra en la construcción y desarrollo de alternativas de modelos de aprendizaje autónomo, desde escenarios tradicionales, dirigidos hacia prácticas pedagógicas en ambientes virtuales de aprendizaje; en ese sentido, fija su atención en la innovación constante de procesos educativos, armonizados con un continuo mejoramiento y actualización de modelos pedagógicos, con especial énfasis en su Proyecto Académico Pedagógico Solidario (PAP's solidario) versión 3.0, modelo apoyado por el *e-learning*.

La UNAD conceptualiza como un “Ambiente Virtual de Aprendizaje” (AVA) al contexto integrado, integral y holístico para la gestión de aprendizaje, compuesto por un conjunto de entornos de interacción e interactividad sincrónica y asincrónica (UNAD, 2011).

Este contexto educativo unadista ha generado una búsqueda constante de espacios educativos coherentes a la educación a distancia apoyada por el *e-learning*, facilitando la coherencia entre las líneas de investigación y su modelo pedagógico, no obstante, las opiniones que los estudiantes tienen sobre el uso de las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas al interior del AVA, son tan numerosas y diversas que permiten advertir una incongruencia entre el modelo pedagógico apoyado por el *e-learning* y su aplicación cabal, por parte de los actores educativos, docentes y estudiantes.

Entre las opiniones más destacadas se encuentran; el desconocimiento y la falta de uso, (resistencia de carácter operativo y/o cultural) por parte de los actores educativos, Tutor-Docente y estudiantes, problemas de conectividad, deshumanización del aprendizaje, dificultad en la concertación de horarios, manejo inadecuado del correo y demora en la respuesta, entre otros.

Con el fin de establecer estas opiniones, se precisó realizar una encuesta, para describir la situación actual del uso de las herramientas de comunicación al interior del AVA de los cursos de “Metodología del Trabajo Académico” y “Proyecto pedagógico unadista” del CEAD Pasto, descubriendo que si bien la gran mayoría de los estudiantes actuales de la UNAD son nativos digitales<sup>4</sup> o inmigrantes digitales, llegados más tarde a las TIC, hecho que los caracteriza como una generación atraída por todo lo relacionado con las nuevas tecnologías, al momento de utilizar las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas al interior de un AVA, no comprenden la gama de posibilidades que éstas tienen en el nivel formativo y pedagógico, puesto que están habituados a utilizarlos solo como parte de las redes sociales<sup>5</sup>. Por lo tanto, dichas herramientas de comunicación no han sido efectivas, obviando así, elementos esenciales para la comunicación en la educación a distancia apoyada en *e-learning*.

Este contexto precisa efectuar la pregunta ¿Cómo incentivar el uso eficaz y eficiente de las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas (chat, teleconferencias, foro y correo

---

<sup>4</sup> La expresión nativos digitales (“digital natives”) fue acuñada por Marc Prensky en un ensayo titulado “La muerte del mando y del control”, donde los identificaba con aquellas personas que han crecido con la Red. (García, Portillo, Romo, & Benito, 2007)

<sup>5</sup> Redes como Facebook y Twitter son las que gozan de mayor popularidad entre los colombianos, a tal punto que en Facebook, Colombia ocupa el lugar número 14 a nivel mundial con más de 15 millones de usuarios, mientras que Bogotá es la novena ciudad del mundo con una cifra cercana a los 6.5 millones. (Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, 2012)

electrónico) por parte de los actores educativos, estudiantes y docentes, que intervienen al interior de un AVA?

## OBJETIVO GENERAL

Incentivar el uso eficaz y eficiente de las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas (chat, teleconferencia, foro y correo electrónico) utilizadas en los cursos virtuales en el nivel de pregrado de la UNAD, a partir de la aplicación de un Modelo Piloto Evaluativo de dichas herramientas.

Objetivos específicos:

- Caracterizar la situación actual del uso de las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas (chat, teleconferencia, foro y correo electrónico) utilizadas, en los cursos virtuales de “Metodología del trabajo” y “Proyecto pedagógico unadista” en el nivel de pregrado de la UNAD-CEAD Pasto, estos cursos son tomados como referencia, porque forman parte de la formación básica común que la Universidad imparte a todos los estudiantes.
- Analizar y sistematizar la información obtenida en la caracterización del uso herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, teleconferencia, foro y correo electrónico) utilizadas en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje de la UNAD.
- Diseñar una propuesta para un Modelo Piloto evaluativo de las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas (chat, teleconferencia, foro y correo electrónico), para los cursos virtuales de la UNAD, que promueva el uso eficientes y eficaz de estas herramientas en el contexto educativo, afín con el modelo pedagógico apoyado en *e-learning* de la Universidad.

## MARCO TEORICO

La teoría del “Dialogo Didáctico Mediado”, propuesta por García Aretio (1999), aporta el marco taxativo para abordar el tema del presente estudio, centra su atención, en la importancia del uso adecuado de las herramientas comunicativas sincrónicas y asincrónicas que los Medios ofrecen, con el fin de generar un ambiente adecuado para la creación del conocimiento social y mejorar la calidad de la llamada “Educación a Distancia” (EaD).

García Aretio plantea que en la EaD existen escasos fundamentos teóricos que conducen a la dificultad de comprender toda la gama de posibilidades que subyacen en esta modalidad de enseñanza-aprendizaje; es así que una teoría de la EaD es definida como una construcción científica consistente en la sistematización de las leyes, ideas, principios y normas, con objeto de describir, explicar, comprender y predecir el fenómeno educativo en la modalidad a distancia y regular la intervención pedagógica en este ámbito (García Aretio, 2010).

De tal forma García Aretio (1999) expone que la Educación a Distancia se debe entender como el diálogo didáctico mediado entre el profesor (Institución) y el estudiante que, ubicado en espacio diferente al de aquél, aprende de forma independiente y también colaborativa.

Para Leyva Cedeño (2012), la teoría del Dialogo Didáctico Mediado (DDM) es un concepto integrador y lo demuestra recogiendo diferentes ideas de modelos teóricos anteriores, por ejemplo, de Otto Peters y su “Teoría de la Industrialización” toma la necesidad de planificar cuidadosamente todo el proceso de diseño, producción y distribución de materiales didácticos. De los aportes teóricos de Wedemeyer y su “Teoría de la Independencia”, destaca el protagonismo del estudiante en lo relativo a la administración de su tiempo y espacio de estudio. De los trabajos de Moore y su Teoría de la “Distancia transaccional”, extrae la importancia del diálogo y el

grado de estructura que han de mostrar los diseños y producción de materiales didácticos, y por último de los aportes de Holmberg, recoge la teoría de la “Conversación Didáctica Guiada”, señalando lo siguiente:

Se ha aplicado todo su planteamiento, tanto a través del diálogo simulado como del real, sea este último síncrono o asíncrono. Al igual que Moore, Holmberg destaca el término diálogo (conversación), y esta propuesta la integra con la perspectiva didáctica a través de la idea de diálogo didáctico mediado (diálogo establecido para enseñar-aprender, a través de los medios). (Leyva Cedeño 2012:3)

Estos aportes permiten que la teoría del DDM de Garcia Aretio, reúna los cuatro componentes esenciales en todo programa a distancia:

- a. Docencia (Institución)
- b. Aprendizaje (alumnos)
- c. Materiales (contenidos)
- d. Comunicación (vías y canales).

Entre esos cuatro componentes ubica el diálogo didáctico con el fin de enfatizar el objeto del mismo, al igual que mediado por entender que sólo en situaciones excepcionales este diálogo llega a ser directo y presencial.

De tal forma que basa su propuesta en la comunicación a través de los medios que, cuando se trata de los materiales, descansa en el autoestudio y cuando se trata de las vías de comunicación, en la interactividad vertical y horizontal profesor-alumno y alumno-alumno (Garcia Aretio, De la teoría a la práctica, 2001).

Ese diálogo o interacción entre el que enseña y el que aprende se convierte, obviamente, en el elemento central de cualquier proceso de enseñanza - aprendizaje ( Garcia Aretio, 2001, p. 108), que en la educación a distancia, adopta diversas peculiaridades en función de la intermediación, del tiempo y del canal que se vaya a utilizar implicando con ello una especie de “tipología de diálogos” el simulado y el dialogo real, el primero realizado con los materiales y consigo mismo, conocido como “asíncrono”, que se plantea “estructurado”, “unidireccional” y “vertical”. En tanto que el diálogo real, es un dialogo que se realiza con otros y puede ser síncrono (teleconferencia, chat) o asíncrono (correo electrónico, foro), multidireccional (docente-alumno-alumnos y viceversa), vertical u horizontal (docente-alumno y viceversa y alumno-alumno, alumno-alumnos, alumnos- alumnos) y consecuentemente es flexible.

Ambos diálogos permiten la producción de un aprendizaje no en solitario, sino guiado por el docente y, según los casos, compartido con los pares gracias a las tecnologías interactivas, que enfatizan las ventajas del “Grupo”, porque constituye el elemento potenciador de aprendizajes de calidad, en virtud de que el aprendizaje colaborativo exige un alto nivel de interacción entre profesores y estudiantes y de éstos entre sí.<sup>6</sup>

Esto demuestra la relevancia del internet en la educación a distancia y los medios de comunicación que éste aporta, siguiendo a Gil Rivera (2000), ofreciendo ventajas como: la interactividad total próxima e inmediata; la utilización progresiva en la enseñanza presencial; la democratización de la información masiva; la privacidad, elemento motivador y de igualdad de oportunidades de comunicación; el fomento del pensamiento crítico y solución de problemas; y el desarrollo de habilidades de carácter colaborativo.

---

<sup>6</sup> (Garcia Aretio, Blog: Contextos Universitarios Mediados, 2012).

Por último el DDM, aborda la evaluación, planteando las etapas que se deben considerar ya que la evaluación, no es sólo la compilación de datos a partir de exámenes, sino que implica diferentes momentos tales como: “la recolección de datos” que incluye toda la información del estudiante relacionada con su participación durante el proceso, así como la asignación de una puntuación a los diferentes rubros que se tomaron en cuenta para la evaluación y un juicio de valor a partir de diferentes puntos de vista, normativos, de criterio o personalizado, o dicho en otras palabras la evaluación, es una toma de decisiones que implica diversas consecuencias como selección, exclusión, promoción, recuperación y repetición (Gil Rivera, 2000).

En palabras de García Martínez & Fabila Echauri (2011), el Diálogo Didáctico Mediado garantiza el desarrollo cognitivo, axiológico y praxiológico de los estudiantes; aspirando lograr cambios en las estructuras, aprendizajes de conductas, desarrollo del sujeto y su comportamiento.

El modelo teórico del diálogo didáctico mediado está apoyado gráficamente, configurando los cuatro cuadrantes numerados de arriba abajo y de izquierda a derecha, y las diferentes tipologías de diálogo que se presentan en la educación a distancia, a la vez que las grandes etapas que ha supuesto la incorporación progresiva de los diferentes recursos educativos de esta modalidad. Igualmente en el gráfico se refleja los flujos de comunicación y los procesos que se pueden implementar en un sistema de educación a distancia.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*

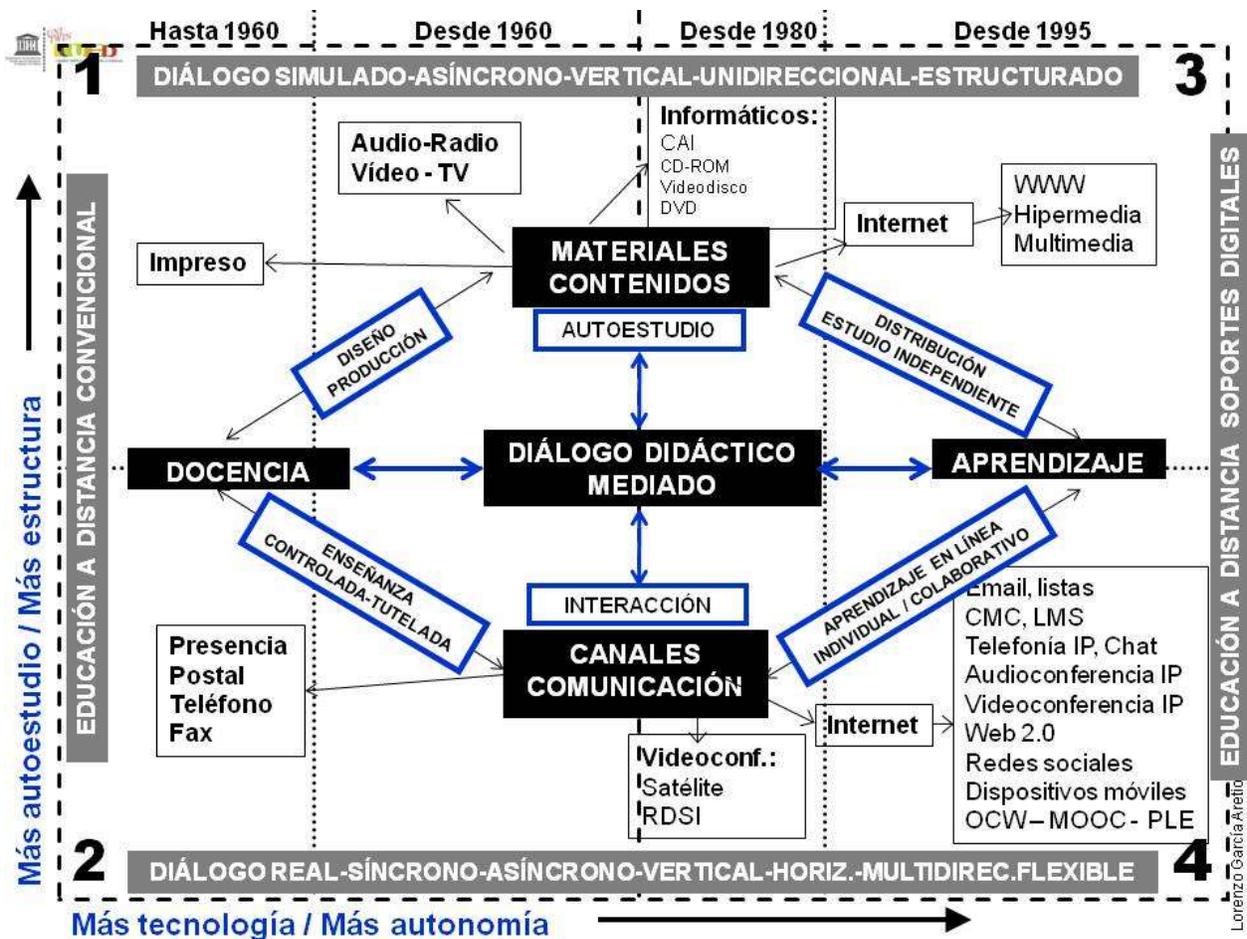


Figura 1 Gráfica DDM  
(Garcia Aretio, Blog: Contextos Universitarios Mediados, 2012)

Por su parte la UNAD, como entidad pública, científica y cultural, desarrolla la educación abierta, a distancia y en ambientes virtuales (EaD), con el fin de promover la reconstrucción de las comunidades humanas a partir de la globalización; es así que su Proyecto Universitario Unadista, se encuentra en constante construcción y actualización, respondiendo clara y efectivamente a sus deberes y responsabilidades como organización de educación superior en la modalidad abierta y a distancia.

Este Proyecto Universitario Unadista, incorpora su Modelo Pedagógico que tiene como fundamento específico las teorías interdisciplinarias del aprendizaje; y se organiza en cinco

dimensiones (Mediaciones, e-Mediadores, e-Medios, e-Estudiantes y e-Evaluación), estructurantes de lo que acontece al interior de un AVA en cuanto a lo que significa educación abierta y a distancia, siendo su centro, el Aprendizaje Autónomo (UNAD, 2011, P. 47).



Figura 2: Modelo Pedagógico Unadista Apoyado en *e-learning* (UNAD, 2011, p. 48)

Cada dimensión tiene un significado y sentido, en tanto su teoría y praxis mantengan entre sí una dinámica de comunicación e interrelación continua; garantizando el aprendizaje en abierto y autónomo de los estudiantes, coherente con la modalidad de educación abierta y a distancia del Siglo XXI, es decir, con su última generación, caracterizada por el uso intensivo de las tecnologías inteligentes de la información y la comunicación (UNAD, 2011).

En la dimensión de e-Estudiantes se destaca el papel del estudio independiente, desarrollado por el trabajo independiente y el colaborativo en pequeños grupos, donde la participación tiene

carácter obligatorio en cada curso académico, y esta a su vez puede ser de manera sincrónica o presencial o de manera asincrónica a través grupos de discusión en Internet.

Por su parte los e-Mediadores, son los Docentes que cumplen con roles como; Directores de curso, investigadores, consejeros y tutores; y cada uno de ellos con responsabilidades definidas y establecidas en la tabla de roles del cuerpo docente de la UNAD descrita en el Proyecto Académico Pedagógico Solidario (PAPs).

La UNAD (2011) define el acompañamiento tutorial que efectúa un miembro del cuerpo académico de la UNAD, como una acción comunicativa efectiva, para lo cual debe estar provista de un conjunto de estrategias encaminadas a potenciar de manera efectiva el aprendizaje, por lo tanto, tiene un carácter pedagógico, y entre las acciones que contempla se encuentra el Sistema de interactividades: sincrónicas o asincrónicas; Orientaciones metodológicas: ambientes, recursos y métodos favorables para el aprendizaje; y la Evaluación de los procesos de aprendizaje en cada una de las interfases como en sus momentos de socialización; entre otros.

Mientras que la dimensión de e-Medios incorpora las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), advirtiendo que cualquier tecnología puede servir para transportar o producir información, pero no siempre, para producir los cambios educativos deseados y la renovación pertinente de la docencia. (UNAD, 2011, p.138). Por lo tanto, para su utilización pedagógica es necesario que existan espacios como la búsqueda, el procesamiento y la aplicación de la información, el diálogo pedagógico, la interlocución creativa y la apropiación crítica de las posibilidades estéticas, recreativas y didácticas que ofrecen los medios tecnológicos y las redes sociales; señalando que estas redes sociales son un medio de encuentro en libertad y autonomía

que no obliga ni impone a ninguno de sus miembros, reglas que no surjan de sus propias iniciativas y convicciones.

Es así que la UNAD en su Modelo Pedagógico apoyado en *e-learning*, centra su interés en el aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo, y para tal fin es ineludible el uso adecuado de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónicas que las TICs ofrecen en un AVA, a través de un Diálogo Didáctico Mediado, que Garcia Aretio expone, pues este diálogo genera una interactividad inmediata, fomentando el pensamiento crítico y solución de problemas, y el desarrollo de habilidades de carácter colaborativo, estableciendo un ambiente apropiado para el aprendizaje y la construcción del conocimiento social.

## MARCO CONCEPTUAL

Según lo expuesto hasta el momento en la presente investigación, ésta pretende abrir un debate sobre el uso adecuado de las herramientas de comunicación sincrónicas (chat y teleconferencia) y asincrónicas (foro y correo electrónico), desde una propuesta vanguardista que implica la creación de un Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación (MOPEH), que permite dilucidar la relevancia de la comunicación pedagógica, interacción e interactividad al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), elementos que permiten coadyuvar al uso eficiente y eficaz de dichas herramientas.

Este MOPEH como propuesta a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) y su Modelo Pedagógico apoyado en *e-learning*, está dado desde el uso que hacen los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante) y no por el discurso, la calidad de mensajes, o los resultados del aprendizaje colaborativo, significativo y autónomo; resaltando que anterior a este estudio no existe información disponible sobre el objeto de estudio, consecuentemente esta propuesta brinda soporte académico para futuras investigaciones.

### **Comunicación**

El término de comunicación tiene muchas acepciones, acordes a la diversidad de disciplinas que la han abordado generando una interdisciplinariedad terminológica propia de su complejidad, siguiendo a Del Moral (1998), las ciencias han producido tanto estudios afines sobre comunicación humana que la preocupación por el tema ha desbordado el ámbito estrictamente científico y ha llenado muchas páginas de literatura contemporánea.

Estebranz (1994) clasifica mediante un cuadro compendio las diferentes concepciones de la comunicación dependiendo del enfoque en que se analice, así:

ENFOQUE	CONCEPCION DE LA COMUNICACIÓN
Análisis lingüístico	Proceso de codificación y descodificación entre emisor y receptor, además de elaboración y reparto de significaciones en un contexto portador de sentido.
Análisis psicológico	Proceso interactivo, de naturaleza secuencial, en la que los interlocutores ocupan alternativamente la posición de emisor o receptor, no solo verbalmente. Proceso intersubjetivo.
Análisis psico sociológico	Representaciones sociales con más o menos sentido en una colectividad y una situación común definida por los fines que se proponga en esa comunicación, dependiente del contenido, así como por el estilo comunicativo de los participantes. Algunos de los factores determinantes son; personalidad de los agentes, sus motivaciones, historia, estado afectivo, nivel cultural, status social y rasgos psicosociales.
Análisis de sistema	Es un conjunto de elementos en interacción, en donde toda modificación en uno de ellos afecta a las relaciones de los otros elementos. Un sistema abierto de interacciones, autorregulado en un contexto determinado.
Sociológico	Se da cuenta el hablante y oyente comparten ciertas suposiciones y conocimientos, entre ellos, el propio lenguaje, como sistema social y cultural.
Sociolingüística y psicolingüística	Un proceso a estudiar desde sus tres dimensiones: Sintáctica (estructura interna), Semántica (significados) y Pragmática (relación entre producción, emisión e interpretación del mensaje).
Filosófico	Componente esencial de la conducta social, conlleva compartir y reflexionar.
Análisis didáctico	Base del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Tabla 1: Enfoques sobre la comunicación, Estebranz (1994:92)

De tal forma, que Estebranz permite una visión multidisciplinaria, manteniendo la complejidad propia del término de comunicación; No obstante, estas concepciones tienen como punto de referencia a Escudero (1977), quien supone que la comunicación es ponerse en contacto emisores y receptores, a fin de lograr la interacción de unos sobre otros en un contexto dado.

## La Comunicación Pedagógica

Debido al contexto educativo en que se centra el presente estudio, se hace necesario exponer los aportes de la comunicación a la educación desde una perspectiva pedagógica, necesaria para un aprendizaje y una construcción social del conocimiento en dicho contexto.

Heinemann (1980), sugiere un cuadro esquematizando la relevancia pedagógica de la comunicación, a partir de diferentes disciplinas, así;

Disciplina	Concepción de la comunicación
Cibemética	Desde esta perspectiva la comunicación se entiende como un proceso de transmisión de informes entre sistemas dinámicos, o entre subsistemas parciales de un sistema único. El modelo que explica esta forma de entender la comunicación se conoce como "modelo de circuito regulador", en el que mediante mecanismos de realimentación (feedback) el efecto de una noticia se convierte en fuente de un nuevo mensaje, que retoma al emisor originario. El interés que suscita este modelo radica en el hecho de que bajo sus principios se desarrollan programas de enseñanza.
Psicología	Para esta disciplina, el planteamiento psicológico de la comunicación reviste importancia por cuanto ayuda a comprender y explicar los fundamentos psíquicos de la conducta comunicativa de profesores y alumnos, así como los procesos docentes y discentes que tienen lugar en la enseñanza.
Psicología Social y Sociología	Los planteamientos que rubrica esta disciplina, entienden que la enseñanza puede concebirse como un proceso de comunicación, cuyo objetivo se circunscribe a la comprensión de la conducta comunicativa entre profesores y alumnos dentro del sistema sociológico donde tiene lugar el hecho educativo.
Antropología y Filosofía	Desde el planteamiento de estas ciencias la comunicación se estudia sobre todo bajo el aspecto de su función con miras al dominio de la existencia humana, de la configuración, desarrollo y mantenimiento de las culturas. Así, el fin de la comunicación es la comprensión en orden a la acción cooperativa de los individuos socialmente vinculados sobre la naturaleza, para asegurar la existencia física y social.
Lingüística	El objeto de investigación de esta ciencia se centra en el sistema de signos empleados en la comunicación interhumana. De cara a la pedagogía, el valor de estos planteamientos radica en que por su medio pueden crearse los sistemas de signos empleados en la enseñanza.

Tabla 2: Cuadro relevancia pedagógica de la comunicación relativa a diferentes disciplinas según Heinemann (1980)

Heinemann (1980), plantea desde cada una de estas disciplinas, la relevancia de la comunicación pedagógica entrelazada con la didáctica; donde la enseñanza es un proceso comunicativo de doble correspondencia; pues enseñar siempre es comunicar, pero no siempre la comunicación es enseñanza; tal como lo indica Kaplun (1998) toda acción educativa implica un proceso de comunicativo.

De tal forma que la enseñanza y la comunicación implican una relación intrínseca para el logro de cualquier objetivo pedagógico; que toman su papel más preponderante en la Educación a Distancia (EaD), pues en palabras de Moore (1972:212)

“La enseñanza a distancia es el tipo de método de instrucción en que las conductas docentes acontecen aparte de las discentes, de tal manera que la comunicación entre el profesor y el alumno pueda realizarse mediante textos impresos, por medios electrónicos, mecánicos, o por otras técnicas.” (Moore, 1972:212)

De igual forma, para la UNAD (2011) la EaD es un proceso que se caracteriza por la concurrencia de tres criterios; La mayor parte de la comunicación entre docentes y estudiantes ocurre de manera no contigua; debe existir comunicación de dos vías entre docente y estudiantes para facilitar y dar soporte al proceso educativo; y se usa tecnología para mediar la necesaria comunicación de dos vías.

Es así que la comunicación pedagógica entre los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante) en la Educación a Distancia, es un elemento esencial para el aprendizaje autónomo, colaborativo y cooperativo propios de esta modalidad.

Garrison (1989) afirma que la EaD ha evolucionado acorde a la innovación tecnológica, distinguiendo; la enseñanza por correspondencia, enseñanza multimedia y la enseñanza telemática y por último la enseñanza colaborativa basada en internet.

Ante dicha evolución de la EaD, la UNAD desde sus inicios ha recontextualizado su Modelo Pedagógico (MP), el cual se resume en el siguiente cuadro:

Periodo	Aspecto Fundamental del MP
1983-1996	Se centra en la hetero-estructuración del aprendizaje, donde los Docentes instruían a través de módulos impresos didácticamente orientados al tratamiento de contenidos.
1997-2004	Fomenta la auto-estructuración del aprendizaje, incluyendo la autorregulación, metacognición y conocimiento construido por el estudiante, mediante los currículos centrados en problemas profesionales.
2004-	Impulsa la inter-estructuración del aprendizaje, donde la interacción e interactividad entre estudiante, tutores, consejeros y grupos colaborativos, se da a través del uso de las TIC, desarrollando capacidades para lograr autonomía intelectual, apropiación crítica del conocimiento y participación solidaria en el desarrollo social.

Tabla 3: Evolución del Modelo Pedagógico Unadista. Rincón Delgado (2013)

Durante su desarrollo el Modelo Pedagógico Unadista apoyado en *e-learning*, no solo ha cambiado su aspectos fundamentales, de igual forma la comunicación ha sido transformada, desde un dialogo simulado, entre el docente mediante el contenido y el estudiante, apoyado en el autoestudio, en sus dos primeras fases, que en palabras de García Aretio (1999) esta comunicación es de carácter unidireccional, vertical, asincrónica y estructurada; Mientras que en su última fase propone una comunicación con un dialogo real, que puede ser sincrónica o asincrónica, multidireccional y flexible, por la incursión de las TICs en el Ambiente Virtual de Aprendizaje.

## **La interacción e interactividad en la comunicación en un AVA**

Cuando esta comunicación está dada en un Ambiente Virtual de Aprendizaje, implícitamente se relaciona con la interacción entendida como la relación que establecen las personas en un entorno mediado por el ordenador (Cabrerero Almenara & Llorente Cejudo, 2007), y la interactividad que es definida según Marco Silva (2005) como la predisposición para crear conexiones, provocar conversaciones, sugerir puntos de partida y abrir espacios a la confrontación de ideas; y esta conjugación de interacción e interactividad genera la construcción de un ambiente acorde para el aprendizaje y el conocimiento social.

Para el presente estudio se analiza la interacción desde la Psicología social, pues representa uno de sus núcleos, y considera la interacción como el escenario de la comunicación, y a la inversa, no existe una sin la otra; siguiendo a Rizo (2006:269)

“La interacción se erige como el objeto básico de la disciplina, y se define como la conducta o comportamiento de un conjunto de individuos en los que la acción de cada uno de ellos está condicionada por la acción de otros. Es, por tanto, un proceso en el que una pluralidad de acciones se relaciona recíprocamente. En este sentido, la Psicología Social estudia procesos interpersonales, personas en relación con otras personas, formando parte de grupos, y no personas aisladas.” (Rizo, 2006:269).

José Manuel Cornejo (2006) supone que la interacción puede producirse no solamente entre dos individuos, sino entre un individuo y un grupo o entre dos grupos.

Es así que en la EaD asistida por un computador, esta interacción es necesaria e importante y constituye el potencial para que todas las personas implicadas en la enseñanza y la formación logren establecer una comunicación pedagógica efectiva; y este contexto educativo precisa

fomentar la colaboración y la interacción de grupo más que la participación individual; no obstante y siguiendo a Simonson (2001) aunque la interacción parezca importante desde el punto de vista intuitivo para la experiencia de aprendizaje, no se debería añadir interacción sin tener ningún objetivo real para hacerlo.

Por su parte la utilización del término de interactividad es muy frecuente en la sociedad de conocimiento, con terminología como *software*, videojuegos y televisión interactivos, entre otros; precisando una delimitación del concepto de interactividad desde el ámbito educativo, para tal fin se recopila la definición que hacen distintos autores, para su mejor comprensión y posterior diferenciación con la interacción ya expuesta anteriormente.

Autor	Definición de interactividad
Carey J. (1992)	Es el soporte de un modelo general de enseñanza que contempla a los estudiantes como participantes activos del proceso de aprendizaje, no como receptores pasivos de información o conocimiento.
Blanco Diez (1995)	Es una de las características fundamentales del proceso de aprendizaje; además es la integración y relación entre diversos medios y de éstos con el estudiante; y es la acción de interconectar, a través de medios técnicos a estudiantes dispersos, a productores de materiales y a profesores que participan de forma remota en procesos de enseñanza – aprendizaje.
Montero Montero (1995)	Es una actividad recíproca, es una comunicación de doble vía, que puede ser física o mental y que se produce entre personas y/o aparatos.
Beatriz Fainholc (1999),	Hace referencia a lo pedagógico, se interviene o se interponen acciones didácticas para la elaboración de conceptos o el desarrollo de competencias. La interactividad tiene tres fundamentos esenciales: a) El contenido de textos procesados de manera didáctica, o sea, la elaboración de materiales b) Las acciones tutoriales c) El trabajo didáctico personal y en colaboración con otros alumnos.
Marco Silva (2005)	Es la predisposición para crear conexiones, provocar conversaciones, sugerir puntos de partida y abrir espacios a la confrontación de ideas.
Aparici & Silva	La interactividad implica, intervención por parte del usuario sobre el contenido, transformación del espectador en actor, diálogo individualizado con los servicios conectados y acciones recíprocas en modo dialógico con los usuarios, o en tiempo

(2011)	real con los aparatos (cada uno de los comunicadores responde al otro o a los otros).
UNAD (2011)	Es la relación que hay entre el estudiante y los materiales didácticos on line. Por esta razón, los materiales didácticos se rigen por la estrategia pedagógica a la cual se integran los contenidos y los recursos educativos

Tabla 4: Definición de Interactividad en la pedagogía. Rincón Delgado (2013)

Para el presente estudio se toma como definición la expuesta inicialmente por Marco Silva (2005) quien contempla la interactividad como esa predisposición de crear conexiones, pues en el contexto de la EaD apoyado en el *e-learning*, favorece el aprendizaje significativo, colaborativo y cooperativo, pero en palabras de Perera Rodríguez (2007) la cantidad de participación no indica la calidad de interacción, pues las TICs frecuentemente se utilizan como un canal de comunicación unidireccional para estudiantes en diferentes espacios y no como elemento que incentive la interacción e interactividad al interior de una AVA. Obviando que, a más grado de interactividad y diálogo más efectiva la relación entre pares, que, para algunos autores, sería una de las claves de la generación de conocimiento a través de la red.

De tal forma que el rasgo diferenciador entre los términos de interacción e interactividad, está dado por la relación sobre en qué se ejerce la acción, la primera entre las personas, y la segunda del usuario sobre la tecnología obteniendo una *feedback*<sup>8</sup>, en cualquiera de las dos situaciones.

En palabras de Cabrero & Llorente (2007), la interactividad e interacción que se establezca entre los diferentes participantes en las acciones educativas va a venir potenciada por una serie de hechos, como son: las estrategias que se utilicen para la movilización de diferentes herramientas

---

<sup>8</sup> El feedback o retroalimentación es el proceso mediante el cual se realiza un intercambio de datos, informaciones, hipótesis o teorías entre dos puntas diferentes. Este término puede, así, aplicarse tanto a situaciones sociales como también a situaciones científicas, tanto biológicas como tecnológicas. Desde Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/general/feedback.php#ixzz2gQaJPdaN>

de comunicación, las estrategias metodológicas que aplique el profesor, el tipo de tutoría que se realice, y el potenciar la creación de las comunidades virtuales.

### **Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica**

Al interior de un AVA, son utilizadas las herramientas de comunicación que pueden ser sincrónicas o asincrónicas, es decir, que el emisor y el receptor se encuentren en diferentes espacios y tiempos en el acto de comunicar, permitiendo así la participación que coadyuvará a la construcción social del conocimiento, a partir de la interacción e interactividad adecuadas para tal fin.

Estas herramientas, se transforman en instrumentos educativos, al momento de ser utilizados con fines específicos para la docencia, donde el Docente-Tutor debe poseer capacidades instrumentales tecnológicas de su uso y saber utilizarlos pedagógicamente a lo largo de todo el proceso de implementación de un curso a distancia.

Si bien las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, cada día se están actualizando debido a los avances de la tecnología, en el presente estudio se toman como referencia el chat y la teleconferencia como herramientas de comunicación sincrónicas, y el correo electrónico y el foro para la comunicación asincrónica, pues son estos algunos de los instrumentos utilizados por la UNAD en un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA).

#### **Chat**

Herramienta de comunicación sincrónica, que favorece la comunicación entre dos o más personas, mediante textos escritos, realizado a través de un programa de ordenador, permitiendo una comunicación en tiempo real, directa y simultánea; Siguiendo a Sánchez (2011), esta

comunicación en tiempo real favorece la interactividad al poder interactuar en el mismo espacio virtual de discusión. Más concretamente este sistema permite la inserción de mensajes de texto por parte de varios usuarios al mismo tiempo y cada usuario puede ver en su pantalla la lista de personas que participan en la actividad y los mensajes que están escribiendo (García Aretio y otros, 2004).

Su utilización conlleva normas para el buen uso, tales como, respeto a los participantes del chat, el uso apropiado del lenguaje, la no repetición de textos y propias de cada portal de internet que dispone de esta aplicación; sin embargo en el chat didáctico de la EaD, es necesario que posea pautas y convenciones claras para el logro del objetivo de aprendizaje para el cual fue diseñado.

### **Teleconferencia o *webconference***

El Manual de teleconferencias de la Universidad Técnica Particular de Loja, define como videoconferencia (2011):

Al Conjunto de hardware y software que permite la conexión simultánea en tiempo real por medio de audio/video que hacen relacionarse e intercambiar información de forma interactiva a personas que se encuentran geográficamente distantes, como si estuvieran en un mismo lugar de reunión, la videoconferencia tiene múltiples usos en educación a distancia, su versatilidad puede apoyar diferentes actividades desde las más simples hasta las que alcanzan altos grados de complejidad ya sea por el número de sedes conectadas, por el contenido a trabajar o por los recursos utilizados. (UTPL, 2011:2)

Miguel Oliver (1996), señala que de entre la multitud de tecnologías de posible aplicación que posibilitan la interactividad en el campo de la formación, la videoconferencia o teleconferencia

es, sin duda, una de las que mayor futuro tiene en lo referente a enseñanza no presencial (Solano Fernández, 2006).

Así mismo, Solano Fernández (2006) considera la videoconferencia como un servicio bidireccional y sincrónico que utiliza los nuevos canales de comunicación para propiciar un intercambio de información visual y auditiva entre dos o más interlocutores distantes. Estas propiedades la convierten en un medio audiovisual y multimedia, flexible y abierto en tanto que contribuye a superar las limitaciones comunicativas que imponen el espacio y el tiempo, sin necesidad de sacrificar la interactividad entre los interlocutores, considerándola adecuada, por tanto, para la enseñanza a distancia.

La UNAD (2011) por su parte se apoya en la videoconferencia o teleconferencia para la comunicación entre grandes grupos, pues facilita una interactividad entre los mismos, haciendo conexiones en línea y permitiendo réplicas diferidas y accesos posteriores a usuarios.

## **Foro**

Osuna Acevedo (2009) define el foro como una herramienta de comunicación asíncrona que permite el intercambio de mensajes entre los usuarios (as) de los escenarios virtuales para la enseñanza y el conocimiento, superando las limitaciones del tiempo y el espacio y facilitando la lectura, el debate y la opinión, por lo tanto, fomenta la comunicación, el trabajo colaborativo y la cohesión de los grupos de alumnos (as).

Por su parte Miguel Arango (2004), sostiene que el foro permite mantener una comunicación constante con personas que están lejos, sin necesidad de coincidir en los horarios de encuentro en la red, superando así las limitaciones temporales de la comunicación sincrónica y dilatando en el tiempo los ciclos de interacción, lo cual, a su vez, favorece la reflexión y la madurez de los

mensajes; desarrollando así, el pensamiento crítico, al involucrar múltiples aspectos cognitivos y socio-afectivos, como seguir el hilo de los diálogos, pensar y entender las intervenciones, confeccionar mensajes para impulsar el diálogo hacia delante, dejar volar la expresión de los demás, respetando autonomía de los participantes y salir de lo evidente para explorar varias alternativas, entre otras muchas posibilidades (Tagua de Pepa, 2005:2).

Por lo tanto, el foro en la EaD, con objetivos pedagógicos, permite una interacción entre los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante) y la interactividad propia de los AVAs, pues el ejercicio asíncrono posibilita la reflexión de las ideas y opiniones de los participantes, promoviendo el aprendizaje colaborativo y cooperativo.

### **Correo electrónico**

El correo se origina en 1971 cuando el ingeniero Ray Tomlinson envió su primer mensaje con las letras “QWERTYUIOP” en un programa llamado SNDMSG. Desde ese día hasta el presente el concepto de correo sigue siendo el mismo, comunicarse con otra persona de manera asincrónica bajo la figura de un remitente y un destinatario. (Cuervo Estrada, 2009).

Andrea Cooperberg (2002), afirma que el correo electrónico permite enviar un mensaje personal a un individuo, o a una lista de individuos, que se han definido así, o que tienen una característica entre sí, es decir a un grupo. En éste último caso, debe componer una sola vez el mensaje y elegir el grupo o la condición que han de cumplir los destinatarios. Asimismo el usuario de correo electrónico puede recibir mensajes. La comunicación que se dará será en diferido, ya que el mensaje es depositado en un buzón, de manera que al destinatario se le comunica que tiene un mensaje. Actualmente los correos electrónicos permiten componer los mensajes adjuntando ficheros de ordenador de distinto tipo: textos, gráficos, datos o ejecutables.

El correo electrónico aporta la característica del asincronismo en la interacción e interactividad comunicativa al interior de un AVA, por su disponibilidad, su facilidad de manejo y su capacidad de envío de diferentes tipos de documentos adjuntos.

### **La evaluación en un AVA**

La Evaluación en palabras de Abarca Fernández (2009) se define como el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los temas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados.

La evaluación es inherente a los procesos de enseñanza- aprendizaje, por lo que es lógico pensar que también sea aplicada a los AVAs, pues permite la consecución de los objetivos de aprendizaje y el incremento de la calidad en los procesos de formación; por ende la calidad de la Institución.

Para la UNAD (2011), la evaluación hace parte fundamental de su modelo *e-Learning*, como dimensión dirigida a valorar la comprensión de los contenidos, la apropiación del conocimiento y el desarrollo de las competencias previstas en la malla curricular.

Félix Muria (2004), citado por Abarca en “Una propuesta para evaluar en AVAS, 2010” plantea otras posibilidades de evaluación, el de las plataformas tecnológicas, la cuales pueden ser: a) Como seguimiento automatizado a estudiantes y tutores; b) Informes de los usuarios (pruebas con preguntas abiertas, cerradas y otras); y c) Análisis sobre las herramientas de comunicación (correo electrónico, foro, chat y pizarra electrónica, entre otros).

García Aretio (2001), acentúa la evaluación como una acción reguladora del proceso de aprendizaje, que facilita las correcciones constantes, para obtener una calidad en el proceso formativo de la Educación a Distancia.

Por todo lo anteriormente expuesto, las TICs han impactado a una sociedad que precisa estar interconectada, una interconexión basada en la utilización de las diversas herramientas sincrónicas y asincrónicas que permiten una comunicación, independientemente del espacio y el tiempo en que se encuentren el emisor y el receptor.

En el contexto educativo esta comunicación es pedagógica y es el eje central del proceso enseñanza-aprendizaje, apoyado en la delimitación del concepto, objetivos pedagógicos y normas de uso de las herramientas de comunicación (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico) al interior de un AVA, logrando un ambiente adecuado para la construcción social del conocimiento; sin embargo, a partir de esta propuesta del MOPEH evidencia que la UNAD en su Modelo Pedagógico apoyado en el *e-learning* presupone dichos principios (concepto, objetivos pedagógicos y normas de uso) obviándolos, implicando ambigüedades al momento de utilizarlas los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante), tal como se expondrá en la presentación de resultados de la presente investigación.

## ASPECTOS METODOLOGICOS

Tipo de investigación:	Cualitativa
Línea de investigación:	Pedagogía, didáctica y currículo
Método:	Etnografía virtual
Estrategias y técnicas de recolección de información:	Encuestas online y entrevistas en profundidad a informantes claves.
Formas de procesamiento de la información:	Triangulación.

Por la naturaleza del presente estudio, se inscribe en el paradigma cualitativo, porque su interés es la comprensión e interpretación a profundidad de las perspectivas que los actores educativos, Docentes-Tutores y estudiantes, tienen frente al uso de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico), al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), esto permite establecer un marco que caracterice el uso actual de dichas herramientas de comunicación al interior de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) Cead Pasto.

El paradigma cualitativo permite la etnografía como método de investigación socio-educativa. Gurdian-Fernández (2007), sostiene que la etnografía es el estudio de un grupo de personas que tienen algo en común, sea un grupo en un aula escolar, un sitio de trabajo, un barrio, una comunidad, entre otros.

Es así que la etnografía está planteada a nivel micro, pues requiere poco tiempo y es desarrollada por un solo investigador (a), y considera el trabajo de campo como la interpretación

de la visión de los actores educativos, Docentes-Tutores y estudiantes, frente al manejo de las herramientas de comunicación dadas en los cursos virtuales de “Metodología del Trabajo Académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista” de la UNAD.

En la presente investigación, el grupo de personas que conforman los cursos de “Metodología del Trabajo Académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista”, interactúan en aulas virtuales, mediadas por las TICs, precisando que la etnografía sea virtual, como lo define Hine (2004) la etnografía virtual es una metodología ideal para iniciar estudios entorno a Internet, con ella se puede explorar las interrelaciones entre las tecnologías y la vida cotidiana de las personas en el hogar, en la oficina y en cualquier otro lugar del mundo real.

Por lo tanto, el presente estudio establece una investigación donde su contexto es un espacio virtual habilitado por internet (comunidad virtual de estudiantes de los cursos en estudio). Hine (1998) refiere que la etnografía virtual es "asituada" en la medida en que nuestro objeto de estudio no está en el texto que vemos en la pantalla, pero tampoco detrás de ella.

El carácter émico de este estudio es dado por las visiones que tienen los actores educativos intervinientes frente al uso de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas dadas en un AVA en la UNAD-Cead Pasto; y el carácter ético está constituido por la interpretación externa del investigador (a) que facilita al fenómeno a estudiar.

## **POBLACION**

La población para el presente estudio está conformado por 1040 estudiantes nuevos inscritos en el Cead Pasto<sup>9</sup>, en el primer periodo académico, durante los semestres II-2012 hasta el II del

---

<sup>9</sup> Dato suministrado por Registro y Control del Cead Pasto.

2013; y por estudiantes que están inscritos para la presentación de las pruebas saber- pro<sup>10</sup> para el segundo semestre del 2013.

Por lo tanto, cursaron o se encuentran cursando virtualmente “Metodología del Trabajo Académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista”, cursos que forman parte de la formación básica común que la Universidad imparte a todos los estudiantes.

## **MUESTRA**

Se utilizó el muestreo no probabilístico, que siguiendo a McMillan & Shumacher (2001) es muy utilizado en el campo educativo y no incluye un muestreo aleatorio; de tipo a conveniencia, que pretende seleccionar unidades de análisis que cumplen los requisitos de la población objeto de estudio, pero que sin embargo, no son seleccionados al azar; se busca obtener una representatividad de la población consultando o midiendo unidades de análisis que pueden ser accesadas con relativa facilidad. Es otro de los muestreos con mayor uso, dado esa particularidad (Bello Parias, 2007).

Si bien, no se tuvo acceso directo a las aulas virtuales de los cursos de “Metodología del Trabajo Académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista”, se soslayó este hecho, mediante las redes sociales que son utilizadas por parte de la UNAD-Cead Pasto, para estos cursos; de igual forma se enviaron oficios y se realizaron entrevistas no formales con los diferentes estamentos de la UNAD-Cead Pasto, a fin de establecer el número de estudiantes inscritos en las pruebas

---

<sup>10</sup> Es un instrumento estandarizado para la evaluación externa de la calidad de la educación superior. Forma parte, con otros procesos y acciones, de un conjunto de instrumentos que el Gobierno nacional dispone para evaluar la calidad del servicio público educativo y ejercer su inspección y vigilancia. Lo presentan estudiantes de programas de técnicas profesionales, tecnologías y profesionales universitarios que hayan aprobado por lo menos el 75% de los créditos académicos del programa que cursan. La presentación de SABER PRO es obligatoria como requisito de grado, además de los otros requisitos que cada institución de educación superior haya establecido para este propósito. (Instituto Colombiano para la Evaluación de la educación -ICFES-)

ECAES, y posteriormente contactarlos mediante las redes sociales; Esto para procurar que la muestra sea representativa, cumpliendo a cabalidad con los requisitos de la población objeto de estudio.

De tal forma que la muestra está dada por el cumplimiento de los criterios de voluntariedad y facilidad de acceso mediante el uso de las TICs, que siguiendo a P. De Marchis (2012), esto permite superar el sesgo que se pueda presentar por su autoselección, al conocer las características de la población en general; además, se toma en cuenta la voluntariedad puesto que las personas que eligen participar en la encuesta, demuestran compromiso o afinidad con el tema de la encuesta tratado, más que las personas que son elegidas de forma aleatoria.

## **INSTRUMENTOS**

Un referente necesario para el estudio etnográfico virtual es Christine Hine, pues concibe sus parámetros de investigación, a partir del concepto “...*Parte de mi argumento es que la etnografía se fortalece, precisamente por su falta de recetas*” (Hine, 2004, p. 23), acorde a esto el método de la etnografía virtual permite la utilización de múltiples instrumentos de recolección de información, y para el presente estudio se han elegido las encuestas online, las entrevistas en profundidad a informantes claves y el *software* libre *opensource*<sup>11</sup> GanttProject.

### **1. ENCUESTAS**

- a. El inicio de las actividades estuvo marcado por la necesidad de un diagnóstico inicial, con el fin de caracterizar la situación en que se encuentra el uso de las herramientas

---

<sup>11</sup> Es el [software](#) que está licenciado de tal manera que los usuarios pueden estudiar, modificar y mejorar su diseño mediante la disponibilidad de su [código fuente](#).  
<http://www.somoslibres.org/modules.php?name=News&file=article&sid=3806>

sincrónicas y asincrónicas (chat, videoconferencias, foro y correo electrónico), al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje en la UNAD-Cead Pasto.

Para tal fin, se elaboró una encuesta de tipo diagnóstico definida por Gómez Posada (2009), como aquella que se preocupa en averiguar cómo contribuye una serie de factores a la determinación de algún fenómeno, factores o causas posibles, dadas en un ámbito relativamente desconocido; igualmente es una encuesta de tipo retrospectiva, porque este diseño recoge información relativa a momentos pasados y presentes de la población objeto de estudio, con base a la memoria e información proporcionada por los propios entrevistados. (Díaz de Rada, 2007).

Dicha encuesta fue presentada en forma online mediante una página web, creada para la presente investigación, con el fin de publicar los hallazgos periódicamente, permitiendo el acceso a la población objeto de estudio, la cual se encontraba geográficamente dispersa entre los departamentos de Nariño, Putumayo, Caldas, Huila, Cauca, Valle del Cauca, Santander y Cundinamarca; La encuesta online cuenta con características como; La flexibilidad de tiempo para el entrevistado ofreciendo mayor calidad de la información, favorece el anonimato (como en este caso), evita que el entrevistador condicione al entrevistado y amplia cobertura, entre otras. (Alelú Hernández, Cantín García, & López Abejón, 2009). Igualmente, la aplicación de la encuesta, permite analizar las competencias instrumentales tecnológicas, de la población objeto de estudio, para el desarrollo de la misma.

Para la elaboración de esta encuesta de diagnóstico se cumplió con los criterios descritos por Alelú Hernández, Cantín García, & López Abejon (2009):

1. Decidir la información a buscar en función del tema y variables de investigación, y de las características de los sujetos y contexto de la investigación.
2. Decidir el tiempo de cuestionario a utilizar: con preguntas cerradas, abiertas o una combinación de ambas.
3. Redactar un primer borrador de preguntas y respuestas.
4. Revisar el borrador, y en su caso, reformular las preguntas, las respuestas y la estructura del cuestionario.
5. Aplicar el cuestionario a una muestra piloto para comprobar su calidad.
6. Reformar el cuestionario previo y redactar el definitivo, especificando los procedimientos para su utilización. (p.253).

La encuesta diagnóstica constó de dos secciones; la primera con preguntas de tipo socio-demográficas y la segunda parte con cuatro (4) preguntas de tipo abiertas, que determinaron la perspectiva de los estudiantes de la UNAD frente al uso de las herramientas de comunicación dadas en un AVA.

Su calidad fue comprobada a partir de su aplicación a una muestra piloto de 25 estudiantes, voluntarios, de las mismas características de la población objeto de estudio; por lo que se estableció, la redacción final, tomando en cuenta correcciones en la pregunta socio-demográfica del periodo académico, agregando una breve explicación que hace

referencia al periodo académico en el cual se estudió el curso de “Metodología del trabajo académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista”.

La encuesta diagnóstica definitiva fue administrada a una muestra compuesta por 100 estudiantes, con las características descritas anteriormente; dicha encuesta estuvo disponible desde el 26 de junio del 2012, hasta el 24 de julio del 2013.

- b. La encuesta es el instrumento principal de recolección de información para la presente investigación, pues es el más utilizado por los investigadores de las ciencias sociales, Gómez Posada (2009) la define como una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas; cuyas características son retrospectiva y online, adicionalmente cumplió con los criterios descritos por Alelú Hernández, Cantín García, & López Abejón (2009).

Esta encuesta fue planteada en dos secciones; En la primera se encontraron preguntas de tipo socio-demográfica, y en la segunda parte preguntas de tipo semi-cerradas, con el objetivo de determinar las principales desventajas del uso de las herramientas de comunicación dadas en un AVA.

Inicialmente esta encuesta fue aplicada a una muestra piloto de 137 estudiantes, voluntarios, de las mismas características de la población objeto de estudio; sin encontrar correcciones de ningún tipo; por lo tanto, el cuestionario de la encuesta definitiva fue suministrado a una muestra de 400 estudiantes, con las características descritas anteriormente; dicha encuesta estuvo disponible desde el 26 de junio del 2012, hasta el 17 de agosto del 2013.

- c. Encuesta como instrumento final cumple con los criterios descritos por Alelú Hernández, Cantín Garcia, & López Abejón (2009), y con características de retrospectiva y online, las cuales ya se han definido previamente.

Esta encuesta fue diseñada por tres (3) preguntas de tipo semi-cerradas, con el objetivo de establecer la perspectiva de los estudiantes de la UNAD-CEAD Pasto, frente al uso de las herramientas de comunicación dadas en un AVA, luego de la aplicación del Modelo; y fue administrada a una muestra compuesta por 30 estudiantes, con las características descritas en el apartado anterior; dicha encuesta estuvo disponible desde el 21 de noviembre del 2013 hasta el 30 de noviembre del mismo año.

## 2. ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

Aravena, Kimelman (2006) define a la entrevista como una herramienta particularmente útil para los científicos sociales, pues permite acceder al conocimiento de la vida social a través de los relatos verbales.

Esta entrevista a profundidad es de tipo individual y abierta, ya que su objetivo se estableció de antemano, el uso de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico) al interior de un AVA de los cursos de “Metodología del trabajo académico” y “Proyecto Pedagógico unadista”, así que se pretende profundizar en un tema en concreto, del cual los informantes claves tienen conocimiento.

Los informantes claves son, en palabras de Rodríguez Gómez, Gil Flórez & García Jiménez (1996) personas que tienen acceso a la información más importante sobre las actividades de una comunidad, grupo o institución educativa; con suficiente experiencia y conocimientos sobre el tema abordado en la investigación; con capacidad para comunicar esos conocimientos y, lo que es más importante, con voluntad de cooperación.

Para la selección se utilizó la estrategia de intención o deliberada, es decir, se elige un perfil con unos atributos fundamentales, la ventaja de utilizar esta estrategia es que permite considerar la interrelación de un gran número de variables (rasgos) entre unas cuantas personas, que pueden resultar seleccionadas, en lugar de incidir sobre unas pocas variables predeterminadas en una amplia población. (Agar, 1980).

Para el presente estudio los informantes claves son los Directores y Tutores de los cursos virtuales de “Metodología del Trabajo Académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista, quienes satisfacen el perfil con los atributos de conocimiento, experiencia y acceso a los mencionados cursos y voluntad de cooperación.

El registro es de tipo mecánico, video grabado, lo cual garantiza la concentración del entrevistador al no tener que estar tomando constantemente notas, junto con permitirle registrar el lenguaje no verbal de la comunicación interpersonal.

La guía de la entrevista esta dado por preguntas referidas a las experiencias del tema de investigación; preguntas sobre opiniones y por ultimo referidas al contexto.

### 3. SOFTWARE GANTTPROJET

Herramienta que favorece la programación y gestión del proyecto, permitiendo la división del trabajo, la asignación de los recursos humanos para trabajar en las tareas y ver su asignación en la tabla de carga de recursos, con el fin de controlar su aplicación a cabalidad y su constante actualización, permitiendo la rigurosidad de la aplicación del Modelo.

## **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

El presente estudio utiliza la estrategia de triangulación que permite confrontar y comparar los datos recogidos por los instrumentos aplicados en la investigación. Esta estrategia permite al investigador (a) poder contar con información exhaustiva y variada para la comprensión e interpretación de la situación objeto de estudio (Orellana López & Sánchez Gómez, 2006).

Esta complementariedad tanto de instrumentos como de análisis de datos, admite cotejar la información con ambos mundos el virtual, desde las categorías obtenidas en las encuestas online de la población objeto de estudio, y el real con las entrevistas en profundidad a informantes claves; contrastando las diferentes perspectivas de los actores educativos, Docentes-Tutores y estudiantes, que intervienen en un AVA de la UNAD; por lo tanto, esta triangulación aporta validez interna al presente estudio.

## **PRESENTACION DE RESULTADOS**

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial, cuyo objeto principal es la educación abierta y a distancia, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo que a políticas y planeación del sector educativo se refiere.

Que tiene como misión contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional y la proyección comunitaria, la inclusión, la investigación, la internacionalización y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cultura y espíritu emprendedor que, en el marco de la sociedad global y del conocimiento, propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social. (UNAD, 2013)

La UNAD ante esta misión, asume responsabilidades y funciones que articula en su Proyecto Académico Pedagógico Solidario (PAPS), seis componentes tales como: la investigación, la internacionalización, el desarrollo regional, la formación, la inclusión social y la innovación pedagógica y tecnológica. (Radio UNAD Virtual, 2011)

- a. Componente Organizacional- Administrativo: Este componente comprende la reflexión acerca del metasistema organizacional, denominado UNAD, como el conjunto de estructuras, mecanismos, dispositivos y relaciones interpersonales entre quienes conforman la organización; dichos

integrantes utilizan sus capacidades, creatividad, potencial de aprendizaje y recursos disponibles para lograr la misión y los fines institucionales.

- b. Componente Académico- Cultural: Constituye el hilo conductor de la razón de ser de la Universidad, considerada no sólo como una Institución de Educación Superior, sino además como un espacio específico de cultura con principios propios de racionalidad pedagógica y un objeto específico de conocimiento, estudio e investigación.
- c. Componente Pedagógico- Didáctico: Hace énfasis en la autonomía y en un aprendizaje autónomo y colaborativo, apoyado en mediaciones pedagógicas y tecnológicas con énfasis en círculos problémicos dirigidos a la formación de valores fundamentales.
- d. Componente Tecnológico- Contextual: Este componente se presenta como el soporte mediático para un aprendizaje propio de la educación abierta y a distancia, partiendo de la producción y utilización de diversas mediaciones pedagógicas mediadas a su vez por tecnologías tradicionales y tecnológicas.
- e. Componente Regional- Comunitario: Este componente es fundamental y propio de la UNAD, porque lleva la Proyección social a un ámbito concreto de actuación, y eleva la cuestión social a la categoría de proyecto político, ético y vital, enfatizando en la educación comunitaria.
- f. Componente Económico- Productivo: Este componente fundamenta y consolida el PAP para lograr el desarrollo autónomo y sostenible de las regiones, considerado éste, como un proceso constitutivo de la cultura, generador de bienes materiales y condiciones reales que hacen posible la existencia humana, la autoconservación de la especie y la transformación de la realidad.

Acordes con los retos que la UNAD asume con las necesidades sociales, propone un nuevo ordenamiento para descentralizar lineamientos, concibiendo así el concepto de “Nodo” que es un sistema de interrelaciones, interacciones e interdependencias basados en distribuciones

espaciales (Zonas), que en general comparten una cultura tecnológica, industrial, agrícola o artesanal. Dichos “Nodos” se caracterizan por; ser descentralizados, con disminución de niveles de jerarquías, capaces de absorber la complejidad, de reconocer la diversidad y de mantener la identidad, siendo interdependientes. (UNAD, 2005:19-20)

La UNAD se organiza en Colombia por ocho zonales (Caribe, Centro Oriente, Sur, Amazonia y Orinoquia, Centro Boyacá, Occidente, Centro Sur y Centro Bogotá), y cada uno de ellos cuenta con un Nodo, con Centros de Educación a Distancia (CEAD), Centros Comunitarios de Atención Virtual (CCAV), Centros Regionales de Educación Superior (CERES) y Unidad de Desarrollo Regional (UDR), así mismo cuenta con un Proyecto de internacionalización UNAD-Florida. (Ver Ilustración 1)

En la actualidad la UNAD cuenta con más de 77.000 estudiantes, entre los 16 y 60 años, con 81 programas en el área de formación académica, posicionándola como una de las primeras en su enfoque pedagógico entre todas las universidades públicas en América Latina, siendo una de las Universidades pioneras en Colombia en incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). (Gerencia de Relaciones Interinstitucionales de la UNAD, 2013).



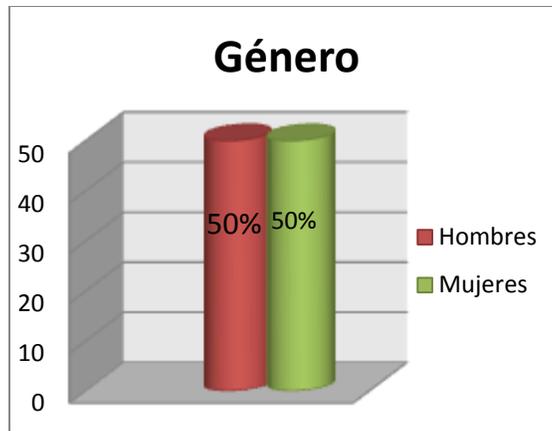
Ilustración 1: Mapa de cubrimiento geográfico de la UNAD. (UNAD, 2013)

Luego de comprender el contexto en el que se desarrolló el presente estudio, se retoma lo dicho anteriormente, para el tratamiento de los datos se recurre a la triangulación, permitiendo el uso de la estadística descriptiva en una investigación de tipo cualitativa, con el fin de analizar las encuestas realizadas y así comprender la estructura de los datos, la detección tanto de un patrón de comportamiento general como apartamientos del mismo.

En el caso de las encuestas aplicadas, se tomaron variables cualitativas, pues describen el comportamiento de la población, según los parámetros establecidos de las ventajas y desventajas del uso de las herramientas de comunicación sincrónicas (chat y videoconferencia) y asincrónicas (foro y correo electrónico) al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA); de tal forma al obtener una lista de preferencias, se puede analizar el comportamiento de la población; para caracterizar estas variable halladas se utilizó las tablas de frecuencias, representaciones gráficas (en barras) y la moda.

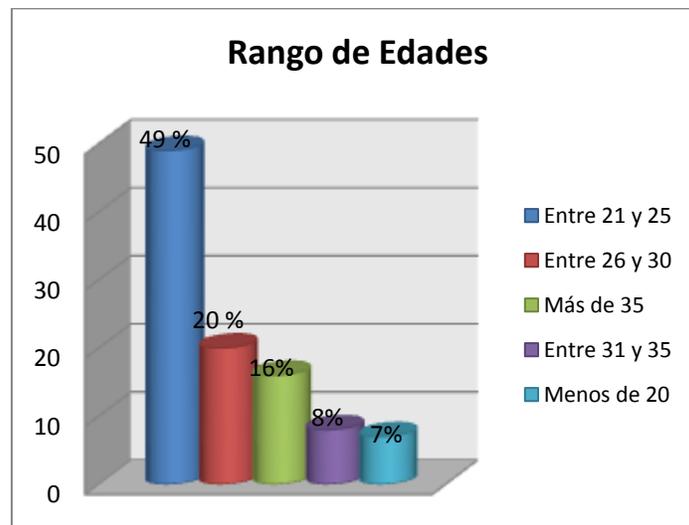
### **Interpretación y discusión de la encuesta tipo diagnostica**

Como se ha considerado esta encuesta de pregunta abiertas, estuvo compuesta por dos componentes; el socio demográfico para determinar el sexo, el rango de edad, el programa académico y el período de tiempo en el cual estudió el curso de “Metodología del Trabajo” y “Proyecto Pedagógico Unadista” y las preguntas referentes a las ventajas y desventajas de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas al interior de un AVA en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.



**Ilustración 2: Pregunta sociodemográfica**

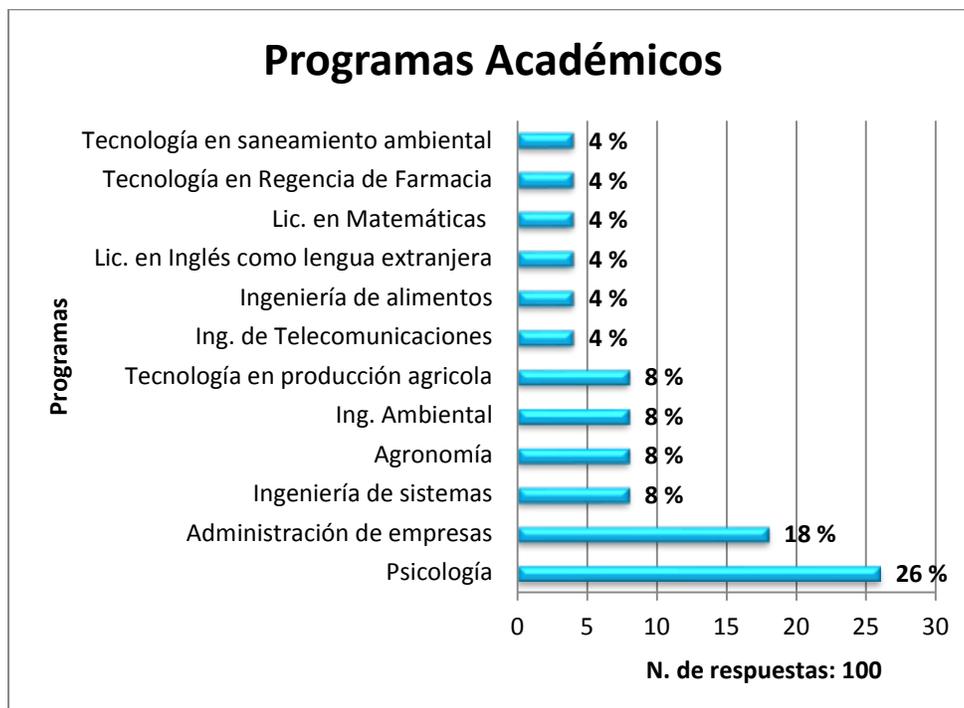
Tomando en cuenta que para esta encuesta la muestra fue de 100 estudiantes, seleccionados bajo los criterios ya mencionados en capítulos anteriores, de una población de 1.040 estudiantes, cuya participación por género fue homogénea con un 50%.



**Ilustración 3: Pregunta sociodemográfica**

La moda de las edades oscila entre 21 y 30 años con el 69%; mientras que hay un 24% de estudiantes que son mayores de 30 años, teniendo una menor incidencia los estudiantes con menos de 20; coincidiendo con los datos del CEAD Pasto, que afirma que el 70.3% de los

estudiantes inscritos en el CEAD, son estudiantes con un rango entre los 15 a 30 años de edad (VISAE de la UNAD, 2013).

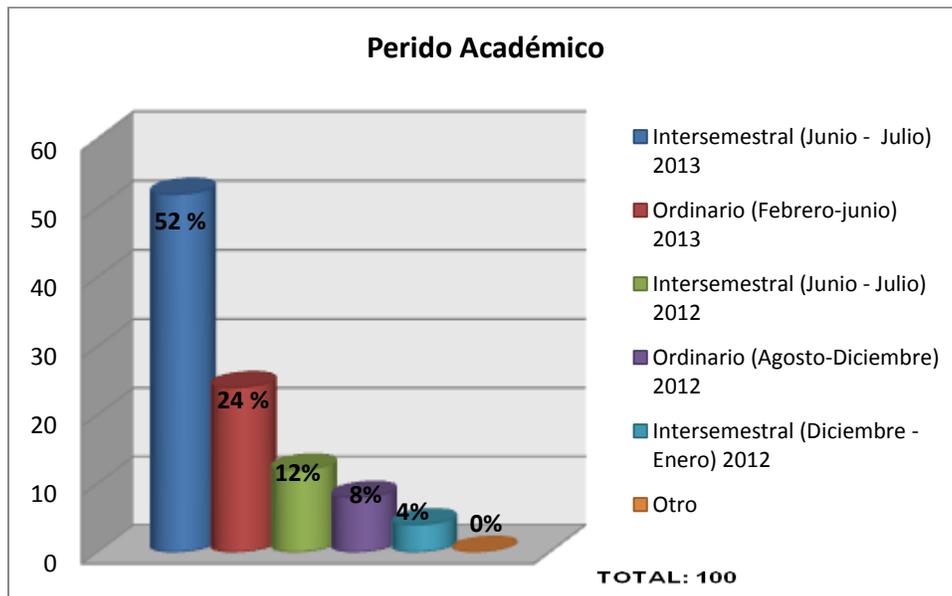


**Ilustración 4: Pregunta relacionada con el programa académico.**

El programa académico más colaborador es Psicología, con una moda de 26%, indicando una empatía<sup>12</sup> generada con la autora del presente estudio; así mismo Administración de empresas representa el segundo programa con un 18%; mientras que programas como Ing. Electrónica e industrial, Química, Tecnología de alimentos, Tecnología de audio, Tecnología en Gestión comercial y de negocios, Tecnología en Gestión de redes, Comunicación Social, Filosofía, Lic. en Filosofía, Licenciatura en etnoeducación, Técnico Profesional en producción bovina, Técnico Profesional en producción bovina, Técnico profesional en producción de palma de aceite, Tecnología de sistemas, Tecnología en Gestión agropecuaria, Tecnología en Gestión de empresas asociativas y organizaciones comunitarias, Tecnología en Gestión de empresas ganaderas,

<sup>12</sup> Entendida como el estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona que incluye la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenos. (Academia Gauss)

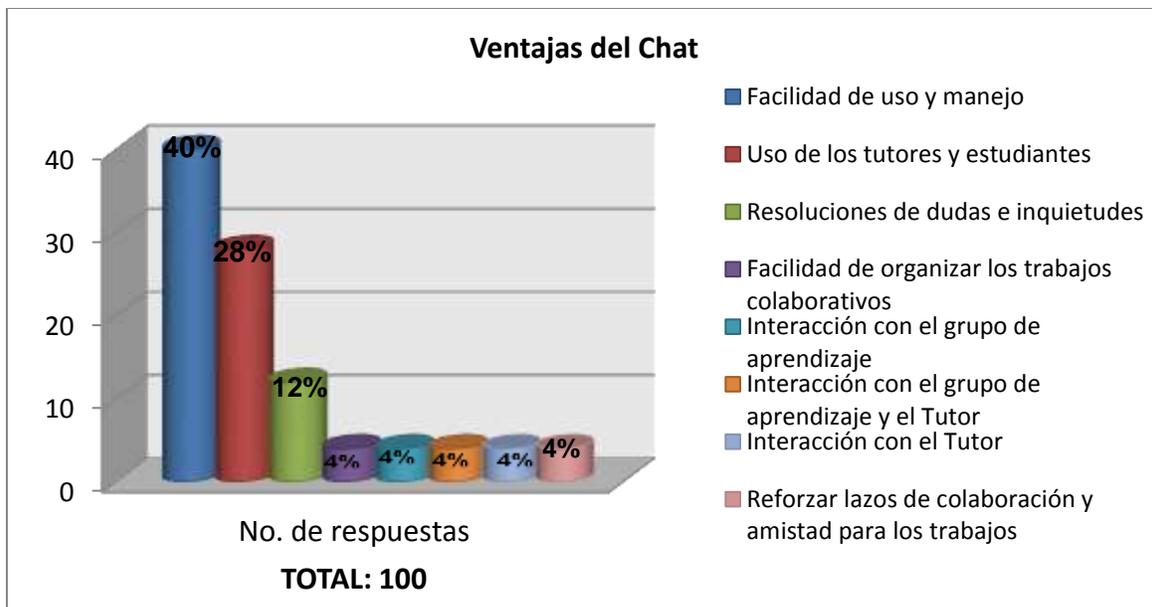
Tecnología en gestión de obras civiles y construcciones, Tecnología en gestión de plantaciones de palma de aceite, Tecnología en gestión de plantaciones de palma de aceite, Tecnología en Gestión de transportes, Tecnología en Gestión industrial, Tecnología en producción animal, Tecnología en sistemas agroforestales y Zootecnia, se destacan por el ausentismo en la realización de la encuesta.



**Ilustración 5; Pregunta del periodo académico**

En esta encuesta de diagnóstico se logró establecer que los estudiantes con más participación fueron los que cursaron “Metodología del trabajo académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista” en el periodo intersemestrales de Junio-Julio del 2013, días antes del cierre de la encuesta online; se resalta que la categoría “otros” no se obtuvo puntuación denotando que los estudiantes inscritos para las pruebas Saber Pro no participaron en esta encuesta diagnóstica.

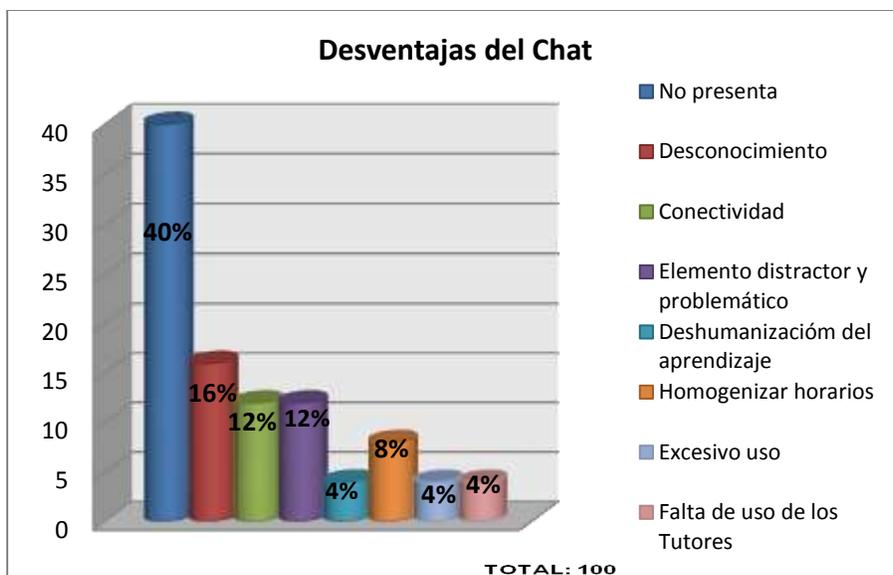
La segunda parte de la encuesta diagnóstica estaba compuesta por 4 preguntas abiertas, con el fin de determinar las ventajas y desventajas que los estudiantes tienen frente al uso de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas en un AVA.



**Ilustración 6: Ventajas del chat**

A partir de esta pregunta se logró establecer que las ventajas más relevantes del chat como herramienta de comunicación sincrónica, son; facilidad de uso y manejo con una moda de 40%, el uso del chat por estudiantes y tutores, resoluciones de inquietudes, la facilidad de organizar los trabajos colaborativos, la interacción entre los actores educativos y el reforzar lazos de amistad, fueron las ventajas que se mencionaron en un menor porcentaje.

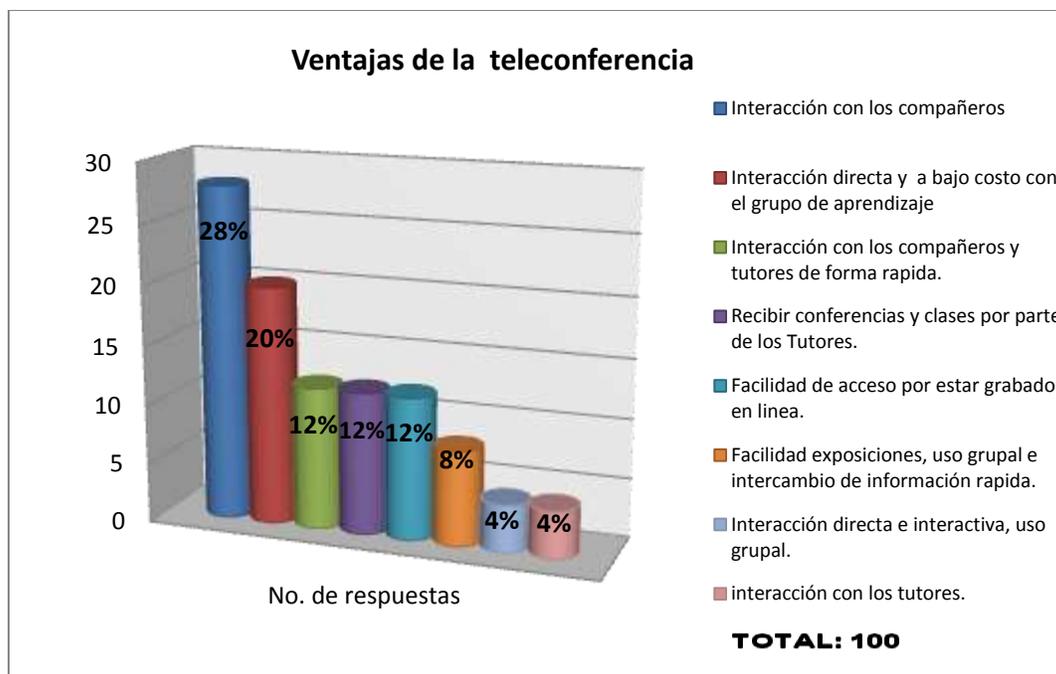
Lo que concuerda con lo establecido por García Rodríguez y Pérez Pérez (2004), debido a la inmediatez con que funciona esta herramienta, el chat permite compartir información, conocimientos, resolver dudas, favorece la construcción mutua de conocimientos a través del diálogo y la reflexión compartida; la interacción con los otros, la retroalimentación favorece un aprendizaje profundo, estimula la cultura de la colaboración, fomenta el aprendizaje cooperativo, entre otras.



**Ilustración 7: Desventajas del chat**

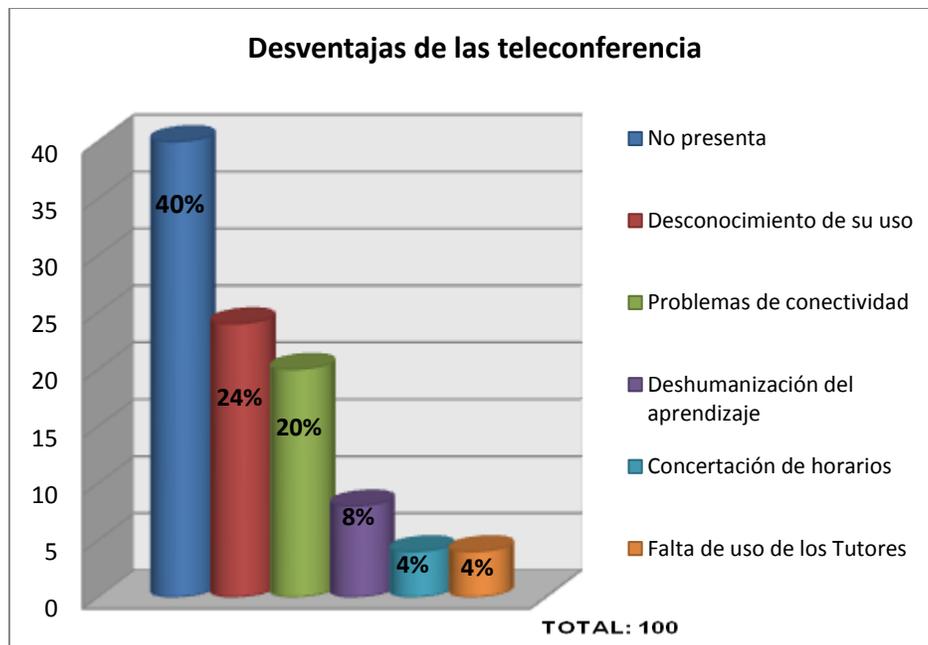
Frente a las desventajas del chat, los encuestados determinaron que el desconocimiento de su uso con una puntuación de 16% es el más relevante, así mismo la conectividad es una dificultad, además consideraron el chat como un elemento distractor y problemático, de igual forma piensan que es un elemento que deshumaniza el aprendizaje, manifestando la dificultad para homogenizar horarios, entre los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante).

En reciprocidad con lo expuesto por el Portal Educativo de Venezuela (2011) donde se advierte que la posibilidad de acceder a los espacios de Chat muchas veces hace perder mucho tiempo a los estudiantes por problemas de conexión.



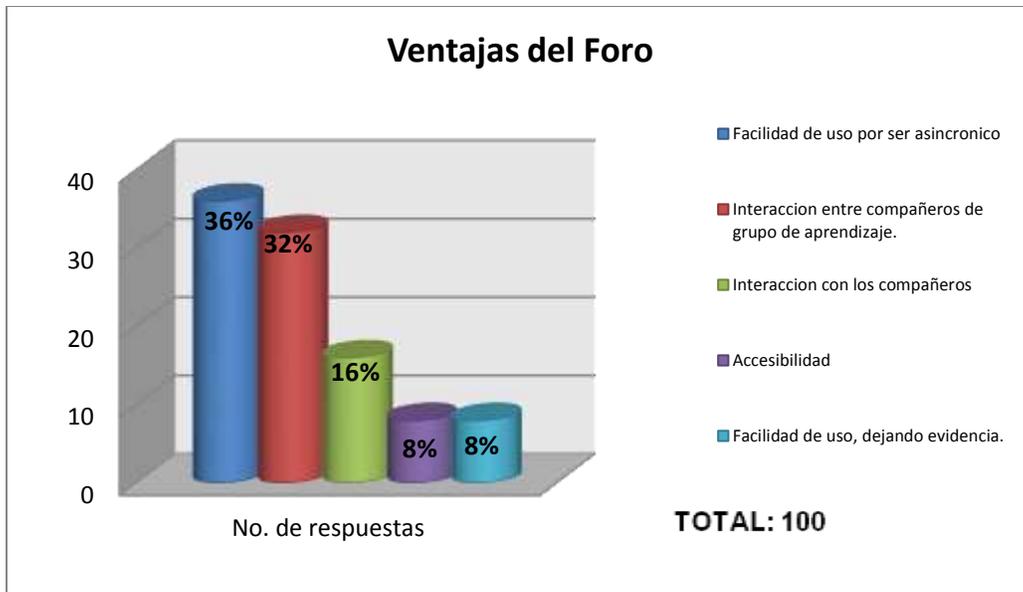
**Ilustración 8: Ventajas de la teleconferencia**

El 48% de los encuestados de la UNAD, afirmaron que la video conferencia es una herramienta de comunicación que permite la interacción de los compañeros, la cual es directa y de bajo costos, siguiendo a Ivory Mogollon (2011) la videoconferencia permite que el estudiante observe su comportamiento e interacción en una actividad determinada; de igual forma los encuestados reconocen las ventajas de recibir conferencias y clases por parte de Tutores y expertos de un tema, coincidiendo con lo expuesto por Solano Fernández (2006), la videoconferencia permite la incorporación a la clase recursos externos, expertos reconocidos, organizaciones, acontecimientos remotos, reducción de costos de desplazamientos, hospedajes, etc.



**Ilustración 9: Desventajas de la teleconferencia**

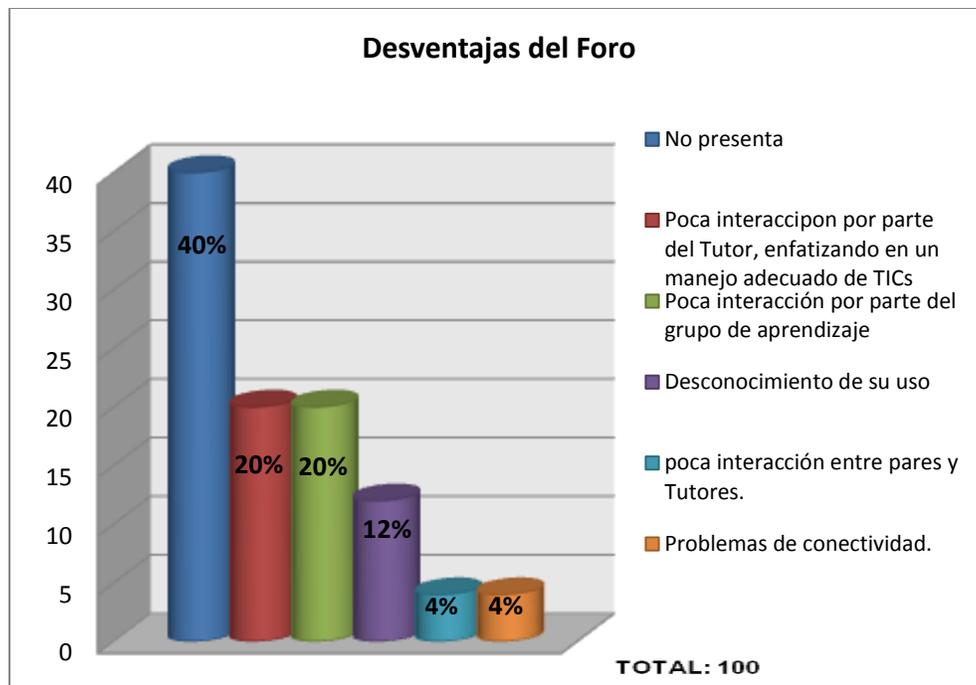
En las categorías de las desventajas que presentan las videoconferencias los encuestados respondieron el desconocimiento de su uso al interior del AVA, problemas de conectividad, concertación de horarios y falta de uso de los Tutores; Prosiguiendo con lo citado por Solano Fernández (2006) la falta de experiencia del profesorado para la utilización, la preparación psicológica y didáctica del profesor para interactuar con los alumnos remotamente y la baja calidad técnica de imagen y sonido, dependencia del coste de los equipos y líneas utilizadas, influye en la generación de un ambiente adecuado para la construcción social del conocimiento.



**Ilustración 10: Ventajas del foro**

El 36% de los encuestados afirmaron que la ventaja más relevante del uso del foro es la facilidad de su uso por ser asíncrono, además el 32% manifestaron que incrementa la interacción con los compañeros, y ventajas como la accesibilidad y la facilidad de uso por dejar evidencia corresponde al 16%.

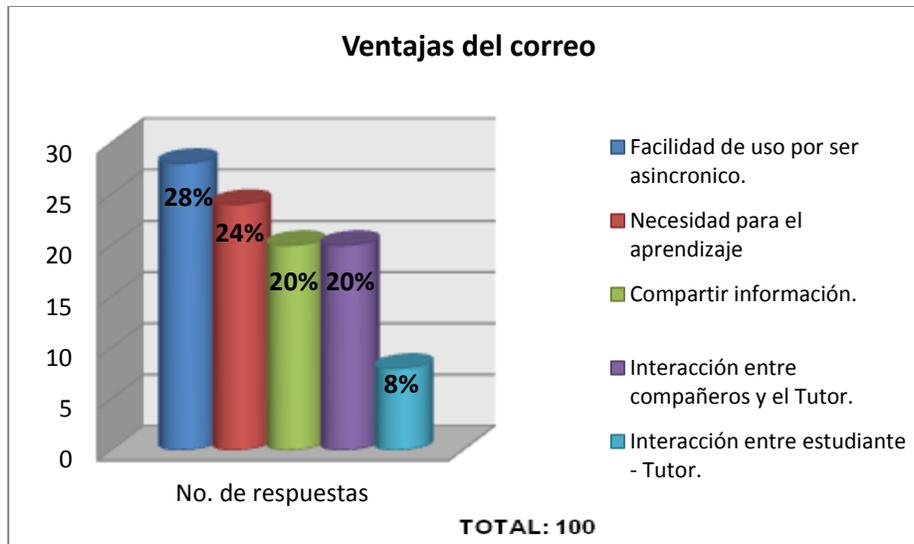
Siguiendo con Ivory Mogollón (2011) el foro permite desarrollar un tema específico, el cual los estudiantes irán nutriendo y generando un debate con los diferentes planteamientos e intervenciones que realicen. Además elimina barreras temporales y espaciales y propiciando la participación reflexiva, colaborativa, dialógica, promoviendo el aprendizaje colaborativo, favoreciendo la interacción entre los participantes, que de forma activa buscan información, la comparten, la discuten, con el fin de lograr unos objetivos y fines comunes, compartiendo experiencias, aclarando dudas.



**Ilustración 11: Desventajas del foro**

Del mismo modo, los encuestados admiten como desventajas del uso del foro en un AVA; La poca interacción por parte del grupo y/o Tutores registrando un 40%, mientras que el 12% sostiene que es el desconocimiento de su uso su desventaja, para un 4% son los problemas de conectividad y la poca interacción entre pares y tutores su desventaja más notoria, permiten la sensación de aislamiento en un AVA al no tener un *feedback*<sup>13</sup> adecuado de sus ideas y comentarios.

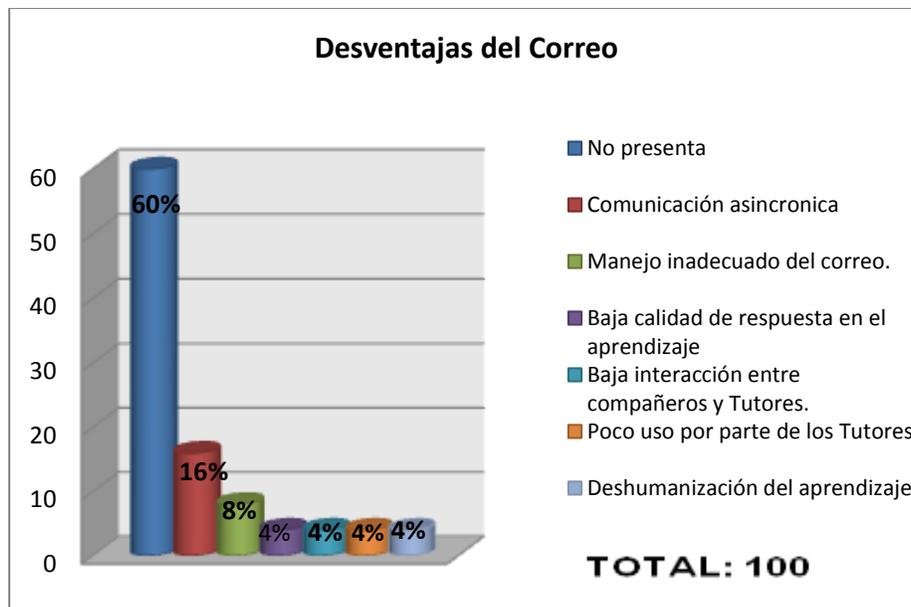
<sup>13</sup> es toda aquella información que recoge el Emisor a través de los efectos que causa su mensaje en el Receptor. Esta información es muy útil y permite al Emisor conocer si su mensaje ha sido correctamente entendido y la repercusión que el mismo está teniendo en el Interlocutor. De esta forma puede adaptarse de una manera más efectiva a las necesidades del sujeto. La utilización del Feed-Back sirve principalmente para aumentar la efectividad de la comunicación y es muy utilizado en la Escucha Activa. (Retóricas, 2013)



**Ilustración 12: Ventajas del correo**

Entre las ventajas más relevantes con un 28% se menciona la facilidad de su uso, el 24% afirma que es un elemento necesario para el aprendizaje, mientras que el 20% dicen que es el poder compartir información, pero para otro 20% lo que se destaca es la colaboración para la interacción entre sus pares y el Tutor.

Armonizado con lo expuesto por Andrea Cooperberg (2003) la ventaja más significativa del correo electrónico es la posibilidad de solventar dudas e inquietudes acerca de textos o cuestiones relacionadas con el aprendizaje con el tutor.



**Ilustración 13: Desventajas del correo**

Los encuestados describen con un 60% que no presenta desventaja, sin embargo para un 16% es una gran desventaja de esta herramienta de comunicación la asincronicidad (rasgo característico) al presentar demora en la respuesta, el 8% sostiene que es el manejo inadecuado del correo, pero para el 16% restante son la baja interacción entre compañeros y Tutores, la deshumanización del aprendizaje y la baja interacción entre pares y Tutor.

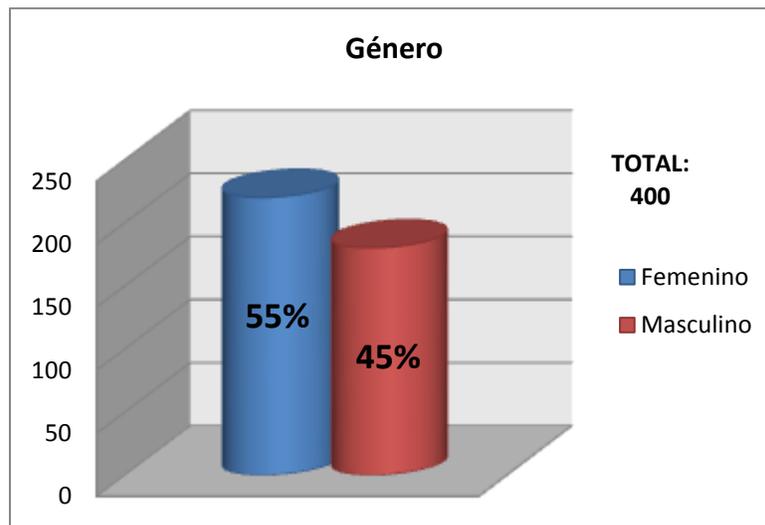
Las categorías encontradas en esta encuesta diagnostican, fueron utilizadas para la elaboración de la encuesta principal, instrumento de medición de la presente investigación.

### **Interpretación de la encuesta principal**

La presente encuesta es considerada como el principal instrumento de recolección del presente estudio, con preguntas semicerradas construidas con las variables halladas en la encuesta diagnostica, con el fin de determinar la perspectiva de los estudiantes frente a las desventajas del uso de las herramientas de comunicación sincrónicas (chat y videoconferencia) y asincrónicas (foro y correo electrónico).

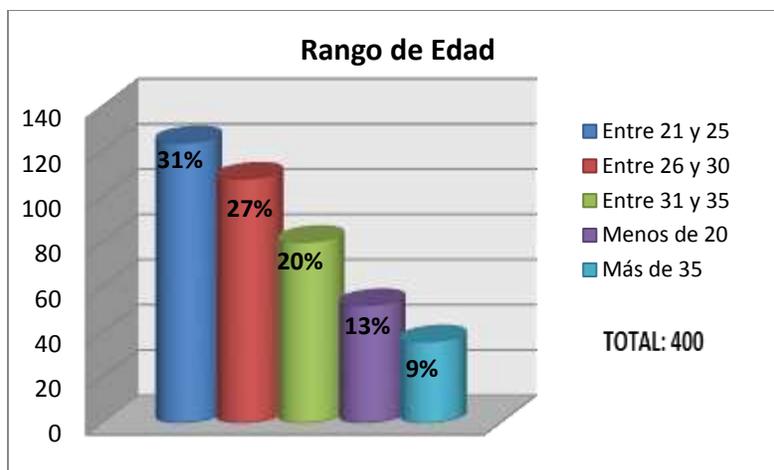
Para las preguntas socio-demográficas se tomaron en cuenta el género, el rango de edad, programa académico y el periodo de tiempo en el cual estudió el curso de “Metodología del Trabajo” y “Proyecto Pedagógico Unadista”.

Asimismo, como se ha citado la muestra es dada por 400 estudiantes de una población de 1090, que cumplen con las características de selección incluidas en el apartado anterior.



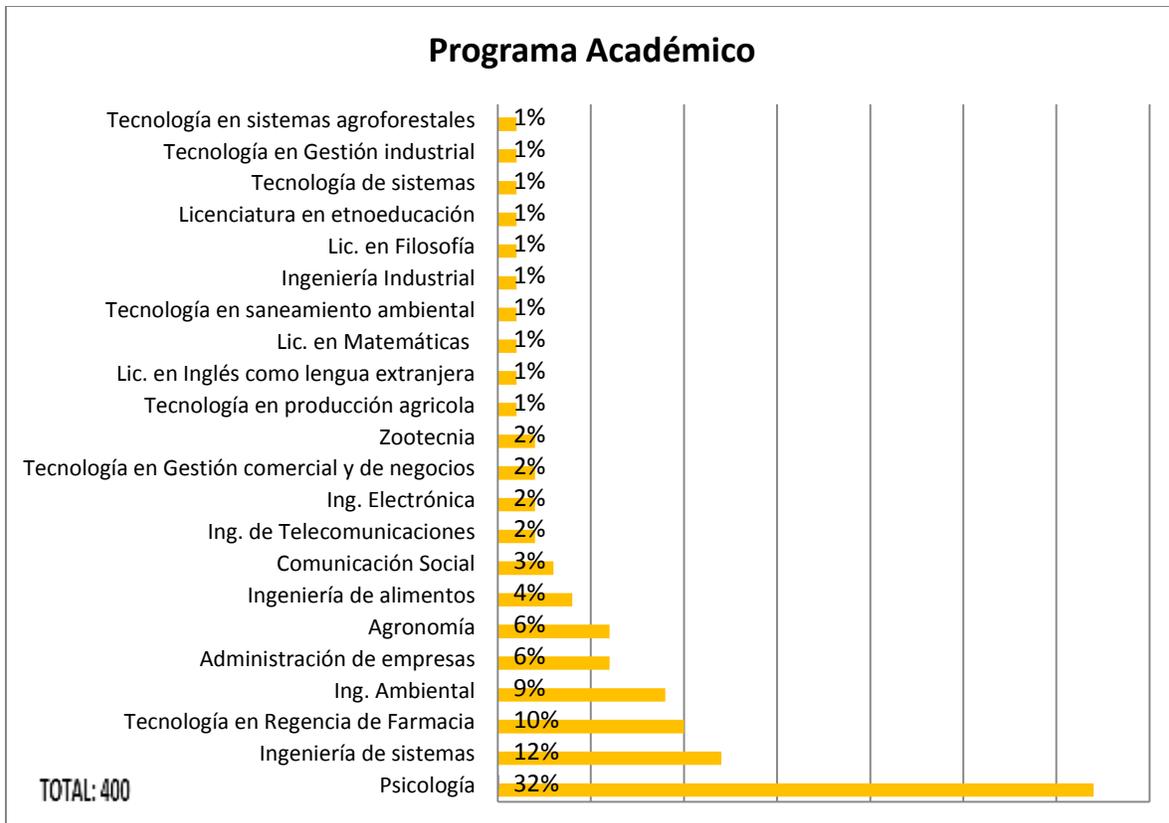
**Ilustración 14: Pregunta de Género**

La participación de los encuestados fue del 55% mujeres y 45% hombre, concordando con la caracterización del CEAD Pasto (2013), donde se evidencia que las mujeres participan más que los hombres en requerimientos por parte de la Universidad. (VISAE de la UNAD, 2013)



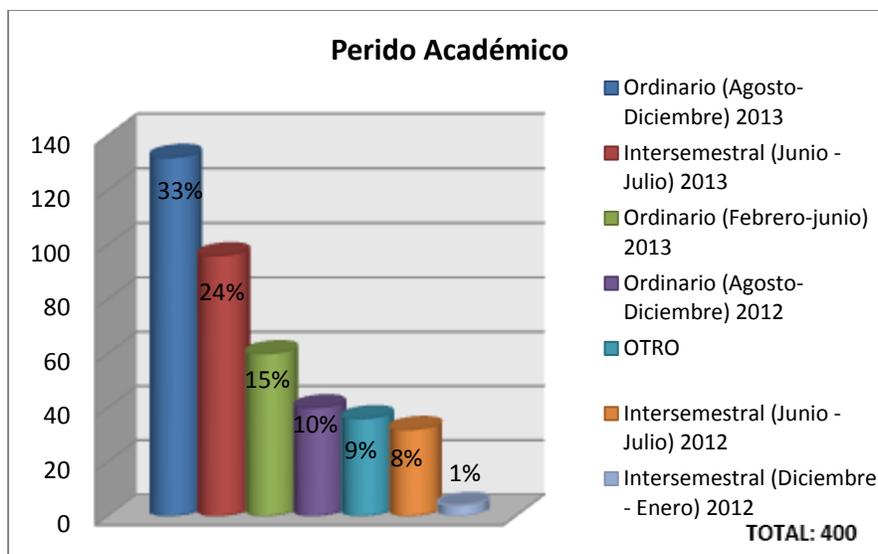
**Ilustración 15: Rango de edad**

La población objeto de estudio oscila en un rango de edad entre los 21 y los 35 años con un 78%, mientras que el 13% son menores de 20 años y solo el 9% tienen más de 35 años. Concordando una vez más con lo concluido en el informe del Cead Pasto (2013), donde se observa una gran cantidad de estudiantes que se encuentran en un rango entre los 15 a 30 años de edad con el 70,3%.



**Ilustración 16: Programa académico**

Al igual que en la encuesta diagnóstica el programa académico que más participó fue el de Psicología con una representación del 32% del total de la encuesta, seguido por Ingeniería de sistemas con tan solo 12%; mientras que programas como Química, Tecnología de audio, Técnico en producción bovina, tecnología de plantaciones de palma de aceite, tecnología en gestión de obras civiles, tecnología de empresas asociativas y organizaciones comunitarias, presentan una participación nula en la presente encuesta. Observándose un incremento de participación de diferentes programas con respecto a la encuesta diagnóstica.

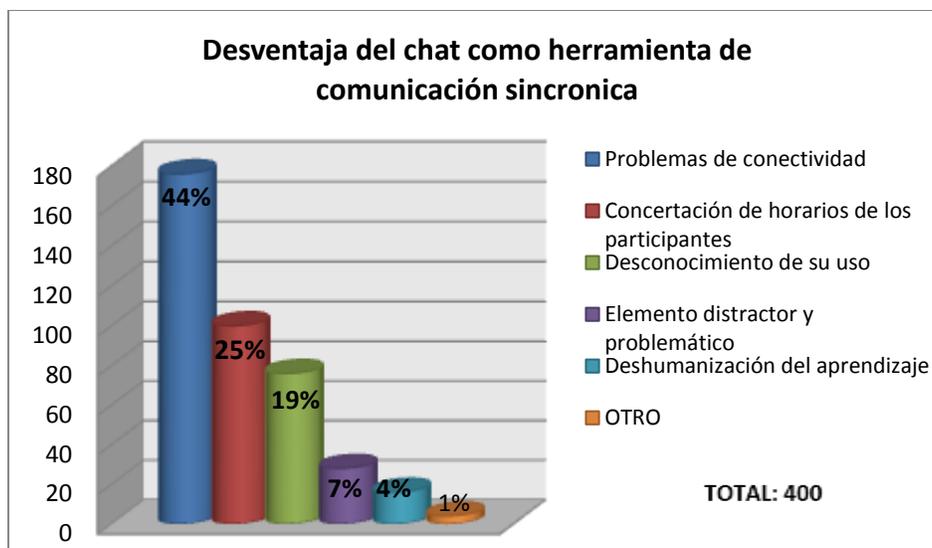


**Ilustración 17: Periodo académico**

Los encuestados que cursaron en el 2013 “Metodología del Trabajo” y “Proyecto Pedagógico Unadista” fueron los que más participaron con un 57%, de tal forma que los estudiantes que inician la Universidad son los que están más atentos a una participación activa con la comunidad académica. Sin embargo es de resaltar que la categoría “Otro” hace referencia a 40 estudiantes inscritos en la prueba Saber-Pro<sup>14</sup>, por lo que se obtuvo un 9% del total de esta población, faltando solo el 1% para su participación total.

Frente a las cuatro preguntas referentes a las desventajas de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en un AVA, se obtuvo que:

<sup>14</sup> Dato suministrado por la oficina de Registro y Control Cead Pasto (2013)

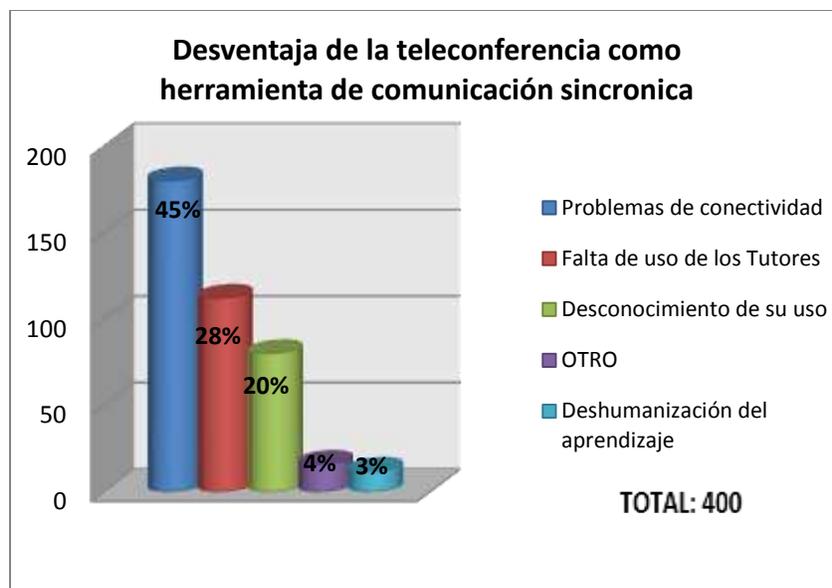


**Ilustración 18: Desventaja del chat en la encuesta principal**

El resultado indica que el 44% de los encuestados le atribuyen al chat problemas de conectividad<sup>15</sup>, seguido por la dificultad al momento de la concertación de horarios entre los participantes con un 25%, de igual forma se resalta el desconocimiento de su uso como herramienta pedagógica en un AVA que ocupó el 3 lugar con un 19%.

En la variable de dificultad al momento de la concertación de horarios entre los participantes y el desconocimiento de su uso como herramienta pedagógica en un AVA, se tornan importantes ya que la utilización del chat y las ventajas que este medio de comunicación posee, dependen de los objetivos pedagógicos que se den a esta herramienta de comunicación.

<sup>15</sup> Tomando en cuenta los datos de la caracterización del Cead Pasto del 2013, nos indica que la población mayoritaria unadista es urbana, pues cerca del 68,75% reside en la ciudad y tan solo el 31,25% vive en el campo. Que aunado al programa “Plan de Tecnología Vive Digital Colombia para el período 2010 – 2014” que el gobierno nacional desarrolla para afrontar los problemas de conectividad y la penetración del internet en todo el territorio colombiano, permiten incrementar las conexiones, las cuales son lideradas por los estratos 1 y 2, dónde la conectividad creció casi en un 200% en los dos últimos años; y tomando en cuenta que en la UNAD el estrato más predominante entre los estudiantes es el uno con el 56,86% seguido por el dos con el 35,12% (VISAE de la UNAD, 2013); por lo tanto, los problemas de conectividad, acceso a la banda ancha adecuada para el manejo de este tipo de herramientas de comunicación están en gran medida siendo solucionadas por el Gobierno nacional como paulatinamente lo ha estado realizando, sin embargo, es de anotar que esta problemática no es objeto de estudio, por lo tanto no se toma en cuenta en forma relevante como desventaja del chat como herramienta de comunicación en un AVA.

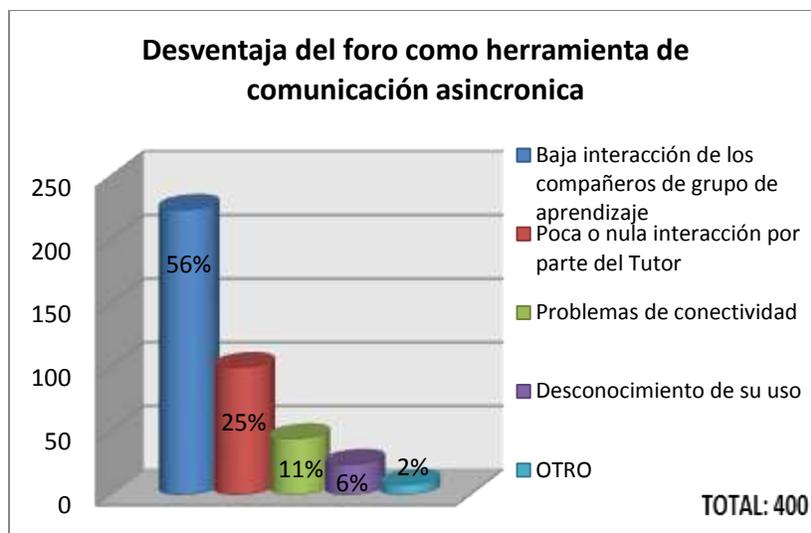


**Ilustración 19: Desventajas de la teleconferencia**

La teleconferencia en un AVA, los encuestados coinciden con el chat, en cuanto a los problemas de conectividad<sup>16</sup> y el desconocimiento de su uso en un AVA, de igual forma mencionaron la falta de uso de esta herramienta de comunicación por parte de los Tutores.

Para la presente investigación se toman en cuenta las variables de la falta de uso por parte de los Tutores y el desconocimiento de su uso en un AVA, pues el problema de conectividad no corresponde al tema del presente estudio.

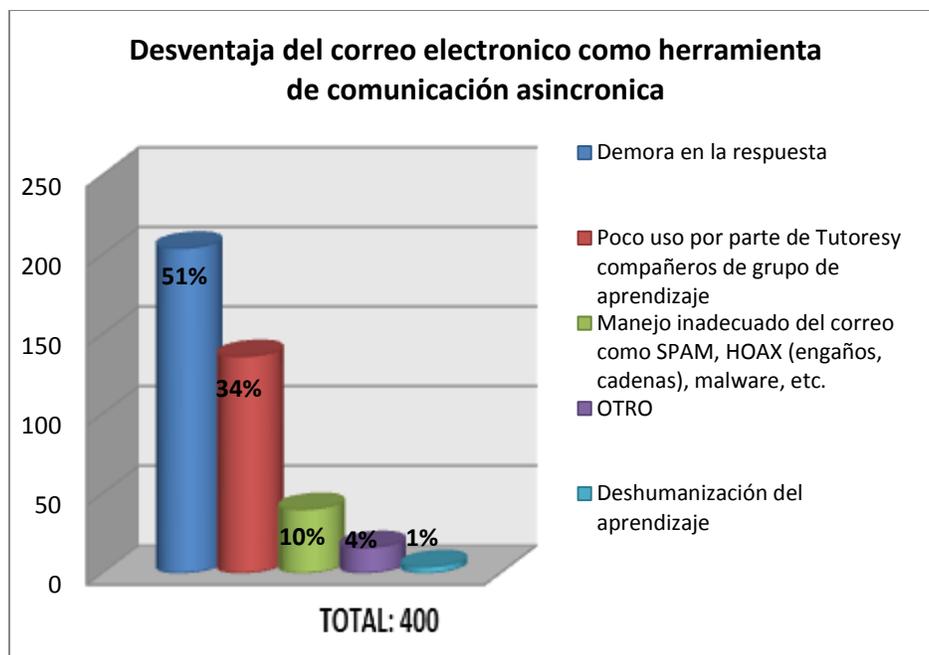
<sup>16</sup> Como se describió anteriormente el problema de conectividad está relacionado directamente con las políticas sociales del Gobierno Nacional y sus objetivos del “plan vive digital”; y el conocimiento que los estudiantes tienen al momento de iniciar sus estudios en la UNAD que cuenta con un modelo pedagógico basado en e-learning.



**Ilustración 20: Desventaja del foro en el instrumento principal**

El 56% de los encuestados coincidieron que la desventaja más relevante del foro, utilizado en la plataforma Moodle <sup>17</sup>, es la baja interacción de los compañeros de grupo de aprendizaje, que aunado al 25% que se inclinaron por la poca o nula interacción del Tutor; determinando que el 81% del total de los encuestados refieren a la falta de interacción por parte de los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante) que intervienen en el aprendizaje colaborativo cooperativo y significativo.

<sup>17</sup> Moodle es un paquete de software para producir cursos basados en Internet y sitios web. Se trata de un proyecto de desarrollo global diseñado para soportar una construcción social en el marco de la educación. Moodle se distribuye gratuitamente como Open Source Software (bajo la Licencia Pública General de GNU ). Básicamente esto significa que Moodle tiene derechos de autor, pero que tienen libertades adicionales. (MOODLE, 2013)



**Ilustración 21: Desventaja del correo en el instrumento principal**

Las desventajas que presenta para los encuestados el uso del correo electrónico en un AVA, es la demora en su respuesta con una puntuación de 51%; el poco uso de los tutores y compañeros de grupo con un 34%, siendo los más relevantes. Esta percepción visualiza la limitada función que cumple el correo didáctico, ya que no promueve intercambios en el aprendizaje, ni el envío de motivación frente al proceso, la contextualización de cierta actividad, realimentaciones, recomendación de enlaces, entre otras cosas.

### **Interpretación de las entrevistas a informantes claves**

Sobre la base de los criterios definidos con anterioridad para la selección de los informantes clave y tomando en cuenta los objetivos de la investigación, así como el marco conceptual y teórico se seleccionaron tres informantes clave de los docentes de UNAD. A los tres Docentes

seleccionados, se les aplicó una entrevista abierta que permitió comprender la perspectiva que tienen sobre el uso de las herramientas de comunicación al interior de un AVA.

Estos informantes clave para efectos de la investigación ocupan cargos que son relevantes en cuanto a la experiencia que tienen de sus puestos y su visión de tema de investigación, así: la Directora de curso de “Metodología del trabajo académico”; Tutor del mismo curso; y la Tutora del curso de “Proyecto pedagógico unadista”.

Aspecto	Voz del Docente 1	Voz del Docente 2	Voz del Docente 3
Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica.	Las herramientas de comunicación que estamos manejando en este momento, obviamente los <b>foros</b> , <b>correo interno</b> , pero también le anexamos lo que son el correo personal, el <b>skype</b> y unas <b>webconferencias</b> . También tenemos una atención a skype del curso que se da todos los días de 8:00 am a 12 de 2:00 a 8:00 de la noche, hay un grupo de tutores que se encargan de hacer el skype a los estudiantes tenemos más o menos unos 300 a 400 estudiantes ya agregados al skype. También estamos manejando las redes sociales, entonces tenemos un grupo en <b>Facebook</b> , tenemos un <b>twitter</b> y ya estamos vinculando a los estudiantes pues para que desde allí les hacemos tutoriales, les enviamos mensajes de	Hay unas herramientas donde la comunicación es sincrónica y asincrónica, entonces por ejemplo <b>el foro o el correo</b> , usted me envía un mensaje hoy a las 3 de la tarde yo puedo responderlo a las 5 de la tarde al día siguiente, en la noche, a la madrugada y usted va a tener su respuesta. Tenemos otras herramientas de tipo sincrónico como <b>la webconference</b> , como <b>el skype</b> , como el celular, usted me llama, profe que tengo una duda con esta. Tenemos las <b>redes sociales</b> también, tenemos cuentas en <b>facebook</b> en <b>twitter</b> , tenemos comunicación para enviar mensajes para el <b>chat</b> por ejemplo, es una herramienta excelente podemos chatear por skype podemos vernos.	Estamos usando mucho el <b>Skype y el Facebook</b> , mira que el <i>facebook</i> ha tenido una acogida muy buena y aprovechamos de que nuestros estudiantes jóvenes viven mucho en <i>facebook</i> . Tenemos como le comentamos el espacio de skype, ese espacio de skype está organizado a nivel de la zona donde cada consejero tiene un turno. En cuanto a los <b>foros</b> de los cursos virtuales igual los atendemos a manera de que el tiempo nos lo permite. Tenemos otro medio de comunicación que es muy útil y muy oportuno que es el <b>correo interno</b> dentro del curso, no el correo electrónico, correo interno dentro del curso, es un correo electrónico pero que se maneja solo para determinado curso, ese correo interno es fundamental porque ese si te responde dentro de

	motivación para que ingresen al curso, interactuamos con ellos a través de las <b>redes sociales</b> .		las 24 horas.
Ventajas	Las ventajas son muchas y es porque acercan. <b>Nos estamos acercando más al estudiante.</b> El estudiante a veces no veía su Tutor. No contemplaba una manera de comunicarse con él. Digamos que era más complejo. Ahora les estamos dando muchas opciones de poderse comunicar con su Tutor	<b>Las ventajas son todas, son inigualables,</b> porque hay mas ventaja que en la comunicación presencial llamada cara a cara, face to face, para poder tener una comunicación frente a frente, el estudiante debe venir aquí a buscarnos en la oficina o encontrarnos en el salón de clases, dos horas, cada tres semanas, sin embargo, con las otras herramientas <b>podemos desarrollar la comunicación todos los días,</b> a cualquier hora, desde donde yo quiera y desde donde usted como estudiante quiera. Estamos trabajando con diferente tiempo y diferente espacio combinado con la alta virtualidad, esos tres elementos, <b>nos dan una calidad excelente en la comunicación</b> y si esa comunicación se construye de manera asertiva <b>va hacer una gran herramienta para el aprendizaje.</b>	Esto es súper importante, más ahora que nuestros cursos son virtuales y sabemos muy bien de que la Universidad va a ir creciendo paulatinamente hasta llegar a que todo los cursos sean virtuales. <b>nos ayuda a estar en contacto con los estudiantes,</b> me parece importante porque eso hoy en día usamos mucho la tele-conferencia, nosotros estamos implantando al interior de los cursos académicos web-conferencia para poder asesorar a los estudiantes en las diferentes actividades que ellos tienen que desarrollar
	Los ingenieros manifestaron precisamente que <b>la plataforma no resistía,</b> digamos los servidores <b>no resistirían esa carga</b>	Alguna <b>falla técnica,</b> que falló el internet, o que se cayó el skype, que <b>se cayó la plataforma o que falló la comunicación,</b> o que	la estructura de ese campus que sea para la cantidad de estudiantes de la UNAD, con el fin de que no se presente esas debilidades, esa

Desventajas	de las salas de chat. Que la nueva plataforma la e-learnx, la AVA si se iba a contemplar las salas de chat pero todavía está en proceso pero en la Moodle solamente se implemento las webconferencias, estas si ya están enlazadas, pero son a las que lo soliciten, digamos que no es de carácter obligatorio para el tutor y el Director del curso; y Solo para quienes quieran hacerlo.	falló la energía, pero esos hechos son muy fortuitos, son imponderables y de pronto es que el estudiante no maneje muy bien estas herramientas.	<b>fallas técnicas</b> , que es lo que a veces desmotiva a los estudiantes, yo diría que lo principal es concientizar al estudiante de que por ser una plataforma tecnológica puede presentar sus fallas pero que igual esas fallas son corregidas
Interacción e interactividad	No todos los Tutores están tan dispuestos a hacer eso, hay mucha disposición, muchas ganas de aportar de colaborar pero obviamente <b>todavía hay personal muy pasivo, que prefiere solamente limitarse al correo interno y al foro y no interactuar en otros medios.</b> Solamente que nosotros venimos de una cultura del tutor que solamente <b>se limita a contestar su correo interno y sus foros de trabajo y pare de contar</b> , en cambio aquí le estamos diciendo esté en contacto también por el correo personal, esté en el skype, esté en las redes sociales, digamos que para ellos obviamente no es fácil adaptarse a este nuevo sistema de mayor	Muchos Tutores no se han apropiado de esta metodología y tiene herramientas de tipo tradicional o presencial y por eso <b>interactúan poco o la interacción es pobre</b> una de <b>las dificultades mas grandes es el trabajo colaborativo</b> porque uno por el desconocimiento, el estudiante va a dejar este tipo de herramientas, segundo hay una cuestión cultural y es que <b>a la gente no le gusta trabajar en grupo</b>	El foro me queda supremamente difícil responderles a todos a los 300 estudiantes a diario, de pronto no imposible, porque si me amanezco trabajando, se que lo podría hacer, pero sé que el cuerpo no lo da, pero si trato de irles respondiendo. <b>Yo personalmente como tutora, enfatizo mucho al estudiante que las inquietudes que presente en el curso, las presente por medio del correo interno</b> , porque sé que este correo interno si lo respondo todos los días. Qué pena decirlo, pero <b>hay compañeros tutores que no lo hacen, que los compañeros o los tutores no les responde</b> y eso se da, porque desde el rol de consejera recibo quejas de tutores, y les

	<p>interactividad. El Tutor es fundamental, porque el tutor peca muchas veces por no ingresar al foro. si es evidente la disminución de la participación en los foros de trabajo, si es absolutamente cierto y es una preponderante en todos los cursos yo creo, y creería que de la Universidad. <b>El estudiante aun no asume la forma de cómo trabajar en equipo de forma adecuada.</b></p>		<p>digo diríjase al Foro, pero si no me contestan, entonces eso también estamos desde consejería solicitando a las directivas que exijan a todo cuerpo académico que tiene curso virtual, que responda oportunamente, si nos dicen que es 24 horas, pues que se cumplan con las 24 horas. Yo creo que es <b>irresponsabilidad</b>, sencillamente eso, porque yo siendo responsable con mi trabajo no me importa la hora.</p>
Objetivos pedagógicos	<p>Básicamente es <b>brindar una asesoría permanente al estudiante frente a su proceso académico</b>, teniendo en cuenta que son estudiantes de primer periodo que están en un proceso de adaptación, es importantísimo tenerlos mucho más a la mano estar constantemente asesorándolos, orientándolos, frente a su proceso académico, frente a esos primeros pasos que deben dar y obviamente ese seria nuestro principal objetivo pedagógico y es orientarlo en esos primeros pasos.</p>	<p>depende fundamentalmente del <b>diseño instruccional</b> que tenga el curso, cada curso tiene <b>unas intencionalidades formativas</b> y unos objetivos, frente a eso uno como tutor debe de darle el cumplimiento en cada curso a esas intencionalidades formativas</p>	<p><b>Programamos</b> en cada curso la teleconferencia, no solo en cada curso, desde mi rol de consejera académica también programamos cada semana una teleconferencia en determinado tema. entonces ¿Qué hago? miro primero el espacio, cuando ya me entregan el enlace los <b>remito mediante correo interno</b> a los estudiantes del curso <b>invitándolos, motivándolos</b>, a que hagan uso de ella y el día 9 a partir de las 6 de la tarde se lleva acabo.</p>
Cualificación de Docentes	<p>Mi red de tutores del curso y yo estamos como muy <b>integrados</b></p>	<p>afortunadamente la universidad cuenta con un programa muy bueno</p>	<p>a nosotros la Universidad siempre nos está formando, continuamente</p>

	<p>frente al proceso de comunicación de los estudiantes, ellos también les envían correos y yo también por noticias del aula estamos comunicándonos. Si básicamente es eso. Yo aspiro que todos los Tutores pues estemos manejando el mismo lenguaje y se den cuenta que es una muy buena herramienta y que ayudan a que haya un mejor desarrollo académico del estudiante frente al curso.</p>	<p>el cual es muy exigente con los tutores, en todo programa <b>tenemos formador de formadores</b>, entonces, allí todos los tutores a su diferente nivel ya sea como Tutor, docente, director del curso, Consejero, Diseñador, cada uno <b>debe cursar y certificarse</b> en los diferentes diplomados que tiene formación de formadores, entonces nosotros los capacitamos en eso, cada periodo estamos en eso y es requisito para la contratación nuestra, entonces la universidad nos exige eso, nos da las facilidades pero es muy exigente en eso hace parte de la cualificación del personal académico docente de la universidad, en ese sentido, <b>vamos a la par con la institución para poder desarrollar unos buenos principios pedagógicos y aplicarlos de manera correcta en cada curso.</b></p>	<p>nos forma y hoy en día el tutor que tenga que estar vinculado la Universidad tiene que tener <b>formador de formadores</b> y este proceso de formador de formadores es exactamente <b>para que todo tutor sepa manejar un curso, sepa manejar todas la cuestiones virtuales de él.</b></p>
<p>Opinión respecto al MOPEH</p>	<p>Me parecería una <b>gran ayuda que todos los cursos de la Universidad implementara un modelo de interactividades</b>, porque esa es una de las mayores falencias que nosotros tenemos, el hecho de que nosotros seamos una universidad</p>	<p>personalmente pienso que es muy bueno, que es excelente, y <b>es una gran herramienta que nos vendría a colaborar a nosotros en nuestra tarea de trabajar en ambientes virtuales</b>, todo lo que venga en este sentido es bienvenido, porque esto nos va a traer algún</p>	<p>Digamos que sería <b>excelente</b>, siempre y cuando, sean en las dos partes, porque de nada serviría que este solo con estudiantes o solo con personal académico tutores, pero <b>si se va a trabajar las dos partes, que es lo que estructura la base del Modelo Pedagógico</b>, es</p>

	<p>virtual no significa que ud. No hable con nadie, ni que el estudiante interactué con nadie, al contrario debe haber mayor interacción.</p> <p><b>es importantísimo concientizar a los estudiantes, a los tutores de la importancia del buen manejo de la interactividad,</b> porque una cosa es interactuar de forma virtual pero obviamente <b>teniendo en cuenta las normas de la netiqueta,</b> hay que reforzarlas mucho, a veces la gente no entiende que los foros son académicos, entonces cuelgan cosas que no deben colgar, es como tener en cuenta que los aspectos de las interactividades de estos espacios son meramente académicos y que si sería importante que en algún momento se creara un espacio no académico con el fin de interactuar con el estudiante de una forma más informal, pero mientras sea dentro de un aula virtual debe manejarse académicamente.</p>	<p>aspecto que de pronto nosotros desconocemos o que si lo conocemos no le ponemos el suficiente cuidado, entonces, entre más herramientas tengamos mucho mejor y eso nos va a <b>servir y de pronto nos va a dar luces a los tutores,</b> si hay esas fallas, esa falencias. y eso nos va a mostrar esas falencias excelente porque nosotros ya tenemos una base más sólida <b>para poder mejorar, corregir</b> eso y obviamente todo eso va a <b>redundar en el beneficio de los estudiantes y eso es lo más importante,</b> es la razón de ser de la universidad, cuando nosotros hablamos de mejorar la calidad es hacia los estudiantes.</p>	<p><b>maravilloso de verdad,</b> pues tenemos que recordar que a nivel nacional hay alrededor de 70 mil estudiantes</p>
--	--	---	---

**Cuadro de categorización 1: Entrevistas a Docentes UNAD. Rincón D. (2013)**

El cuadro de categorización evidencia que las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en un AVA, aportan para la construcción social del conocimiento, el aprendizaje colaborativo y cooperativo, siendo la base para una comunicación y un acercamiento entre los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante). Como desventaja es mencionada las fallas técnicas por conectividad, fallas en la plataforma Moodle<sup>18</sup> que es utilizada en la UNAD como apoyo para el *e-learning* en su Modelo Pedagógico.

Frente a la interacción e interactividad se describen como elementos importantes para el aprendizaje en entornos virtuales, basados en normas adecuadas para estos AVAs, sin embargo, en este momento en la UNAD se percibe una resistencia de los Tutores a la aplicación de la interacción e interactividad, mediante el uso adecuado de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, necesarias para un desarrollo apropiado del curso en Ambientes Virtuales de Aprendizaje. No obstante, esta resistencia no es considerada de tipo cognitivo, pues la UNAD exige a los Tutores el cumplimiento del programa de “Formación de Formadores” el cual lo cualifica como Docente en AVAs, facilitando la enseñanza en estos ambientes.

De esta resistencia<sup>19</sup> expone García Aretio (2002) son de siempre por lo que no es signo de alarma con las existentes hoy ante la incorporación de las tecnologías a la educación; sin embargo, se debe considerar elementos como que; la pedagogía tradicional no esté muy arraigada en los cuadros de docentes y formadores como para no propiciar cambios verdaderos e innovadores, basados en las tecnologías, y que aunado con cambios diseñados no solo desde la

---

<sup>18</sup> La palabra Moodle fue originalmente un acrónimo de Entorno de Aprendizaje Dinámico Modular Orientado a Objetos, que es sobre todo útil para programadores e investigadores en el campo de la educación. También es un verbo que describe el proceso de deambular perezosamente a través de algo, hacer las cosas como se te ocurre hacerlas, un entretenimiento placentero que a menudo conduce a la comprensión y la creatividad. Como tal, se aplica tanto a la forma en que se desarrolló Moodle ya la manera en que un estudiante o profesor podría aproximarse a estudiar o enseñar un curso en línea. Cualquier persona que utiliza Moodle es un Moodler. (Moodle Organization , 2013)

<sup>19</sup> Para más información de las resistencias y cambios en la educación a distancia, ver trabajos de García Aretio en la Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, Vol. 5 • N.º 2, Diciembre, 2002.

acción formativa en tecnología o en opiniones de expertos informáticos o de red, sino que se den desde la ciencia pedagógica y la Psicología.

Ante la categoría de objetivos pedagógicos en la utilización de estas herramientas, se observa una desorientación, al no tener claridad y confundir estos objetivos pedagógicos con los del curso virtual, con las intencionalidades formativas o con el acompañamiento tutorial.

Como última categoría se seleccionó la importancia del Modelo Piloto Evaluativo de Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (MOPEH), donde los Docentes resaltaron su oportunidad en la concientización de la interactividad e interacción, el incentivar el uso adecuado de estas herramientas de comunicación, desde la perspectiva de los actores educativos (docente-tutor y estudiante) que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que la conjugación de estos elementos redundará en el beneficio de los estudiantes y la calidad de la Universidad.

## **Discusión de resultados**

Como se dijo al principio la triangulación permite contrastar el mundo virtual desde las encuestas interpretadas y el mundo real con las entrevistas a los informantes claves.

Al indagar por las ventajas que las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas aportan al interior de un AVA, los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante) coinciden en que son esenciales para la construcción social del conocimiento.

Frente a la interacción e interactividad adecuadas del AVA por partes de los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante), se observa que tanto los estudiantes como los Docentes perciben una baja interacción e interactividad al interior del AVA en la UNAD. Deponiendo lo afirmado por Díaz Barriga y Morales Ramírez (2008), el potencial de estas herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, reside en el acceso, difusión, gestión y creación de información con miras a la transformación en conocimiento colectivo, permitiendo interacciones e interactividades y una comunicación asertiva.

Así que se precisa orientar al docente en la aplicabilidad y buen uso de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, ya que según lo refiere Solano Fernández (2006) la mayoría de profesionales que utilizan este servicio conocen los criterios de aplicación didáctica de estas herramientas de comunicación en una situación de enseñanza-aprendizaje, pero en escasas ocasiones los ponen en práctica. De igual forma orientar al estudiante en su utilización, el objetivo que se quiere alcanzar en la enseñanza para su aprendizaje formativo y colaborativo.

En cuanto a la desventaja de la conectividad, se le atribuyó esta situación a las fallas de la plataforma *Moodle* o técnicas, ajenas a los actores educativos, pero que influye en la motivación y el uso de las herramientas de comunicación al interior de un AVA, precisando una concientización de estas fallas al trabajar con las TICs.

Los objetivos pedagógicos esta mancomunado con el desconocimiento del uso adecuado de estas herramientas de comunicación, pues en palabras de Díaz Barriga & Morales Ramírez (2008), la manera en que se emplean estas herramientas tecnológicas (el cómo y para qué), el tipo de tareas y las instrucciones (objetivos pedagógicos), los roles o tipo de interacciones entre los participantes, establecen la perspectiva frente al trabajo en equipo, colaborativo y cooperativo,

que los Docentes hacen referencia y los estudiantes al manifestar una baja interacción e interactividad con sus pares.

Corroborando con lo expuesto por Sara Osuna (2010) no es tan importante la herramienta en sí como los principios que subyacen en su uso respecto a la mediación interpersonal que se establece entre sus participantes; así mismo para las herramientas de comunicación antes mencionada, se hace necesario que se cumpla con unos objetivos pedagógicos para su uso adecuado y potencializar así sus características.

Y como último punto y a la luz de los resultados del presente estudio, se estableció la relevancia de proponer el diseño y aplicación del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas (MOPEH), que permita incentivar el uso eficaz y eficiente de estas herramientas de comunicación, acorde con el Modelo Pedagógico apoyado en *e-learning* de la UNAD, pues revisado el Proyecto Académico Pedagógico Solidario de la UNAD (2011), se confirmó su afinidad como coadyuvante teórico y operacional para el uso adecuado de estas herramientas de comunicación al interior de una AVA.

La aplicación del MOPEH estuvo enmarcado dentro de un tiempo de 378 días en forma general desde su diseño hasta su medición de resultados, sin embargo el cuarto componente de aplicación tardó 30 días, durante los cuales arrojó un incremento en la efectividad y eficiencia de las herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas hasta de un 100% en algunas de estas herramientas.

Es de aclarar que esta aplicación se logró a razón de la propuesta coherente a las problemáticas halladas al interior de la UNAD CEAD Pasto, no obstante, no es aplicable estas

mismas categorías en otras instituciones, ya que su diseño es de forma exclusiva para cada una de ellas.

# **MODELO PILOTO EVALUATIVO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SINCRÓNICAS Y ASINCRÓNICAS –MOPEH- AL INTERIOR DE UN AVA**

Elaborado por: Lidda Maryory Rincón

San Juan de Pasto, Octubre 2013

## **ESQUEMA:**

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivos del Modelo
4. Componentes del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas.

### **1. Introducción**

El presente Modelo está diseñado para ser aplicado al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), y orientado a incentivar el uso adecuado de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas en la educación mediada por computador, con el fin de coadyuvar a mejorar el dialogo didáctico mediado real, que en palabras de Garcia Aretio (2001) pretende producir un aprendizaje pero no en solitario sino guiado por el docente y con los pares, enfatizando así las ventajas del grupo como elemento potenciador de aprendizajes de calidad, pues el aprendizaje colaborativo exige un alto nivel de interacción entre profesores y estudiantes y de éstos entre sí.

De tal forma, que este Modelo pretende visibilizar las ventajas y limitaciones del uso de las herramientas comunicación sincrónica y asincrónica al interior de un AVA, para potencializar

su uso pedagógico en estos ambientes de aprendizajes; Siguiendo a Herrera Batista (2006) para que sea considerado un ambiente de aprendizaje debe existir cuatro características; un proceso de interacción o comunicación entre sujetos, un grupo de herramientas o medios de interacción, una serie de acciones reguladas relativas a ciertos contenidos y un entorno o espacio en donde se llevan a cabo dichas actividades. Así mismo se ha demostrado la relación existente entre el uso apropiado de estas herramientas y la construcción del conocimiento social, colaborativo y cooperativo, que influye en el aprendizaje significativo (Osuna Acedo, 2009).

Este Modelo Piloto Evaluativo está diseñado para lograr su aplicabilidad en forma continua y no aislada, pues a su término se hace una medición de resultados para determinar el progreso en la utilización adecuada de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica.

## **2. Justificación**

Según el Ministerio de Educación Nacional (2003), la evaluación es un medio que nos permite conocer los aciertos y las equivocaciones, verificar si los procesos para alcanzar las metas son adecuados y si el logro de los resultados es conveniente o inconveniente con respecto a los propósitos. Para el presente estudio se toma una evaluación interna al ser realizada por personas que hacen parte de la Institución (Docente-Tutor y estudiante).

Por su parte, Montoya Cuervo (2007) refiere que un Modelo es una construcción imaginaria y arbitraria de un conjunto de objetos o fenómenos, que el modelo se formula conceptual y metodológicamente con el propósito de estudiar el comportamiento, provocado o no, de esos objetos o fenómenos; continuando el modelo no se concibe como estático y permanente sino como provisional, se puede ajustar y adecuar a otras situaciones, de acuerdo a los nuevos

razonamientos, reflexiones e informaciones que se establezcan o que sean necesarios realizar (Montoya Cuervo y Vargas López, 2007).

Es así que este modelo evaluativo hace referencia al procedimiento que se siguió para valorar la realidad del uso de las herramientas de comunicación al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), de tal forma que se logró evidenciar las ventajas y dificultades, las potencialidades y sus debilidades.

La construcción de un modelo evaluativo para las herramientas de comunicación sincrónicas (chat y videoconferencia) y asincrónicas (foro y correo electrónico) utilizadas al interior de un AVA, se justifica a partir del vacío teórico y operacional existente en la temática, que aunado a la ausencia de seguimiento y monitoreo periódico que evidencie sus logros, alcances y limitaciones, permite el empleo de dichas herramientas sin contar con un proceso estratégico de planeación desde una perspectiva pedagógica, incurriendo con lo planteado por García Aretio (2001) el uso indiscriminado de tecnologías aplicadas a la educación, porque “toca” o están de moda, nunca son garantía de éxito, aunque sí un poderoso instrumento que bien utilizado por expertos tecnólogos de la educación puede producir excelentes resultados con base a un determinado modelo pedagógico.

Por lo tanto, la propuesta de este modelo piloto evaluativo de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas (MOPEH), que se presenta en este texto, se constituye en una guía que posibilita incentivar el uso adecuado de estas herramientas al interior de un AVA, superando este vacío descrito anteriormente.

### **3. Objetivos del Modelo**

Incentivar el uso efectivo y eficaz de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico) utilizadas en cursos virtuales.

Objetivos específicos:

- Identificar la situación actual del uso de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico), para iniciar el proceso.
- Contrastar el Modelo Pedagógico de la Institución educativa y su aplicación por parte de los actores educativos.
- Diseñar e implementar métodos para promover el uso adecuado de estas herramientas en el contexto educativo, afín con el modelo pedagógico.
- Medir la efectividad del Modelo.

### **4. Componentes del Modelo**

Acorde a lo expuesto hasta el momento, El MOPEH está basado en la acción – reflexión – acción, permitiendo una comprensión exhaustiva del fenómeno a estudiar, en este caso el uso de las herramientas de comunicación sincrónicas (chat y videoconferencia) y asincrónicas (foro y correo electrónico).

Dicho Modelo se encuentra estructurado en cinco (5) etapas, definidas como; Caracterización del problema, Análisis de la información, Propuesta, Aplicación y Medición de resultados. A continuación se esbozará de manera general cada una de las etapas.

### **a. Caracterización del problema**

Esta etapa de “Caracterización del problema”, consiste en identificar la situación actual del uso de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas al interior del AVA, para esto se recurre a métodos como las encuestas tipo diagnóstica y la aplicación del instrumento para recolección de información.

### **b. Análisis de la información**

El análisis de la información, hace referencia a la revisión bibliográfica y el tratamiento de los datos recolectados hasta el momento, para comprender el Modelo Pedagógico utilizado en la Universidad y su coherencia en su aplicación por parte de los actores educativos (Docentes-estudiantes).

### **c. Propuesta**

En esta etapa es aplicado el método estadístico de Pareto, utilizando la regla del 20-80, el cual indica que resolviendo el 20% de las causas, se resuelve el 80% del problema, por lo tanto, se busca sus causas principales y así establecer la prioridad de las soluciones, así que se propone la (s) solución (es) que incidirán en la mejora de la calidad educativa.

La Gráfica de Pareto, es una herramienta sencilla pero eficaz al permitir identificar visualmente en una sola revisión las minorías de características vitales a las que es importante prestar atención y de esta manera utilizar todos los recursos necesarios para llevar a cabo una acción de mejora sin malgastar esfuerzos ya que con el análisis descartamos las mayorías triviales. (El prisma, 2001)

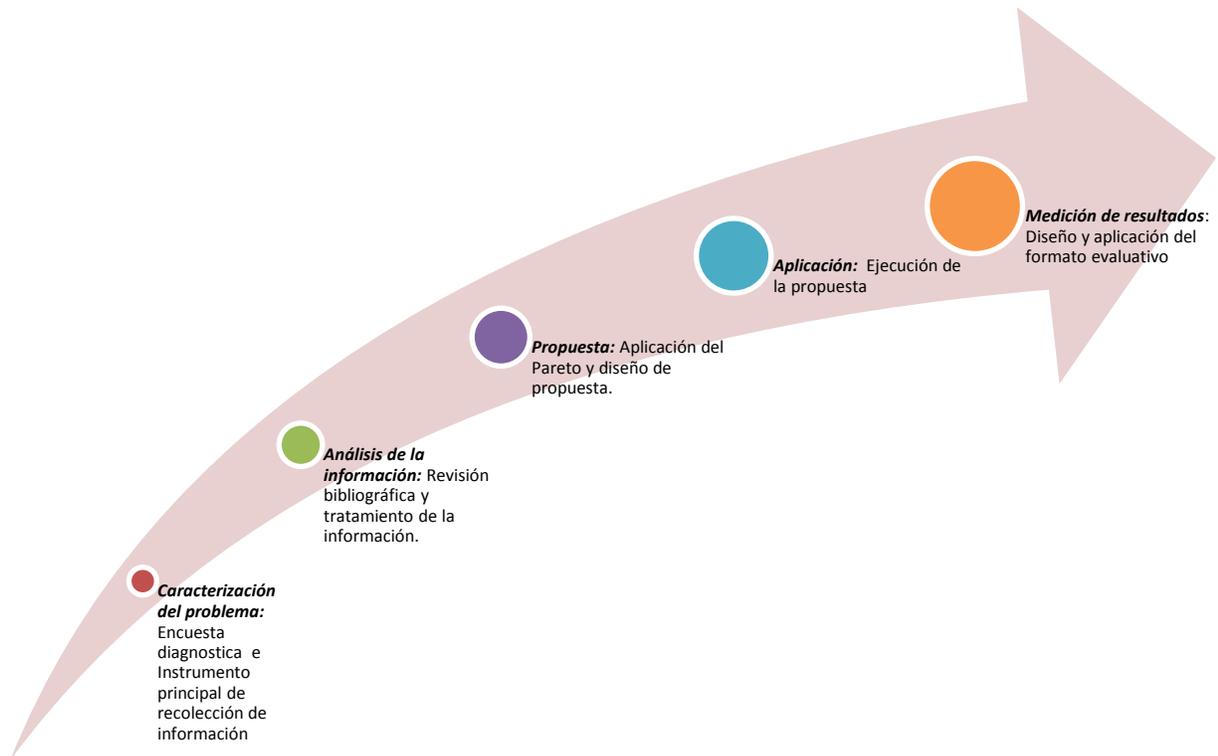
#### **d. Aplicación**

Etapa en la que se desarrolla a cabalidad la propuesta, delimitando tiempo, lugar y recursos para su ejecución.

#### **e. Medición de resultados.**

Este momento de la evaluación se caracteriza por el diseño y aplicación de un formato de encuesta, el cual ofrecerá una nueva perspectiva del estado del uso de las herramientas de comunicación al interior de un AVA, luego de la intervención propuesta, en el paso anterior. Midiendo los resultados del MOPEH.

La representación grafica del MOPEH, está dada:



Gráfica 1: Representación del MOPEH, Rincon Delgado (2013)

# CONTEXTO DE APLICACIÓN DEL MODELO PILOTO EVALUATIVO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SINCRÓNICAS Y ASINCRÓNICAS (MOPEH)

Diseñado por: Lidda Maryory Rincón D.<sup>20</sup>

## ESQUEMA

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivos del MOPEH
4. Componentes del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas (MOPEH)

### 1. Introducción

Este Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas utilizadas en un Ambiente Virtual de Aprendizaje (MOPEH), está diseñado para ser aplicado al interior de los cursos virtuales de “Metodología del Trabajo Académico” y “Proyecto Pedagógico Unadista”, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)<sup>21</sup>, el cual desarrolla un Modelo Pedagógico apoyado en el *e-learning*.

---

<sup>20</sup> Psicóloga egresada de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Modelo evaluativo diseñado para optar por el Título de Especialista en Educación Superior a Distancia de la UNAD, Colombia.

<sup>21</sup> Ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial, cuyo objeto principal es la educación abierta y a distancia, vinculado al Ministerio de Educación Nacional de Colombia en lo que a políticas y planeación del sector educativo se refiere. Tiene como misión contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional y la proyección comunitaria, la inclusión, la investigación, la internacionalización y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones. UNAD (2011)

El MOPEH pretende brindar elementos de juicios ecuanímenes, acerca del uso de las herramientas de comunicación utilizadas al interior del AVA, por parte de los actores educativos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Docente-Tutor y estudiante), permitiendo visibilizar las ventajas y sus limitaciones. Y así potencializar las características pedagógicas que deben cumplir, pues en palabras de García Aretio (2006) desde la perspectiva educativa estas herramientas de comunicación ofrecen grandes posibilidades para el logro de metas de aprendizaje de alta calidad, siempre que su uso dependa de la formación, intención y decisión del educador, del pedagogo y no del experto informático o especialista en redes.

Este modelo se diseñó para que sea aplicado cabalmente, pues cuenta con un componente final de la medición de sus resultados; Porque el Modelo se estructura a partir de las limitaciones halladas en el uso de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, por parte de los estudiantes del primer semestre durante los dos (2) períodos académicos ordinarios e intersemestrales del 2012 y 2013, por lo estudiantes que están inscritos en las pruebas Saber Pro<sup>22</sup> para el segundo semestre del 2013; por los docentes que tienen a su cargo los cursos de “Metodología del trabajo académico” y “Proyecto pedagógico unadista” del CEAD-Pasto y la Directora del mencionado curso.

## **2. Justificación**

El presente “Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas” (MOPEH) de la UNAD, está basado en categorías como la interactividad,

---

<sup>22</sup> Es un instrumento estandarizado para la evaluación externa de la calidad de la educación superior. Forma parte, con otros procesos y acciones, de un conjunto de instrumentos que el Gobierno nacional dispone para evaluar la calidad del servicio público educativo y ejercer su inspección y vigilancia. Lo presentan estudiantes de programas de técnicas profesionales, tecnologías y profesionales universitarios que hayan aprobado por lo menos el 75% de los créditos académicos del programa que cursan. La presentación de SABER PRO es obligatoria como requisito de grado, además de los otros requisitos que cada institución de educación superior haya establecido para este propósito. (Insitituto Colombiano para la EValuación de la educacion -ICFES-)

interacción y objetivos pedagógicos, las cuales permitirán potencializar su uso didáctico al interior de un AVA.

Pues las ventajas pedagógicas derivadas de la incorporación de estas herramientas de comunicación a un AVA, son múltiples, Osuna Acedo (2010) sostiene que es imprescindible tener en cuenta que no son tan importantes las herramientas en sí, como los principios que subyacen en su uso respecto a la interacción e interactividad que se establece entre sus participantes; cumpliendo así con los objetivos pedagógicos diseñados coherentemente a su función.

Por lo tanto, el MOPEH, coadyuvará a la creación del ambiente adecuado para la construcción social del conocimiento propio de los AVAs, ya que este Modelo pretende promover el uso adecuado de estas herramientas en el contexto educativo, conforme al modelo pedagógico apoyado en *e-learning* de la UNAD.

### **3. Objetivo del Modelo**

Incentivar el uso eficaz y eficiente de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico) utilizadas en los cursos virtuales en el nivel de pregrado de la UNAD, a partir de la aplicación de un Modelo Piloto Evaluativo de dichas herramientas.

Objetivos específicos:

Caracterizar la situación actual del uso de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico) utilizadas, en los cursos virtuales de “Metodología del trabajo” y “Proyecto pedagógico unadista” en el nivel de

pregrado de la UNAD-Cead Pasto, estos cursos son tomados como referencia, porque forman parte de la formación básica común que la Universidad imparte a todos los estudiantes.

Analizar y sistematizar la información obtenida en la caracterización del uso herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico) utilizadas en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje de la UNAD.

Diseñar y proponer un método para superar las categorías halladas en el uso de las herramientas de comunicación, sincrónicas y asincrónicas (chat, videoconferencia, foro y correo electrónico), en los cursos virtuales de la UNAD, promoviendo su uso adecuado en el contexto educativo, afín con el modelo pedagógico apoyado en *e-learning* de la Universidad.

Elaborar un formato de encuesta para medir la efectividad del MOPEH, luego de la aplicación del método sugerido para superar las categorías halladas en el uso de las herramientas de comunicación utilizadas en los cursos virtuales de la UNAD.

#### **4. Componentes**

El Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (MOPEH), compuesto por cinco (5) componentes; Caracterización del problema, análisis de la información, propuesta, aplicación y medición de resultados.

#### **Desarrollo del MOPEH**

##### **1. Caracterización del problema:**

Aplicación de la encuesta diagnóstica y el instrumento principal de recolección de información, que para este caso, se consideró la encuesta online, pues permite la flexibilidad de tiempo para el entrevistado y ofrece mayor calidad de la información, favoreciendo el anonimato, evitando que el entrevistador condicione al entrevistado, y su amplia cobertura. Asimismo, la encuesta online permite analizar las competencias instrumentales tecnológicas<sup>23</sup>, de la población objeto de estudio, para el desarrollo de la misma. Igualmente se aplicó una entrevista a profundidad de tipo abierta a informantes claves (Directora y Tutores de los cursos virtuales de Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista), quienes satisfacen el perfil con los atributos de conocimiento, experiencia y acceso a los mencionados cursos y voluntad de cooperación.

## **2. Análisis de la información:**

Revisión bibliográfica por medio bibliotecológico al interior de la UNAD, donde no se encontraron fuentes de información anteriores a esta investigación; de tal forma este estudio brinda un soporte académico para futuras investigaciones. También, se observó el Modelo Pedagógico de la UNAD apoyado en el *e-learning* y sus componentes.

De igual forma, se utilizó la triangulación que permite confrontar y comparar los datos recogidos por los instrumentos aplicados, admitiendo cotejar la información con ambos mundos el virtual, desde las categorías obtenidas en las encuestas online de la población objeto de estudio, y el real con las entrevistas en profundidad a informantes claves.

---

<sup>23</sup> Se identifican con capacidades de carácter cognitivo que posibilitan un desenvolvimiento académico básico relacionados con el uso de la computadora. (Guzmán & Guzmán, 2010)

### 3. Propuesta:

Aplicación del método estadístico de Pareto, utilizando la regla del 20-80, el cual indica que resolviendo el 20% de las causas, se resuelve el 80% del problema, que en este contexto es la subutilización de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas al interior de un AVA en la UNAD.

Aplicación de la regla de Pareto:

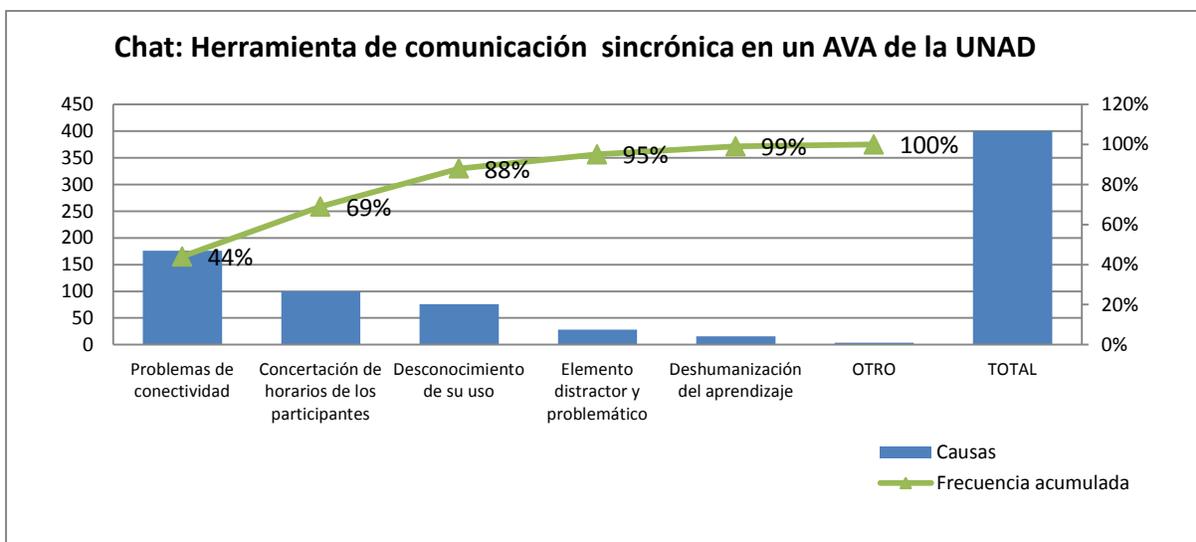
La aplicación de la encuesta diagnóstica permitió clasificar las categorías que se utilizaron en el instrumento principal de preguntas semicerradas y se obtuvo lo siguiente:

Desventaja del chat como herramienta de comunicación sincrónica			
Problemas de conectividad	176	44%	44%
Concertación de horarios de los participantes	100	25%	69%
Desconocimiento de su uso	76	19%	88%
Elemento distractor y problemático	28	7%	95%
Deshumanización del aprendizaje	16	4%	99%
OTRO	4	1%	100%
TOTAL	400	100%	

**Tabla 5: Respuestas del instrumento principal**

La primera columna indica las categorías registradas, en la segunda la cantidad de veces que los estudiantes la eligieron, mientras la tercera indica el porcentaje de las respuestas de los

encuestados, y por su parte la cuarta columna indica la frecuencia acumulada, como se observa la opción de “otro” siempre se ubicará al final, sin importar su valor.



**Gráfica 2: Aplicación del Pareto en el uso del chat al interior de la UNAD.**

Resulta evidente cuales son las causas de la subutilización del chat más frecuentes. Se observa que las tres (3) primeras categorías se presentan en el 88 % de los encuestados. Por el Principio de Pareto, se concluye que: La mayor parte de las causas de la subutilización del chat en el interior del AVA de la UNAD son por problemas de conectividad<sup>24</sup>, concertación de horarios y desconocimientos de su uso educativo, (los “pocos vitales”), de manera que si se eliminan las causas de concertación de horarios y el desconocimiento de su uso educativos, desaparecería la

<sup>24</sup> Es de anotar que esta problemática no es objeto de estudio, por lo tanto no se toma en cuenta en forma relevante como desventaja del chat como herramienta de comunicación en un AVA; sin embargo, tomando en cuenta los datos de la caracterización del Cead Pasto del 2013, indica que la población mayoritaria unadista es urbana, pues cerca del 68,75% reside en la ciudad y tan solo el 31,25% vive en el campo. Que aunado al programa “Plan de Tecnología Vive Digital Colombia para el período 2010 – 2014” que el gobierno nacional desarrolla para afrontar los problemas de conectividad y la penetración del internet en todo el territorio colombiano, permiten incrementar las conexiones, las cuales son lideradas por los estratos 1 y 2, dónde la conectividad creció casi en un 200% en los dos últimos años; y basados que en la UNAD el estrato más predominante entre los estudiantes es el uno con el 56,86% seguido por el dos con el 35,12% (VISAE de la UNAD, 2013); por lo tanto, los problemas de conectividad, acceso a la banda ancha adecuada para el manejo de este tipo de herramientas de comunicación están en gran medida siendo solucionadas por el Gobierno nacional como paulatinamente lo ha estado realizando.

mayor parte del problema. Respondiendo de tal forma a la categoría de objetivos pedagógicos para la utilización de esta herramienta de comunicación sincrónica.

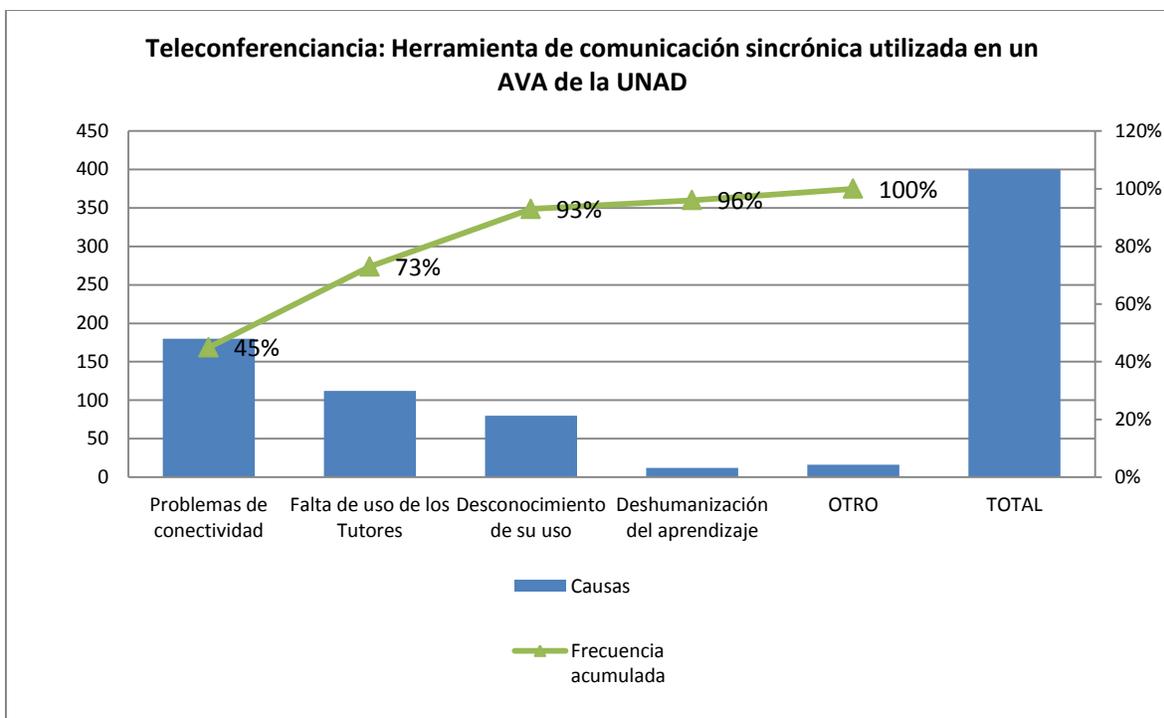
En el caso de la teleconferencia o *webconference* se obtuvo que:

Desventaja de la Videoconferencia como herramienta de comunicación sincrónica			
Problemas de conectividad	180	45%	45%
Falta de uso de los Tutores	112	28%	73%
Desconocimiento de su uso	80	20%	93%
Deshumanización del aprendizaje	12	3%	96%
OTRO	16	4%	100%
TOTAL	400	100%	

**Tabla 6: Respuesta de la videoconferencia en el instrumento**

**principal de recolección de información**

La primera columna indica las categorías registradas, en la segunda la cantidad de veces que los estudiantes la eligieron, mientras la tercera indica el porcentaje de las respuestas de los encuestados, y por su parte la cuarta columna indica la frecuencia acumulada, como se observa la opción de “otro” siempre se ubicará al final, sin importar su valor.



**Gráfica 3: Aplicación regla de Pareto a la subutilización de la videoconferencia.**

Es indiscutible cuales son las causas de la subutilización de la videoconferencia más relevante. Se observa que en las tres (3) primeras categorías se presentan en el 93% de los encuestados. Empleando el Principio de Pareto, se deriva que la mayor parte de las causas de la subutilización de la videoconferencia al interior del AVA de la UNAD son por problemas de conectividad<sup>25</sup>, falta de uso de los Tutores y desconocimiento de su uso educativo, (los “pocos vitales”), de manera que si se eliminan estas causas, desaparecería la mayor parte del problema. Lo que responde a las categorías de interactividad y objetivos pedagógicos.

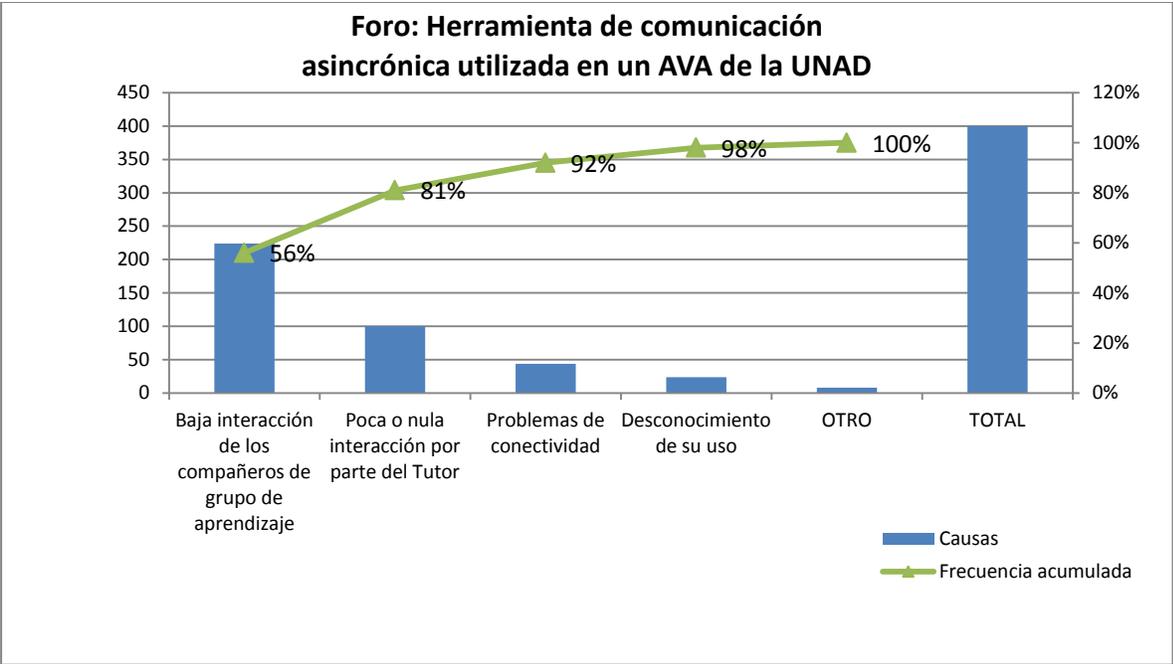
Al analizar la utilización del foro como herramienta de comunicación asincrónica, se estableció:

<sup>25</sup> Es de anotar que esta problemática no es objeto de estudio, por lo tanto no se toma en cuenta en forma relevante como desventaja del chat como herramienta de comunicación en un AVA; como se explicó anteriormente.

Desventaja del foro como herramienta de comunicación asincrónica			
Baja interacción de los compañeros de grupo de aprendizaje	224	56%	56%
Poca o nula interacción por parte del Tutor	100	25%	81%
Problemas de conectividad	44	11%	92%
Desconocimiento de su uso	24	6%	98%
OTRO	8	2%	100%
TOTAL	400	100%	

**Tabla 7: Respuestas frente al foro en el instrumento principal de recolección de información**

La primera columna indica las categorías registradas, en la segunda la cantidad de veces que los estudiantes la eligieron, mientras la tercera indica el porcentaje de las respuestas de los encuestados, y por su parte la cuarta columna indica la frecuencia acumulada, como se observa la opción de “otro” siempre se ubicará al final, sin importar su valor.



Gráfica 4: Aplicación regla de Pareto a la problemática del foro.

Es incuestionable cuales son las causas principales de la subutilización del foro. Se observa que en las dos (2) primeras categorías se presentan en el 81% de los encuestados. El Principio de Pareto, supone que: La mayor parte de las causas de la subutilización del foro al interior del AVA de la UNAD son por problemas de baja interacción con los compañeros y poco o nula interacción con el Tutor, (los “pocos vitales”), de manera que si se eliminan estas causas, desaparecería la mayor parte del problema. Estos problemas están categorizados en la interacción.

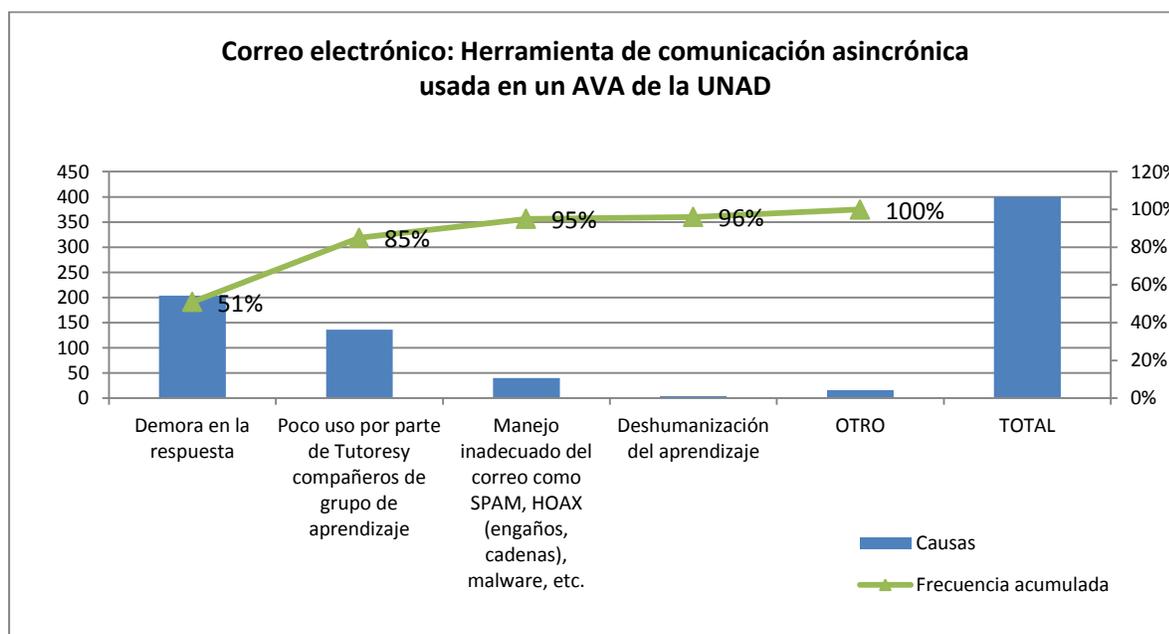
Respecto al uso del correo al interior de un AVA en la UNAD se conoció que:

Desventaja del correo electrónico como herramienta de comunicación asincrónica			
Demora en la respuesta	204	51%	51%
Poco uso por parte de Tutores y compañeros de grupo de aprendizaje	136	34%	85%
Manejo inadecuado del correo como SPAM, HOAX (engaños, cadenas), malware, etc.	40	10%	95%

Deshumanización del aprendizaje	4	1%	96%
OTRO	16	4%	100%
TOTAL	400	100%	

**Tabla 8: Respuesta acerca del Correo electrónico en la Encuesta.**

La primera columna indica las categorías registradas, en la segunda la cantidad de veces que los estudiantes la eligieron, mientras la tercera indica el porcentaje de las respuestas de los encuestados, y por su parte la cuarta columna indica la frecuencia acumulada, como se observa la opción de “otro” siempre se ubicará al final, sin importar su valor.



**Gráfica 5: Aplicación del Pareto a la problemática del correo electrónico**

Son irrefutables las causas de la subutilización del correo al interior de un AVA, las cuales corresponden a las tres (3) primeras categorías corresponden al 95% de los encuestados. Por el Principio de Pareto, supone que la mayor parte de las causas de la subutilización del correo interior del AVA de la UNAD, son por problemas de demora en la respuesta, poco uso de los

Tutores y compañeros de grupo de aprendizaje, por ultimo mal manejo del correo, (los “pocos vitales”), de manera que si se eliminan estas causas, desaparecería la mayor parte del problema. Advirtiendo esto en las categorías de objetivos pedagógicos, interacción e interactividad.

Cabe anotar que estas categorías de falta de objetivos pedagógicos, interacción e interactividad, al momento de la triangulación con las encuestas de los informantes claves, coincidieron en su totalidad. Por lo cual es ineludible dar solución a estas 3 categorías que por regla de Pareto 20-80, solucionaría la problemática de la subutilización de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas al interior del AVA en la UNAD, CEAD-Pasto.

Para dar solución a este contexto particular de la UNAD, se precisa conformar grupos pilotos experimentales, siguiendo a Agudelo, Aigner y Ruiz (2005) es utilizado en la investigación educativa y pedagógica cuando se requiere validar un ambiente escolar, y es usado en pequeños grupos y en contextos experimentales.

Esto permite una mayor confiabilidad posible, en las relaciones de causa-efecto, para lo cual uno o más grupos, llamados experimentales, se exponen a los estímulos experimentales (refuerzo en la interacción, interactividad y objetivos pedagógicos de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas) y los comportamientos resultantes se comparan con los comportamientos de ese u otros grupos, llamados de control que no reciben este estímulo experimental.

De tal forma que estos grupos experimentales se realizan en los mismos cursos de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” quienes participaron en la primera etapa de este Modelo y así poder generalizar sus resultados, a partir del análisis de las

conductas y reacciones de los actores educativos (Docente-Tutor y estudiantes) sometidos a estas variables.

La elección de los sujetos del grupo experimental y de control, son asignados al azar a uno u otro con el fin de lograr la igualación de “otros factores”, excepto la aplicación al grupo experimental, del “estímulo”.

Las variables sujetas a manipulación como ya se ha mencionado; son la interacción, interactividad y objetivos pedagógicos del chat, teleconferencia o *webconference*, el foro y el correo electrónico.

Cada una de estas categorías es tomada en cuenta en la propuesta que se aplicará en el contexto de la UNAD, resumidas en el siguiente cuadro:

categoría	Definición	Utilización	Responsable y roles
	Conducta o comportamiento de un conjunto de individuos en los que la acción de cada uno de ellos está condicionada por la acción de otros. Es, por tanto, un proceso en el que una pluralidad de acciones se relaciona recíprocamente. (Rizo, 2006:269).	<i>La interdependencia positiva:</i> Compromiso de todos y cada uno de los miembros con la meta conjunta de aprendizaje del equipo.	Estudiantes, con el Docente como guía y líder del proceso.
		<i>La responsabilidad individual y de equipo.</i> Cumplimiento de las tareas de cada miembro y su complementariedad eficiente con la meta de aprendizaje del equipo.	Estudiantes
		<i>La interacción estimuladora.</i> Promoción del éxito personal y de los demás, compartiendo los recursos existentes y motivándose mutuamente.	Estudiantes- pares y Docente como Motivador principal del grupo.

Interacción		<p><i>Gestión interna del equipo.</i> Desarrollo de una estrategia eficaz de trabajo conjunto, así como la práctica de una serie de habilidades interpersonales para el aprendizaje en equipo.</p>	<p>Estudiantes, quienes organizan los roles, actividades, tiempo.</p> <p>Docente: Supervisor y motivador de estas actividades.</p>
		<p><i>La evaluación interna del equipo.</i> Reflexión del equipo sobre si el desempeño conjunto y la participación personal permiten alcanzar las metas de aprendizaje comunes en la dinámica del trabajo colaborativo. Aplicando la co-evaluación, auto-evaluación y la heteroevaluación.</p>	<p>Estudiantes: autoevaluación y co-evaluadores de los aportes para la construcción de la actividad colaborativa.</p> <p>Docente: Heteroevaluación, breve reflexión de la construcción de la actividad colaborativa, cooperativa o significativa.</p>
Interactividad	<p>Predisposición para crear conexiones, provocar conversaciones, sugerir puntos de partida y abrir espacios a la confrontación de ideas. (Marco Silva, 2005)</p>	<p><i>La participación-intervención:</i> Participar no es solo responder; Sí o No o elegir una opción determinada, supone interferir, intervenir en el contenido de la información o modificar un mensaje.</p>	<p>Estudiantes: Cambio de participación mecánica a una genuina.</p> <p>Docentes: abierto a una comunicación democrática, sin olvidar el rol de guía en el conocimiento.</p>

		<p><i>Bidireccionalidad- hibridación:</i> la comunicación es la producción conjunta de la emisión y la recepción, es la co-creación, los dos polos de codificar y decodificar se conjugan en uno solo.</p>	<p>Estudiantes.</p> <p>Docentes: Toma en cuenta la causa del silencio virtual.</p>
		<p><i>Permutabilidad- potencialidad:</i> la comunicación supone múltiples redes articulatorias de conexiones</p> <p>y la libertad de realizar cambios, asociaciones y producir múltiples significados. Dicha potencialidad evidenciada desde la auto, co y hetero evaluación.</p>	<p>Estudiantes: autoevaluación y co-evaluadores de los aportes para la construcción de la actividad colaborativa.</p> <p>Docente: Heteroevaluación, breve reflexión de la construcción de la actividad colaborativa, cooperativa o significativa.</p>
<p>Objetivos Pedagógicos</p>	<p>Acción planificadora que implica difusión de:</p> <p>-Distribución de roles.</p>	<p><b>Chat y videoconferencia:</b></p> <p>-Definición de su uso que puede ser;</p> <p>Tutoría (aclaración de ideas), debates (tema en concreto, a partir de los aportes en el foro), trabajo colaborativo (reuniones de grupo), conferencia (invitación de un experto, preguntas concretas),</p>	

	<p>-Normas y reglas de funcionamiento.</p> <p>-Estructura de la comunicación.</p> <p>-Materiales y/o contenidos.</p> <p>-Tiempo de comienzo y finalización.</p> <p>-Repercusión de las participaciones en la calificación final del estudiante.</p>	<p>y evaluación (formativa).</p> <p>-Utilización de Netiquetas<sup>26</sup></p> <p>-Metodología clara para mantener el orden en las intervenciones.</p> <p>-Evitar la profusión de textos.</p> <p>-Utilización de tono más explicativo y argumentativo, sin emoticones.</p> <p>-Finalizar la sesión con registro y asignación de relator para la recolección de conclusiones y su posterior distribución a los participantes.</p> <p>En el caso de la videoconferencia tomar en cuenta que el 60% del tiempo de la videoconferencia se dedique a la actividad magistral y el 40% se dedique a actividades más interactivas, y para animarla que el docente no esté hablando más de 10 o 15 minutos sin que medie una intervención del alumno.</p>	<p>Docente</p> <p>Y estudiantes.</p>
		<p><b>Foro:</b></p> <p>-Leer temas y mensajes anteriores para no repetir contenidos ya tratados.</p> <p>-No utilizar la agresividad, el sarcasmo u ofensa.</p>	

<sup>26</sup> La netiqueta, palabra derivada del inglés net (red) y del francés etiquette (buena educación), es el conjunto de normas que regulan el comportamiento de los usuarios de las diversas aplicaciones del internet. (Ramirez, 2010)

		<p>-Evitar, en lo posible, los mensajes personales, ya que para ello existen otras herramientas digitales.</p> <p>-Aportar enlaces de Internet relacionados con lo que se viene tratando, enriquece el foro.</p> <p>-Ser breve, sin ser demasiado conciso.</p> <p>-Al clausurarse un foro, el docente encarga a un estudiante para la realización de una relatoría o acta resumen que recoja las principales conclusiones, la cual debe enviarse a todo el grupo de estudiantes como parte del producto elaborado de trabajo colaborativo y cooperativo.</p>	<p>Docente y estudiantes.</p>
--	--	--	-------------------------------

		<p><b>Correo electrónico y/o correo interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Debe ser diseñado de forma creativa que suscite el interés de sus destinatarios .</li> <li>-Conteste <i>siempre</i> los mensajes aún solo para agradecer, en lo posible a diario.</li> <li>-Incluir partes del texto intercalando con sus respuestas para generar una sensación de dialogo-</li> <li>-Ser conciso.</li> <li>-Antes de escribir agotar las fuentes de búsqueda de información (bibliotecas, libros, manuales, buscadores, bases de datos, FAQs<sup>27</sup>, etc.</li> <li>-Utilizar solo para buenas preguntas, aportaciones o comentarios.</li> <li>-Vaciar con frecuencia el buzón, para evitar confusiones.</li> </ul>	<p>Docentes</p> <p>Y estudiantes.</p>
--	--	--	---------------------------------------

Cuadro 1: Propuesta a implementar en un AVA de la UNAD. Rincón D. (2013)

Para las actividades de la interacción adecuada al interior de un AVA, utilizando las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, están basadas en las cinco dimensiones delimitadas por Johnson, Johnson y Holubec (1999).

<sup>27</sup> Siglas en inglés de Preguntas Frecuentes.

Los principios de interactividad utilizados en la presente propuesta, son expuestos por Roberto Aparici y Marco Silva (2012), quienes redefinen la actuación de docentes y alumnos como agentes del proceso de comunicación y de aprendizaje en sintonía con la dinámica comunicacional que ofrece la Red.

En cuanto a los objetivos pedagógicos de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, se hizo una recopilación de distintas fuentes, Roquet García (2004), Solano Fernández (2006), Osuna Acedo (2003), Fundación Universitaria Católica del Norte (2005), Sanchez Soto (2011), García, M; Pérez, R; Pascual, M<sup>a</sup> A; Álvarez, E; Fombona, J. (2004), Tagua de Pepa (2003), los cuales hacen referencia a la utilización pedagógica de cada una de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas al interior de un AVA.

#### **4. Aplicación**

El Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónica y sincrónica (MOPEH), en su cuarta fase contempla la aplicación de la propuesta diseñada particularmente para el contexto de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), del Centro de Educación a Distancia (CEAD) Pasto, la cual contempla variables como la interacción, interactividad y objetivos pedagógicos de dichas herramientas de comunicación.

La ejecución de la propuesta dirigida a los cursos de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” de la UNAD- CEAD Pasto, por ser un modelo piloto como lo indica su nombre, se desarrolló en el segundo semestre académico del 2013, en la fase de aprendizaje de profundización del trabajo colaborativo No. 2.

La UNAD (2011) supone que en esta fase de profundización, el estudiante desarrolla actividades previamente diseñadas de manera didáctica, conducentes a la apropiación de conceptos, categorías, teorías, modelos de pensamiento, o de procesos, procedimientos y metodologías de órdenes diferentes, según los propósitos, objetivos, competencias y metas de aprendizaje establecidos en el curso académico (UNAD, 2011:80), por lo tanto se desarrolla mediante la elaboración de trabajos colaborativos, espacios para construir el conocimiento social, implicando la utilización adecuada de las herramientas de comunicación sincrónicas (chat y videoconferencia) y asincrónicas (foro y correo electrónico) al interior de los cursos tomados como referencia para la aplicación del MOPEH.

Anterior a la puesta en ejecución de la propuesta, fue imperioso realizar una socialización del MOPEH, ante los Docentes-Tutores de los cursos en mención del CEAD Pasto, conllevando a la participación del líder de la Consejería y de la Escuela de Ciencias de la Educación del mismo CEAD, como de las Directoras Nacionales de los cursos de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista”, cumpliendo con los requerimientos técnicos y administrativos necesarios para generar un ambiente propicio para desarrollar la propuesta.

La ejecución de la propuesta se diseñó específicamente para cada una de las herramientas de comunicación sincrónicas (videoconferencia y chat) y asincrónicas (foro y correo electrónico), se precisa aclarar que para los cursos de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” las videoconferencias y chats ya habían finalizado las tres sesiones programadas para el semestre, no obstante se optó ejecutar la propuesta en las sesiones de

teleconferencias y chats dispuestas por la Consejería académica<sup>28</sup>, del CEAD Pasto, las cuales son lideradas por los mismos Tutores de los cursos mencionados anteriormente.

Por su parte la propuesta para el foro y correo electrónico se efectuó al interior de los cursos, previas autorizaciones de las Directoras nacionales, tomando una muestra de 12 grupos de forma aleatoria.

Durante la aplicación se recurrió a la observación participante, técnica de recolección de la información propia de la etnografía virtual utilizada en el presente estudio, definida por Kluckholm (1940) como un proceso:

“Consciente y sistemático de compartir, en todo lo que le permitan las circunstancias, las actividades de la vida, y, en ocasiones, los intereses y afectos de un grupo de personas. Su propósito es la obtención de datos acerca de la conducta a través de un contacto directo y en términos de situaciones específicas en las cuales sea mínima la distorsión producida en los resultados a causa del efecto del investigador como agente exterior” (Kluckholm, 1940: 331).

Esta observación brindó la posibilidad inmersiva, consciente y sistemática, pero virtual, de compartir las actividades desde dentro, como una participante más de las herramientas de comunicación sincrónicas (chats y videoconferencias). Adicionalmente, esta observación se contrastó con una entrevista semiestructurada dirigida tanto a estudiantes y a los Consejeros y/o Docentes-Tutores que participaron en distintas conferencias, para determinar la perspectiva que tienen frente a la aplicación de la propuesta.

---

<sup>28</sup> La consejería académica como elemento esencial del proceso formativo en la UNAD, es la responsable de acoger, incorporar y sostener al estudiante durante su proyecto educativo a distancia, aportándole estrategias, técnicas y tácticas que le garanticen el éxito académico mediante el desarrollo de altos niveles de interacción e interactividad (UNAD, 2011:59).

Por su parte tanto en el foro como en el correo electrónico se utilizó la observación indirecta que para Gómez Posada (2009) es cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Por lo tanto se considera observación indirecta a los datos verbales obtenidos oralmente mediante técnicas diversas (generalmente entrevistas) implican en parte una vuelta al introspeccionismo, desde el momento en que el sujeto puede estar explicando sus vivencias en un momento determinado. (Arnau Grass, Anguera Arguilaga, & Gomez Benito, 1990).

Es así que los Docentes-Tutores de los cursos mencionados en la presente investigación, son los que permitieron estos datos verbales en la aplicación de la propuesta en las herramientas de comunicación asincrónicas (foro y correo electrónico) y las conductas de los estudiantes frente a la misma.

Adicionalmente, el MOPEH utiliza como herramienta de apoyo el GanttProject, que es un software libre y *opensource*<sup>29</sup>, herramienta que favorece la programación y gestión del proyecto, permitiendo la división del trabajo, la asignación de los recursos humanos para trabajar en las tareas y ver su asignación en la tabla de carga de recursos, con el fin de controlar su aplicación a cabalidad y su constante actualización.

## 5. Medición de resultado

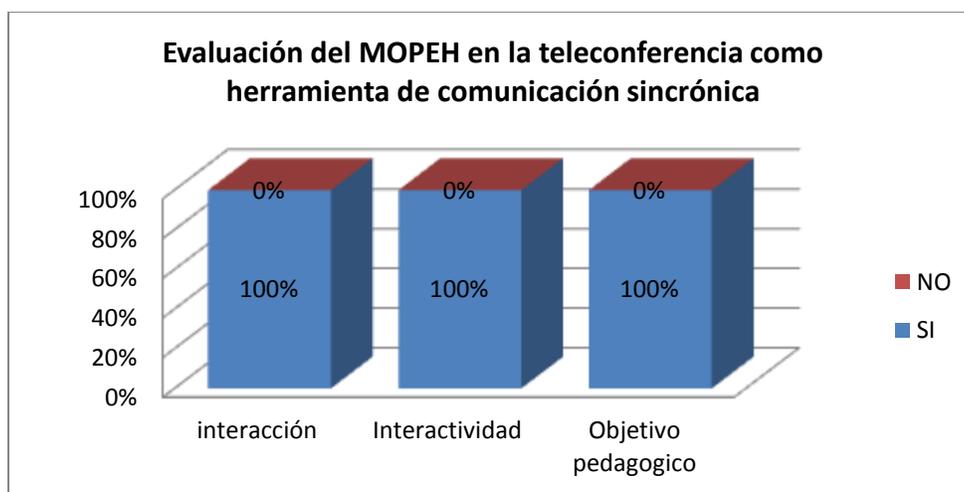
---

<sup>29</sup> Es el software que está licenciado de tal manera que los usuarios pueden estudiar, modificar y mejorar su diseño mediante la disponibilidad de su código fuente.

Componente que mide la efectividad del MOPEH, a partir de la aplicación de una encuesta de tipo online, dirigida a los estudiantes de los cursos virtuales de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” del CEAD-Pasto de la UNAD, para determinar la efectividad del Modelo Piloto Evaluativo de Herramientas de comunicación de sincrónicas y asincrónicas (MOPEH), en potencializar el uso adecuado de dichas herramientas y coadyuvando al dialogo didáctico mediado en un AVA de la Educación a Distancia.

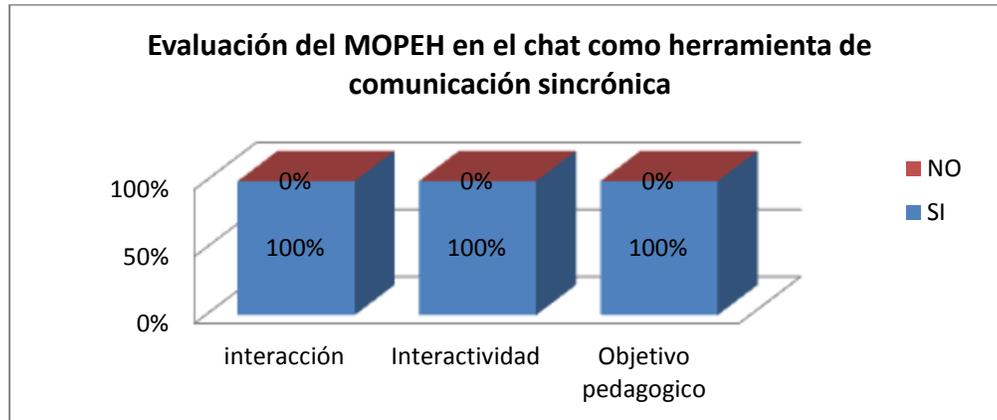
La encuesta final constó de tres (3) preguntas de tipo semicerradas, que determinaron la perspectiva de los estudiantes de la UNAD frente al uso de las herramientas de comunicación dadas en un AVA, luego de la aplicación del Modelo; siendo administrada a una muestra compuesta por 30 estudiantes, con las características descritas en el apartado anterior; dicha encuesta estuvo disponible desde el 21 de noviembre del 2013 hasta el 30 de noviembre del mismo año.

Con la aplicación de esta encuesta se determinó que:



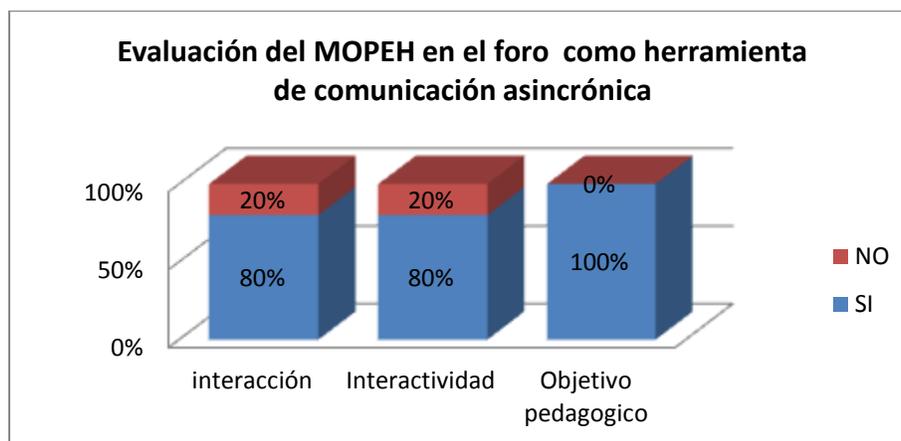
**Gráfica 6: Evaluación del MOPEH en la teleconferencia**

El 100% de los estudiantes coinciden que la interacción, interactividad y los objetivos pedagógicos incrementaron con la aplicación del Modelo al interior de la teleconferencia; reflejando de tal forma la efectividad y eficiencia de dicho MOPEH.



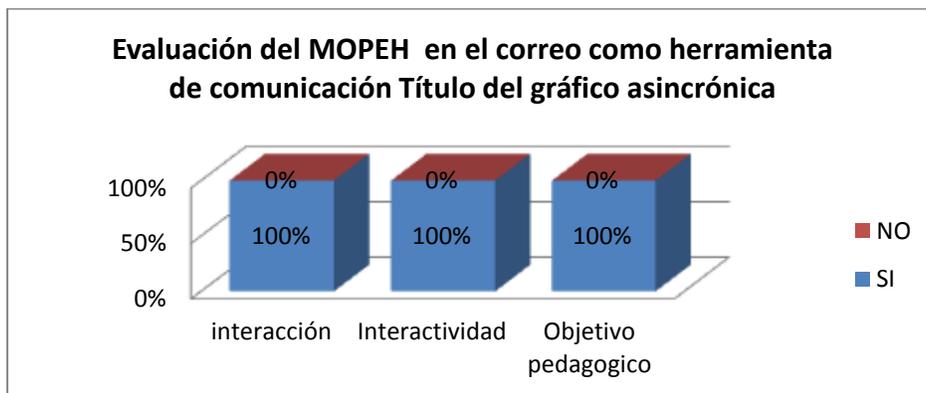
**Gráfica 7: Evaluación del MOPEH en el chat**

Las tres variables tomadas en cuenta en la elaboración del Modelo para la UNAD-CEAD Pasto, se reforzaron con su aplicación, de tal forma que el 100% de los estudiantes concordaron que Sí se evidenció tal refuerzo.



**Gráfica 8: Evaluación del MOPEH en el foro**

El 80% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo con la efectividad del Modelo al interior del foro como herramienta de comunicación asincrónica, mientras que el restante respondió que no fue efectiva su aplicación.

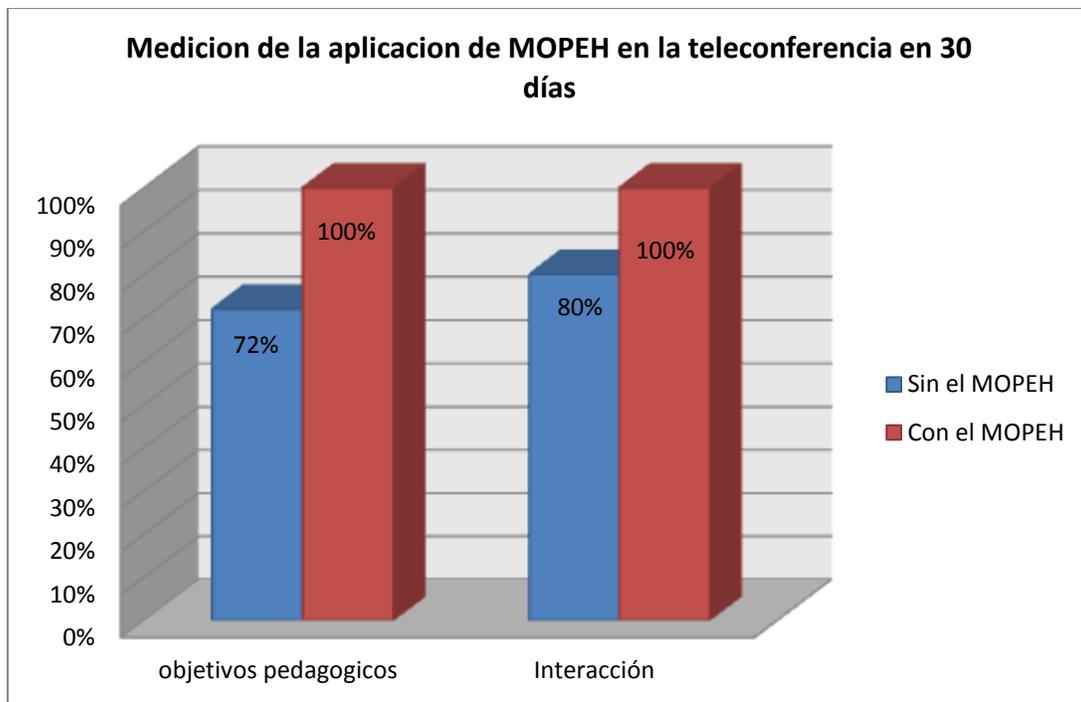


**Gráfica 9: Evaluación del MOPEH en el correo**

La efectividad del MOPEH en el correo como herramienta asincrónica, fue del 100% para los estudiantes participantes de la investigación.

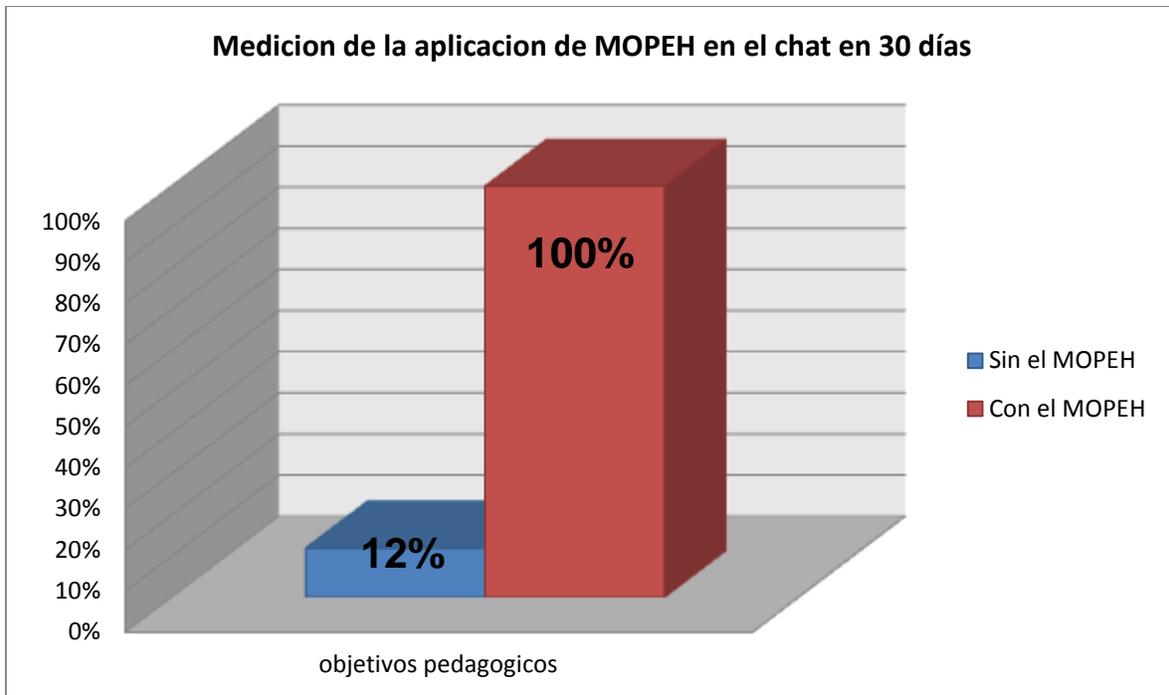
Este último componente del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas (MOPEH), tiene como finalidad medir su efectividad y contrastarlo con los datos obtenidos inicialmente en el componente de “Caracterización del problema y Propuesta” del mismo Modelo, que se apoyan en la aplicación de la regla de Pareto, para dar solución 20-80.

De tal forma, que al contrastarlo arrojo como resultado:



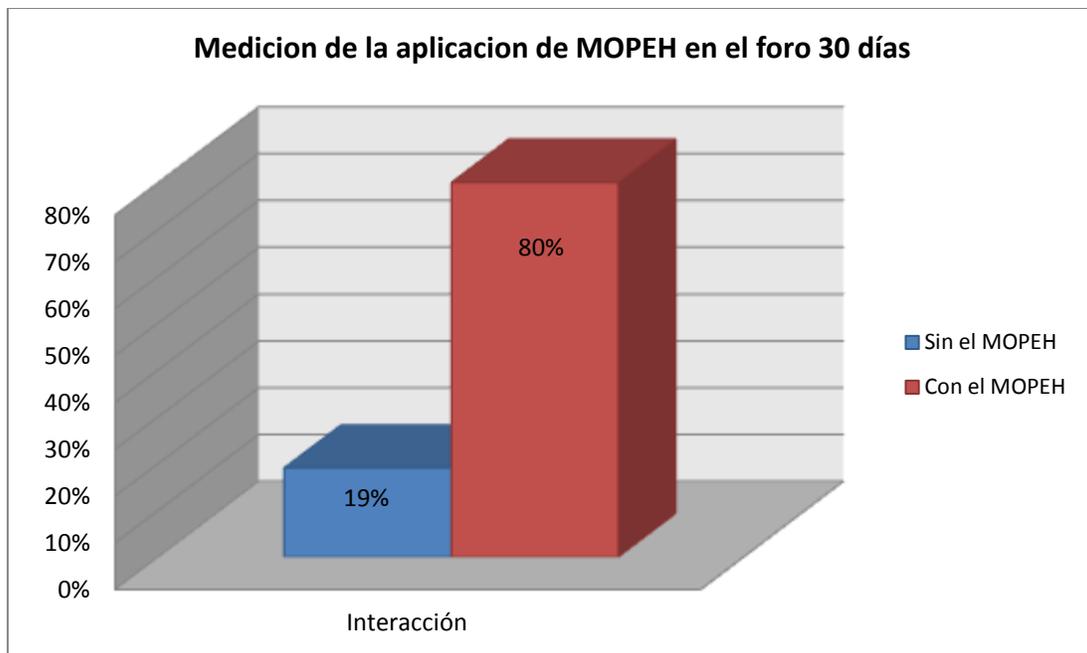
**Gráfica 10: Comparación del MOPEH en la teleconferencia**

En el componente de “Caracterización del problema y Propuesta” se evidencio que la herramienta de comunicación de la teleconferencia era efectiva en un 72% según la opinión de los estudiantes, que describieron como las problemáticas la interacción y los objetivos pedagógicos, al aplicar la regla de Pareto y la ejecución del MOPEH indicó que su eficacia y eficiencia se incremento en un 100% tal como lo manifestaron los participantes; por lo tanto, la aplicación del MOPEH cumplió su objetivo.



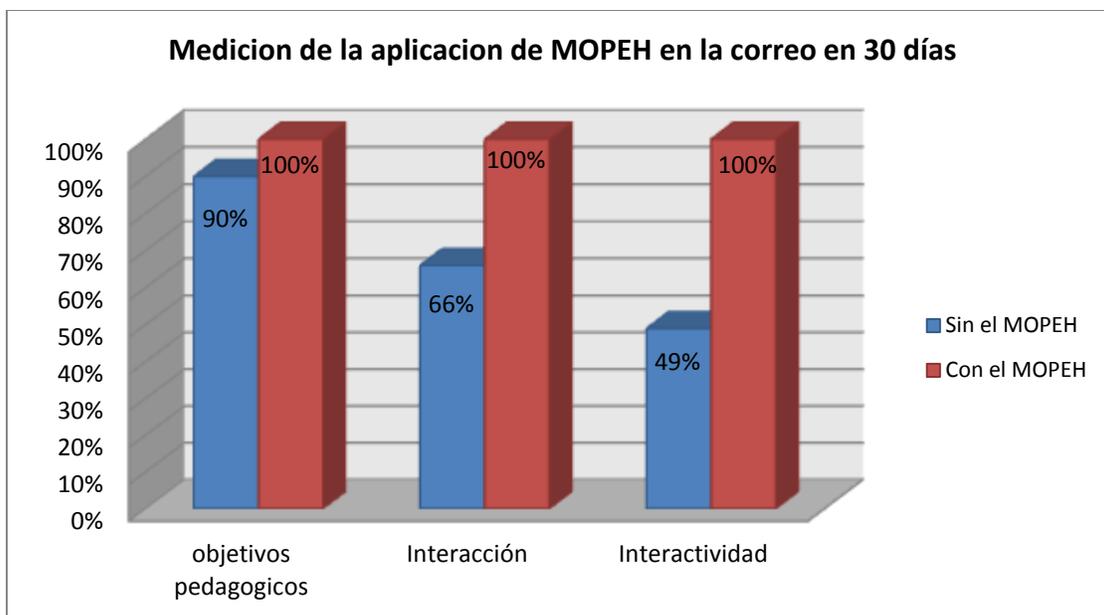
**Gráfica 11: Comparación del MOPEH en el chat**

El chat como herramienta de comunicación sincrónica se percibía según los encuestas en las etapas anteriores del MOPEH con una eficiencia y efectividad del 12%, donde su problemática estaba representado en la falta de objetivos pedagógicos, al momento de utilizar el teorema de Pareto, aunado a la ejecución del MOPEH, estos objetivos pedagógicos incrementaron, por lo tanto uso eficiente y eficaz fue del 100% según lo manifestado por los participantes en la encuesta final.



**Gráfica 12: Comparación del MOPEH en el foro**

El foro como herramienta de comunicación presentaba un 19% de eficiencia y eficacia, según los estudiantes encuestados en los componentes de “Caracterización del problema y Propuesta” que adujeron que la problemática más destacada en el foro es la baja interacción, luego de la aplicación del MOPEH y el teorema de Pareto, esta interacción aumentó en un 80%; lo que indica que aunque se logró incentivar su uso adecuado de esta herramienta de comunicación, se observa la necesidad de continuar con la propuesta.



**Gráfica 13: Comparación del MOPEH en el correo**

En los componentes de “Caracterización del problema y Propuesta”, se identificaron las problemáticas más representativas, falta de objetivos pedagógicos, interacción e interactividad, las cuales ocupan el 95% del problema, luego de la ejecución del MOPEH y la aplicación del teorema de Pareto, estas problemáticas se superaron en un 100%, según los participantes de la encuesta final.

Ahora bien, esta fase de Medición de resultados, supone no solo la aplicación de la encuesta como instrumento final, sino que advierte la entrevista en profundidad a informantes claves propios de la etnografía virtual, los cuales aportan la perspectiva de la efectividad del Modelo frente al uso adecuado de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en los cursos de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista”.

Es así, que los informantes claves afirman “por ejemplo la ultima teleconferencia fue muy buena la participación, pues todo el mundo estuvo opinando, haciéndolo a través de la mensajería, del chat, entonces fue un proceso que se dio muy dinámico, pero hay otras por ejemplo que el estudiante parece que no estuviera ahí, simplemente escucha la charla y al final no hay ningún tipo de intervención” (Muñoz Portilla, 2013). Coincidiendo con Mafla Hidalgo (2013) “Me parece muy interesante porque le brinda unas buenas herramientas para poder desarrollar sus cursos y mejorar su proceso de formación de aprendizaje, pienso que la clave es difundir mas entre ellos o inculcarles o encontrar el camino para que ellos se apropien de estas nuevas herramientas y puedan aplicarlas a su aprendizaje cotidiano” (Mafla Hidalgo, 2013).

Estos dos puntos de vista de los informantes claves frente a la efectividad del MOPEH armonizan con los resultados obtenidos con las encuestas finales de los estudiantes participantes, quienes indican la efectividad del Modelo para incentivar el uso adecuado de las herramientas de comunicación al interior de un AVA.

## CONCLUSIONES

Los resultados que se relacionan en el presente estudio, sobrevienen al empleo de técnicas y estrategias como el análisis de entrevistas, de encuestas y aplicación del teorema de Pareto, a partir de una triangulación que permite contrastar resultados entre sí. Por lo tanto esta metodología de investigación cualitativa, con un método socio-educativo de etnografía virtual a nivel micro, aporta una interpretación real desde la perspectiva de los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante) frente al uso de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas al interior de los cursos virtuales de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” , y de los estudiantes inscritos para la presentación de Pruebas Saber Pro, que han cursado como mínimo el 75% de su carrera profesional, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, en el Centro de Educación a Distancia de Pasto; proporcionando esto una visión amplia del uso de dichas herramientas en diferentes momentos de la vida universitaria.

Lo que ha permitido contrastar el Modelo Pedagógico apoyado en el *e-learning* de la UNAD con la realidad desde los actores educativos que intervienen en la enseñanza-aprendizaje de la Educación a Distancia, indicando que si bien, existe sustento teórico acorde a la misión de la Universidad, existen también falencias en los criterios de aplicación en las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, que minimizan los principios de interacción, interactividad y los objetivos pedagógicos que cada una de estas herramientas deben cumplir para que sean efectivas al interior de un AVA, y coadyuven a una comunicación pedagógica.

Esta problemática fue descrita por los actores educativos (Docente-Tutor y estudiante), quienes coincidieron en variables como; baja interacción, poca interactividad y ausencia de objetivos pedagógicos de estas herramientas de comunicación, generando su subutilización al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje en la UNAD.

Para que este panorama se visibilizará se precisó del diseño y la aplicación de un Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónicas (chat y videoconferencia) y asincrónicas (foro y correo electrónico), denominado MOPEH por sus iniciales, que consta de cinco etapas a saber; “Caracterización del problema”, “Análisis de la información”, “Propuesta”, “Aplicación” y “Medición de resultados”.

La etapa de la propuesta en el MOPEH se diseña particularmente para cada Institución educativa, para este caso, la UNAD, a partir de las limitaciones halladas (baja interacción, baja interactividad y ausencia de objetivos pedagógicos) en el uso de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, al interior del AVA, mediante la aplicación de la regla de Pareto 20-80, si se soluciona el 20% de las causas del problema, se soluciona el 80% del problema, de tal forma que esto permite centrarse en las categorías más relevantes, con el fin de potencializar estas herramientas de comunicación, pues en palabras de Osuna Acedo (2010) sostiene que es imprescindible tener en cuenta que no son tan importantes las herramientas en sí, como los principios que subyacen en su uso respecto a la interacción e interactividad que se establece entre sus participantes.

Durante la aplicación del MOPEH en la UNAD, CEAD-Pasto, se logró establecer el alcance sus resultados, pues en algunas herramientas de comunicación utilizadas en el AVA se logró hasta un

100% de su eficacia y eficiencia. Sin embargo en casos como el foro se observa la necesidad de continuar con su aplicación para así alcanzar el valor ideal del objetivo del MOPEH.

De igual forma desde las perspectivas de los actores educativos (Docentes-tutores y estudiantes) coincidieron en la necesidad de continuar con su aplicación durante toda la vida académica universitaria, con el fin de usar adecuadamente estas herramientas tal como lo afirma Mafla Hidalgo (2013) “se apropien de estas nuevas herramientas y puedan aplicarlas a su aprendizaje cotidiano”.

Es evidente la importancia del desarrollo de investigaciones académicas acordes al presente objeto de estudio, donde surjan análisis de la interacción y la interactividad en un AVA como elementos esenciales para el dialogo didáctico mediado; el objetivo ahora es conocer y analizar el discurso, la calidad de mensajes, o los resultados del aprendizaje colaborativo, significativo y autónomo, de estas variables, por lo que se reclama con urgencia estudios e investigaciones al respecto a esta temática.

Es inevitable la inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en el contexto educativo, que deberá ser desarrollada mancomunadamente entre ingenieros expertos en redes, pedagogos y psicólogos, ya que utilizar las TICs solo por estar a la vanguardia en el mundo educativo seria más que un avance, un retroceso en la Educación a Distancia.

## RECOMENDACIONES

Por la información académica registrada en el presente estudio se puede recomendar:

Extender el MOPEH a todos los cursos que imparte la UNAD, con el fin de estar a la vanguardia con el avance progresista del Modelo pedagógico unadista y su aplicación en el contexto, permitiendo continuar el liderazgo en una educación inclusiva mediante el *e-learning* a nivel latinoamericano, desde la calidad educativa.

Divulgar los resultados de la presente investigación y de próximas referentes al tema de estudio, para brindar una visión real, a los estamentos de la UNAD con poder de decisión, que permita construir Manuales, Guías o textos, articulándolos con el Proyecto Académico Pedagógico Solidario (PAPS).

## BIBLIOGRAFÍA

Alelú Hernández, M., Cantín García, S., & López Abejón, N. (2009). *Estudio de Encuestas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Arnau Grass, J., Anguera Arguilaga, M. T., & Gomez Benito, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Compobell S.A. Murcia.

Cabrero Almenara, J., & Llorente Cejudo, M. C. (2007). LA INTERACCIÓN EN EL APRENDIZAJE EN RED: USO DE HERRAMIENTAS, ELEMENTOS DE ANÁLISIS Y POSIBILIDADES EDUCATIVAS. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia-RIED-*, 97-123.

El prisma. (Septiembre de 2001). *Sitio web del prisma*. Recuperado el 2 de Octubre de 2013, de Sitio oficial del Prisma: [http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria\\_industrial/diagramadepareto/](http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/diagramadepareto/)

García Aretio, L. (17 de Diciembre de 2012). *Blog: Contextos Universitarios Mediados*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2013, de Sitio oficial de Lorenzo García Aretio: <http://aretio.hypotheses.org/380>

Gerencia de Relaciones Interinstitucionales de la UNAD. (08 de Abril de 2013). Modelo Educativo de la UNAD impacta en todos los rincones de Colombia. *Modelo Educativo de la UNAD impacta en todos los rincones de Colombia*. Bogotá, Bogotá, Colombia: UNAD.

Gonzales Osorio, L. A. (2013). EL B-LEARNING EN LA FORMACIÓN DE DOCENTES DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA EN COLOMBIA. *Ponencia Virtual educa* (págs. 1-15). Medellín, Colombia: Virtual Educa.

Hernandez, M. A., Cantin Garcia, S., & Lopez Abejon, N. (s.f.). *Estudio de encuestas*. España: Educacion Especial 3.

Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Editorial UOC.

ICFES. (2002). *LA ENSEÑANZA VIRTUAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR*. Bogotá, D.C. Colombia: SECRETARÍA GENERAL-PROCESOS EDITORIALES.

López Rayón Parra, A. E. (2002). Comunidades y ambientes virtuales de aprendizaje. *SOCIEDAD MEXICANA DE COMPUTACION EN EDUCACION* (págs. 1-20). Mexico: SOMECE .

Mafla Hidalgo, E. (02 de Diciembre de 2013). Entrevista Medición de resultados del MOPEH. (L. M. Rincon Delgado, Entrevistador)

Muñoz Portilla, F. A. (02 de Diciembre de 2013). Entrevista Medición de resultados del MOPEH. (L. M. Rincon, Entrevistador)

Radio UNAD Virtual. (2011). *Radio UNAD Virtual*. Recuperado el 01 de Octubre de 2013, de Sitio oficial de radio UNAD virtual: [http://ruv.unad.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=831%3Aruv-y-el-pap-solidario&catid=3%3Anewsflash&Itemid=39](http://ruv.unad.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=831%3Aruv-y-el-pap-solidario&catid=3%3Anewsflash&Itemid=39)

Sánchez Soto, J. (2011). El chat en la teleenseñanza: implicaciones comunicativas y la oportunidad de un enfoque didáctico. *Comunidades virtuales para la formación de maestros: : Cómo participar en una CV y no morir en el intento*, 1-8.

Taylor, S. y. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona : Paidós.

UNAD. (02 de Octubre de 2013). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Recuperado el 02 de Octubre de 2013, de Sitio oficial de la UNAD: <http://informacion.unad.edu.co/acerca-de-la-unad/mision-y-vision>

UNAD. (01 de Octubre de 2013). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Recuperado el 01 de Octubre de 2013, de Sitio oficial de la UNAD: <http://informacion.unad.edu.co/images/acerca%20de%20la%20unad/gobierno%20corporativo/sedes2013.jpg>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-. (2011). *Proyecto Académico Pedagógico Solidarios*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-.

VISAE de la UNAD. (2013). *Caracterización del estudiante Unadista de la zona Centro-Sur*. Pasto: UNAD.

Yanez Guzman, J. (2009). *Las TICs y la crisis en la educación*. Biblioteca Virtual Educa.

Yañez, E., & Navarro Fernandez, J. (2013). EVALUACIÓN DEL USO DE TECNOLOGÍAS EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA A DISTANCIA DE LA UNED. *Revista Iberoamericana de la Educación a Distancia -RIED-*, 73-106.

## ANEXOS

### **ANEXO 1: Transcripción entrevista realizada a Mgs. Edgardo Mafla, Tutor del curso virtual de Metodología del Trabajo Académico.**

Fecha: 02 de septiembre del 2013.

Buenas tardes Profesor Edgardo

Buenas tardes, gracias, mi nombre es Edgardo Mafla Hidalgo, soy Psicólogo Social Unadista, Especialista en Educación cultura y política, y terminé con éxito la Maestría en Educación Online con la UNAD – Florida, actualmente trabajo en la Consejería Académica y tengo a mi cargo un curso virtual de Metodología del Trabajo Académico.

¿Qué finalidad tiene este curso que imparte la Universidad para todos los estudiantes?

La Metodología del Trabajo Académico (MTA), busca introducir digámoslo así, al estudiante en la metodología de la educación a distancia, con este curso que hace parte de un programa de la Universidad que se llama “Plan de Acogida” que se realiza con los estudiantes nuevos que llegan por primera vez, los estudiantes que aspiran a ser estudiantes de la UNAD y se tienen los trabajos de la llamada “Cátedra Unadista” que son “Proyecto Pedagógico Unadista, Metodología del Trabajo Académico y la Cátedra Unadista” propiamente dicha, que es para los cursos nuevos de Ingeniería de Alimentos, los que tiene el sistema *e-learning* que va integrado los dos cursos “Proyecto Pedagógico y Metodología del Trabajo” en una sola.

¿Estos cursos son para que los estudiantes comprendan el Modelo pedagógico de la UNAD?

Correcto, allí se mira la metodología de la educación a distancia, se mira la parte normativa de la Universidad, la parte legal y se mira la carta de navegación de la Universidad que es el “Proyecto

Pedagógico Solidario” que es lo en lo que se fundamenta la formación profesional del estudiante Unadista, sería esa la finalidad de los cursos, entonces tienen que ver con el acceso del estudiante, apropiación por parte de esta metodología y el conocimiento de las tres fases que tiene el aprendizaje en la Universidad, que es el reconocimiento, la profundización y la transferencia y eso lo aprende el estudiante con estos cursos del “Proyecto Pedagógico Unadista y Metodología del Trabajo Académico” .

Y por el otro lado, facilita para que el estudiante se apropie de los tres (3) aprendizajes que se desarrollan en la Universidad a distancia, que es el aprendizaje autónomo, el aprendizaje colaborativo y el aprendizaje significativo, que es la formación profesional ya propiamente dicha, en el sentido que aquí se aprende a aprender; porque no solamente es llenarle la cabeza al estudiante de una cantidad de conocimientos o de información sino que se trata de que esos conocimientos, esa información que le llega, el estudiante la pueda aplicar en forma vivida, es lo que llamamos en el tercer momento la transferencia que es cuando yo he aprendido lo puedo aplicar en forma viva y ponerlo en práctica entonces decimos, en ese momento si aprendo, de lo contrario no aprendería.

Yo les he puesto siempre el ejemplo del teorema de Pitágoras, yo les digo quien se acuerda del teorema de Pitágoras, nadie, quien se va a acordar en tercero de bachillerato, ahora se llama octavo, noveno, pero cierto. Entonces dice que  $C^2$  es igual a la raíz de  $A^2$  más  $B$  mas  $C$  al cuadrado, quien se aprende eso, a mi me lo enseñaron de memoria y en el examen de esa época me fue bien pero quien se va acordar de eso. ¿Cómo aprende uno? Cuando lo aplica durante la práctica. Entonces cuando mi abuelito se murió nos dejó de herencia un terreno que tenía la forma de un triángulo rectángulo, para poder repartir esa herencia entre los siete (7) hermanitos, entonces encontremos el área del terreno, ¿Cómo se encuentra el área del terreno? Pues como el

teorema de Pitágoras, ahora si me lo aprendí y lo aplico fácil. Por lo tanto, aplicamos en forma viva el conocimiento. En ese momento el conocimiento sirve, mientras tanto no sirve para nada, para tener mi cabeza llena de una cantidad de ideas para que me digan ese señor como sabe, no, sabe cuando lo aplica, cuando lo pone en práctica igual que los valores, los valores no son nada porque están ahí guardados están quietos, son valores cuando los pongo en práctica, cuando usted me dice mire una señora pobrecita que necesita que la ayude para llevarla al Hospital entonces yo digo tome mil pesitos para el taxi, en ese momento estoy poniendo en práctica el valor de la solidaridad, de lo contrario no, y si usted me dice eso, yo no le hago caso, entonces no tengo el valor de la solidaridad y de una vez dicen ese señor que tacaño, en ese momento ponemos en práctica los valores y son valores de lo contrario antes no son nada, están ahí pero no se les aplica, así mismo el conocimiento están ahí pero no sirven de nada, mientras no se pongan en práctica, los libros es igual, todos tenemos en la casa el diccionario el pequeño Larousse pero quien se lo ha leído de la pagina 2 a la 680, nadie, sin embargo es el libro más valioso que tenemos en la casa, cuando me sirve, cuando tomo el texto y consulto una palabra, en ese momento el libro me sirve y es un excelente libro, de lo contrario está ahí en la biblioteca adornando la biblioteca.

Este curso es transversal común a todos los programas y a todas las carreras.

¿Usted qué ventajas o desventajas observa del uso de las herramientas de comunicación que se dan al interior de estas aulas virtuales?

No, las ventajas son todas, son inigualables, porque hay mas ventaja que en la comunicación presencial llamada cara a cara, face to face, para poder tener una comunicación frente a frente, el estudiante debe venir aquí a buscarnos en la oficina o encontrarnos en el salón de clases, dos

horas, cada tres semanas, sin embargo, con las otras herramientas podemos desarrollar la comunicación todos los días, a cualquier hora, desde donde yo quiera y desde donde usted como estudiante quiera, el estudiante desde su casa, desde su oficina, desde la ciudad, desde el campo, desde su comedor, la cocina, la piscina, desde el baño, la cama, desde donde quiera, lo único que necesita es tener un computador y una conectividad a internet. Puede entrar a su curso a la mañana a la media noche, a la tarde, a la media tarde, la mañana, la madrugada, a la hora que quiera, entonces estamos trabajando con diferente tiempo y diferente espacio combinado con la alta virtualidad, esos tres elementos, nos dan una calidad excelente en la comunicación y si esa comunicación se construye de manera asertiva va hacer una gran herramienta para el aprendizaje, hay unas herramientas donde la comunicación es sincrónica y asincrónica, entonces por ejemplo el foro o el correo, usted me envía un mensaje hoy a las 3 de la tarde yo puedo responderlo a las 5 de la tarde al día siguiente, en la noche, a la madrugada y usted va a tener su respuesta. Tenemos otras herramientas de tipo sincrónico como *la webconference*, como el skype, como el celular, usted me llama, profe que tengo una duda con esta tarea y en ese momento yo le respondo y tenemos contacto, y usted no tiene necesidad de venir hasta acá, sino desde su casa, desde donde este, en cualquier sitio de la región del país, e incluso del extranjero, usted me llama. Me escribe, por el skype nos comunicamos sin ningún problema, podemos tener una conversación a través del skype, me puede mirar con la web cámara, el tiempo que sea y nos podemos reunir hasta 2, 3, 4, 4, hasta 10 personas a conversar acerca del tema del curso que estemos tratando, sin necesidad de venir acá, nos estamos mirando, estamos discutiendo y poniéndonos de acuerdo y resolvemos las inquietudes que hayan.

Exactamente esa es la interacción.

¿Qué desventajas hay o no se le han presentando con estas herramientas?

De pronto alguna falla técnica, que falló el internet, o que se cayó el skype, que se cayó la plataforma o que falló la comunicación, o que falló la energía, pero esos hechos son muy fortuitos, son imponderables y de pronto es que el estudiante no maneje muy bien estas herramientas, entonces allí va nuestra labor, enseñarle al estudiante, de indicarle, mostrarle, cómo maneja de manera excelente estas herramientas que manejan el correo electrónico, que manejan bien los foros, que maneje bien el skype, que maneje bien la *webconference*, que maneje bien el celular, tenemos las redes sociales también, tenemos cuentas en *facebook* en *twitter*, tenemos comunicación para enviar mensajes para el chat por ejemplo, es una herramienta excelente podemos chatear por skype podemos vernos, por el facebook podemos intercambiar opiniones por el chat sin ningún problema. Hoy en día el gran salto que han dado las tecnologías de la informática a la comunicación nos facilitan esto de manera excelente, entonces gracias a eso podemos desarrollar esto, por ejemplo actualmente la situación que tenemos en el país que es muy grave, muy delicada a raíz del paro agrario, el trauma no ha sido grave, sí hay problemas porque los estudiantes no se pueden desplazar a las tutorías presenciales, sin embargo nosotros hemos hecho *webconference*, yo tenía que pasar capacitaciones en lecto-escritura, redacción, normas APA, manejo de herramientas de Cmaptools, para que hagan mapas conceptuales, me dieron 12 a 15 estudiantes al mismo tiempo la hicimos por *webconference* se conectaron 38 , 40 ,60 inclusive en la primera se conectaron más de 90 personas de tal manera que ya el mismo sistema rechaza esto, porque ya no podía, fue tanta la afluencia que ha sido excelente, a través de ese tipo de herramientas la comunicación que se construye es muy buena, muy asertiva y podemos tener una interacción excelente con los estudiantes.

Desde su experiencia como Tutor de “Metodología de Trabajo”, como usted establece las interactividades de los estudiantes apáticos o que no participan por su desconocimiento como usted lo afirmo anteriormente?

Realmente es por desconocimiento, por ignorancia, entonces, nosotros decimos que ignorante no es aquel que no sabe leer, ignorante es aquel que sabiendo leer no aprende, entonces dentro de la Consejería tenemos un programa llamado “Seguimiento”, entonces por medio de este le mandamos un correo, de los 100 que tengo me responden 50, 60, es muy poco, también tengo el celular y los llamo, “miren hay eso” ¿Cuál es su dificultad? Entonces ya es una comunicación mas personalizada, entonces me dicen “tengo dificultad en esto y en esto” entonces le doy la instrucción precisa, “haga esto, haga clic aquí, en la parte derecha, abajo dice tal cosa, ve por responder, busca examinar” es decir, le vamos dando las instrucciones paso a paso, el estudiante con eso, se toma confianza , Normalmente la primera semana de trabajo, la sala de informática son llenas de estudiantes que quieren la inducción, la capacitación, el taller de manejo del campus, “no sé cómo obtener mi usuario o mi contraseña” entonces “el curso es esto” y les explicamos todas las partes; a la segunda semana ya vienen menos, a la tercera cuarta semana ya no vienen, porque ellos ya pueden caminar solos, ya se van y ya manejan su uso y ya van haciendo sus actividades, sus tareas , llaman cuando tienen alguna dificultad, se les responde o escriben al correo “Profe tengo este problema” entonces uno por el correo les responde y se van resolviendo los problemas así en el camino, una de las dificultades mas grandes es el trabajo colaborativo porque uno por el desconocimiento, el estudiante va a dejar este tipo de herramientas, segundo hay una cuestión cultural y es que a la gente no le gusta trabajar en grupo “es que yo no puedo trabajar en grupo, porque yo no me entiendo con este compañero etc.”

Además yo hago solo las cosas”; entonces hay que combatir con esa resistencia al cambio, otra tarea del Consejero y del Tutor en general, enseñarle que tres, cuatro cabezas piensan más que una y que no se trata simplemente de repartir una tarea entre tres o cuatro, se trata de construir un nuevo conocimiento de manera colaborativa entre un grupo de trabajo de cuatro o cinco con la orientación del tutor; entonces hay que convencerlo al estudiante de eso y como se lo convence mostrándole resultados positivos, como el sistema a usted le da de manera aleatoria su trabajo colaborativo, el sistema le da a un muchacho de Rioacha, otro de Medellín, uno de Cali y uno de Pasto, entonces dicen , “ como yo voy a trabajar con esos costeños”, está bien sin embargo hay que enseñarle que conozca otras idiosincrasias, otros pensamientos, otros puntos de vista y para que miren como piensan los llaneros, los costeños, paisas e igualmente los pastusos, entonces va a ver que se va a enriquecer mucho mas ese conocimiento, ese tema que vamos a discutir acerca del teorema de Pitágoras, se va a ver enriquecido por otras opiniones y otros conceptos errados , unos mejores, otros peores, pero entre todo esos vamos a construir uno, vamos a obtener un fruto nuevo y ese enriquecerá a todos, entonces allí se cumple la máxima que nosotros preconizamos y que personalmente lo que más predico y quiero predicar aquí y es que aquí nadie enseña a nadie, con humildad para aprender todos aprendemos de todos, entonces el estudiante aprende, el estudiante aprende de sus compañeros y el tutor aprende de los estudiantes y los estudiantes aprenden del tutor.

¿Qué opina usted frente al diseño de un Modelo Piloto de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica en un AVA?

pues personalmente pienso que es muy bueno, que es excelente, y es una gran herramienta que nos vendría a colaborar a nosotros en nuestra tarea de trabajar en ambientes virtuales, todo lo que venga en este sentido es bienvenido, porque esto nos va a traer algún aspecto que de pronto nosotros desconocemos o que si lo conocemos no le ponemos el suficiente cuidado, entonces, entre más herramientas tengamos mucho mejor y eso nos va a servir y de pronto nos va a dar luces a los tutores, si hay esas fallas, esa falencias en el sentido que muchos Tutores no se han apropiado de esta metodología y tiene herramientas de tipo tradicional o presencial y por eso interactúan poco o la interacción es pobre, frente a lo que los estudiantes manifiestan en las encuestas, eso es cierto, y eso nos va a mostrar esas falencias excelente porque nosotros ya tenemos una base más sólida para poder mejorar, corregir eso y obviamente todo eso va a redundar en el beneficio de los estudiantes y eso es lo más importante, es la razón de ser de la universidad, cuando nosotros hablamos de mejorar la calidad es hacia los estudiantes.

¿Usted cómo traza los objetivos pedagógicos de cada herramienta de comunicación al momento de utilizarlas en un AVA?

Eso depende fundamentalmente del diseño instruccional que tenga el curso, cada curso tiene unas intencionalidades formativas y unos objetivos, frente a eso uno como tutor debe de darle el cumplimiento en cada curso a esas intencionalidades formativas, entonces, se aplica el diseño instruccional fundamentalmente en la metodología de educación a distancia que hoy en día es lo que la universidad quiere implementar, entonces, afortunadamente la universidad cuenta con un programa muy bueno el cual es muy exigente con los tutores, en todo programa tenemos formador de formadores, entonces, allí todos los tutores a su diferente nivel ya sea como Tutor,

docente, director del curso, Consejero, Diseñador, cada uno debe cursar y certificarse en los diferentes diplomados que tiene formación de formadores, entonces nosotros los capacitamos en eso, cada periodo estamos en eso y es requisito para la contratación nuestra, entonces la universidad nos exige eso, nos da las facilidades pero es muy exigente en eso hace parte de la cualificación del personal académico docente de la universidad, en ese sentido, vamos a la par con la institución para poder desarrollar unos buenos principios pedagógicos y aplicarlos de manera correcta en cada curso.

Retomando sus palabras, el Tutor todavía tiene algunos conceptos del sistema tradicional ¿qué conceptos me podría decir?

Digamos la clase magistral, los cuales algunos piensan que desarrollándoles el modulo es mejor profesor y no se trata de desarrollar el modulo, si no que lo desarrolle el estudiante, el profesor es guía, orientador, asesor y el acompañante que está al lado. Dos cosas que yo miro, primero un mínimo saber cómo y el capacitarse en el manejo de las herramientas virtuales, de todos los adelantos tecnológicos de eso deben tener un mínimo y lo otro, lo más importante para los tutores personalmente desde la experiencia que yo tengo saber humanizar, que el estudiante cuando se sienta frente al computador en su mesa ya sea que está en un salón, en la oficina, en su casa, en el estudio, en la ciudad, el campo donde quiera que este, no se sienta solo porque el estudiante aparentemente esta solo frente a una maquina, debemos mostrarles que a través de ese aparato, también esta su profesor, sus compañeros y a través de eso también puede tenerse la interacción que la tiene en una clase presencial y puede tirarle el papelito al profesor, como hacíamos allá en

el colegio, eso también lo puede hacer a través de la red de *facebook*, del chat, de todas esas cosas uno puede llegar a tener tal interacción y confianza con el que está interactuando que puede llegar a hacer ese tipo de cosas y comentarse, no solamente temas académicos, científicos, sino también cosas personales de amigos, a través de ese aparato, de ese computador uno puede llegar a tener esa interacción, eso es humanizarnos, de tal manera que no sea estrictamente sumar y restar y hacer multiplicaciones, sino que también podemos encontrar a un ser humano a través de esa pantalla de esas herramientas. Me parece que esto es lo más importante de la comunicación.

En lo que tengas que consultar en el desarrollo de la investigación, con mucho gusto te puedo colaborar en lo que sea, en cuanto a la metodología, en cuanto al formato, en cuanto al manejo de normas APA, en la redacción, te puedo colaborar en lo que sea necesario que eso es lo que yo manejo, manejo lo de la metodología e investigación, eso con mucho gusto te puedo colaborar, ya en la parte pedagógica puedes contar con otros tutores para que te asesoren y te orienten en eso, en cuanto a la parte psicológica está la escuela de psicólogos, tutores que son muy valiosos.

Con mucho gusto, muchas gracias a ti, por la oportunidad y muy amable

## **ANEXO 2: Transcripción de la entrevista realizada a la Tutora Tatiana Egea, Directora del curso de Metodología del Trabajo Académico de la UNAD.**

Fecha: 29 de agosto 2013

Hora: 2.00 pm

Duración: 20 minutos

Vía skype.

Buenas tardes Tutora de nuevo me presento ante usted, ya con una grabación con su permiso, dicha grabación queda archivada en la Universidad, como parte de la investigación que se está realizando de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas dadas en un ambiente virtual de aprendizaje dichas herramientas son el chat, videoconferencia, foro y correo electrónico, para esta evaluación se eligió el curso de Metodología del Trabajo Académico que se brindan a todos los estudiantes de la UNAD. De Nuevo reitero mi agradecimiento para acceder a esta entrevista.

Bueno, mi nombre es Tatiana Egea Arciniegas, soy Psicóloga egresada de la Universidad Cooperativa de Colombia, tengo una especialización para el desarrollo del aprendizaje autónomo de la UNAD y una maestría en educación online de la UNAD de la Florida también, Me desempeño en este momento como Directora del curso de Metodología del trabajo académico y consejera del Cead de Ibagué.

¿Qué finalidad tiene el curso de Metodología del trabajo académico –MTA- que es dictado para todos los estudiantes de la UNAD?

Bueno el curso de MTA tiene como principal.

(Se interrumpe la entrevista por fallas en la conexión de internet de la Docente, retomándose inmediatamente la comunicación).

¿Hasta dónde me alcanzaste a escuchar?

No, apenas me iba a responder y se cayó la llamada.

Bueno, el curso de MTA tiene como objetivo principal ayudar a los estudiantes a la adaptación de la metodología educacional a distancia, a adquirir habilidades para el desarrollo del aprendizaje autónomo y colaborativo.

Durante este desarrollo del curso que usted diseña ¿Cuáles son sus funciones que se pueden mencionar?

Básicamente se diseñan el curso, lo que son las actividades que son automáticas y las de trabajo colaborativo también las diseñamos nosotros, junto con la red de Tutores, adicionalmente yo diseño las actividades por ejemplo los trabajos colaborativos y les hago tutorial, entonces por ejemplo se le explica al estudiante mediante un aplicativo multimedia que puede ser un power point con audio, un flash, cómo desarrollar ésta actividad. Eso como para hacerlo más dinámico, motivarlos también a que desarrollen la actividad y logren entenderla un poco más adicional a la

guía de actividades como tal. Entonces es un curso de dos (2) créditos, que tiene 10 actividades, 3 actividades son trabajos, dos colaborativos y uno individual. Entonces cada actividad de esos trabajos tiene su propio tutorial. Que es la actividad 2,6 y 10. Adicionalmente tengo 2 OVAS en el curso. Una OVA sobre comprensión lectora y composición de escritos, y la otra OVA sobre el aprendizaje colaborativo. Entonces también manejamos ese material adicional, material didáctico adicional.

En ese aprendizaje colaborativo que usted esta comentando podemos destacar la importancia de la interacción de todos sus participantes que hay en esta clase de Modelo pedagógico. ¿Qué herramientas se utilizan para la comunicación para que se haga más efectivo ese aprendizaje colaborativo?

Las herramientas de comunicación que estamos manejando en este momento, obviamente los foros, correo interno, pero también le anexamos lo que son el correo personal, el skype y unas webconferencias. Mi curso tiene 3 webconferencias, entonces yo tengo 3 aulas, porque esta dividido en 3 aulas porque es muy grande; en cada aula hay un Tutor encargado de realizar las webconferencias, entonces son 3 webconferencias en el periodo. El estudiante puede ingresar el día y la hora de la webconferencia, pero sino pudo estar en ese día y la hora puede también ingresar a la grabación de webconferencia. También tenemos una atención a skype del curso que se da todos los días de 8:00 am a 12 de 2:00 a 8:00 de la noche, hay un grupo de tutores que se encargan de hacer el skype a los estudiantes tenemos más o menos unos 300 a 400 estudiantes ya agregados al skype y que lo están utilizando frecuentemente, buscando cuales son las dudas e

inquietudes frente al curso. También estamos manejando las redes sociales, entonces tenemos un grupo en Facebook, tenemos un twitter y ya estamos vinculando a los estudiantes pues para que desde allí les hacemos tutoriales, les enviamos mensajes de motivación para que ingresen al curso, interactuamos con ellos a través de las redes sociales, entonces mi red de tutores del curso y yo estamos como muy integrados frente al proceso de comunicación de los estudiantes, ellos también les envían correos y yo también por noticias del aula estamos comunicándonos. Si básicamente es eso.

¿Qué ventajas y desventajas ve usted desde su experiencia como Tutora y Directora del curso?

Las ventajas son muchas y es porque acercan. Nos estamos acercando más al estudiante. El estudiante a veces no veía su Tutor. No contemplaba una manera de comunicarse con él. Digamos que era más complejo. Ahora les estamos dando muchas opciones de poderse comunicar con su Tutor. Cuál es la dificultad? pues obviamente no todos los Tutores están tan dispuestos a hacer eso, hay mucha disposición, muchas ganas de aportar de colaborar pero obviamente todavía hay personal muy pasivo, que prefiere solamente limitarse al correo interno y al foro y no interactuar en otros medios. Es una cuestión de adaptación y yo aspiro que todos los Tutores pues estemos manejando el mismo lenguaje y se den cuenta que es una muy buena herramienta y que ayudan a que haya un mejor desarrollo académico del estudiante frente al curso.

Retomando sus palabras, usted ¿ve una barrera del Tutor para la utilización de estas herramientas de comunicación?

Si claro. El estudiante está muy abierto. Ellos entre mas herramientas nosotros les brindemos, opciones para él comunicarse con nosotros mejor, porque lo que él busca es poder acercarse a la Universidad y poder entender su curso, conocer cuáles son las actividades, resolver las dudas que tienen, lo más pronto posible. Solamente que nosotros venimos de una cultura del tutor que solamente se limita a contestar solamente a contestar su correo interno y sus foros de trabajo y pare de contar, en cambio aquí le estamos diciendo esté en contacto también por el correo personal, esté en el skype, esté en las redes sociales, digamos que para ellos obviamente no es fácil adaptarse a este nuevo sistema de mayor interactividad.

Cuando uds. Utilizan esta clase de herramientas de comunicación que aportan al aprendizaje, ¿cuáles son los objetivos pedagógicos que se siguen para dar cumplimiento a un aprendizaje adecuado?

El objetivo pedagógico básicamente es brindar una asesoría permanente al estudiante frente a su proceso académico, teniendo en cuenta que son estudiantes de primer periodo que están en un proceso de adaptación, es importantísimo tenerlos mucho más a la mano estar constantemente asesorándolos, orientándolos, frente a su proceso académico, frente a esos primeros pasos que

deben dar y obviamente ese sería nuestro principal objetivo pedagógico y es orientarlo en esos primeros pasos.

¿Usted qué opina frente a esa problemática frente al uso de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas en este Cead?

Una de las herramientas son nuevas, apenas las estamos implementando en este periodo, en el periodo anterior solamente implementamos lo que fue webconferencias pero todavía no teníamos skype, ni redes sociales. Digamos que apenas estamos empezando como un nuevo proceso, obviamente como en toda parte, siempre hay cierta resistencia, pero yo creo que los jóvenes al enterarse de cuáles procesos hay, se van adaptando y obviamente van ingresando a todo, en este momento en el curso de MTA tiene nueve mil estudiantes. El grupo de facebook se creó hace dos semanas y ya tenemos alrededor de 700 estudiantes en el grupo de facebook; en skype hay unos 300 estudiantes, es algo que va poco a poco pero a la medida que el estudiante va ingresando, le va comentando al otro y así vamos adquiriendo mayor personal en estos grupos. Obviamente hay grupos para todos esta el correo interno, esta la participación de la webconferencia, entonces no todos pueden estar en todo pero es importante que ellos sepan que existen las herramientas, obviamente lo hemos publicitado por el skype, por las noticias del aula, los tutores lo han publicitado por el correo interno, por el correo personal de los estudiantes, en esa medida se va facilitando las herramientas, ya es cuestión de cuando empiecen a ver que si funcionan, ellos empiecen también a utilizarlas.

Estas herramientas como el facebook y el twitter son nuevos en su utilización en este periodo académico, sin embargo encontré también una variable muy particular donde dicen que el foro no hay interacción entre los participantes. ¿Qué opinión tiene ud. Frente a esta problemática?

El foro siempre ha sido como un predominante no solo en mi curso sino en todos los cursos yo creo de la UNAD, la explicación va desde que les da pereza ingresar a los foros, les da pereza ser el primero en ingresar, les da pereza participar, entonces es más como empezar un proceso de motivación, de mirar como los foros si funcionan, y el Tutor es fundamental, porque el tutor peca muchas veces por no ingresar al foro. En este sentido ¿que estamos haciendo nosotros? Motivando a través de los correos personales la participación en el foro y el Tutor debe entrar mínimo en dos ocasiones y hacer retroalimentaciones pertinentes, digamos que la participación en los foros debe ser mucho más activa. Digamos que es una preponderante y es deber de nosotros que los estudiantes nuevos obviamente puedan empezar ese aspecto de ingresar a los foros que de un principio lo hagan para después en los demás cursos lo puedan seguir haciendo. Básicamente si es evidente la disminución de la participación en los foros de trabajo, si es absolutamente cierto y es una preponderante en todos los cursos yo creo, y creería que de la Universidad. El estudiante aun no asume la forma de cómo trabajar en equipo de forma adecuada.

La finalidad de esta investigación es poder proponer un Modelo evaluativo piloto de estas herramientas, acorde al modelo pedagógico apoyado en e-learning de la UNAD. ¿Qué opina usted frente a este modelo que se pretende proponer en esta investigación?

Me parecería una gran ayuda que todos los cursos de la Universidad implementara un modelo de interactividades, porque esa es una de las mayores falencias que nosotros tenemos, el hecho de que nosotros seamos una universidad virtual no significa que ud. No hable con nadie, ni que el estudiante interactué con nadie, al contrario debe haber mayor interacción. De hecho nosotros estábamos proponiendo también que se abrieran dentro de las mismas aulas virtuales unas salas de chat, o sea que el chat no tendría que ser por skype, tendría que ser un chat interno y no uno externo, ya que dentro de la misma aula debería unas salas de chat con un horario de atención donde los estudiantes pudieran interactuar todo el tiempo, porque en lo virtual debería ser así. Entonces, sería un gran avance y que todos los cursos se implementaran las webconferencias, las salas de chat, se implementara un mayor nivel de interactividad seria de gran ayuda, digamos alivio para el estudiante porque tendría un mayor contacto con el tutor y obviamente mejoraría la calidad de aprendizaje.

Respecto a la implementación de las salas de chat la plataforma Moodle desde el conocimiento que tengo tiene una opción para implementarlas, de hecho hace 3 o 4 años la tenía implementada, no sé por qué se obvio ese elemento. ¿Qué le han dicho a usted en ese momento de su propuesta?

Los ingenieros manifestaron precisamente que la plataforma no resistía, digamos los servidores no resistirían esa carga de las salas de chat. Que la nueva plataforma la e-learnx, la AVA si se iba a contemplar las salas de chat pero todavía está en proceso pero en la Moodle solamente se implemento las webconferencias, estas si ya están enlazadas, pero son a las que lo soliciten,

digamos que no es de carácter obligatorio para el tutor y el Director del curso; y Solo para quienes quieran hacerlo.

¿Algún comentario o algún aporte que nos brinde desde sus conocimientos y experiencia muy amplios en cuanto al tema?

Muy interesante el tema de investigación, es importantísimo concientizar a los estudiantes, a los tutores de la importancia del buen manejo de la interactividad, porque una cosa es interactuar de forma virtual pero obviamente teniendo en cuenta las normas de la netiqueta, hay que reforzarlas mucho, a veces la gente no entiende que los foros son académicos, entonces cuelgan cosas que no deben colgar, es como tener en cuenta que los aspectos de las interactividades de estos espacios son meramente académicos y que si sería importante que en algún momento se creara un espacio no académico con el fin de interactuar con el estudiante de una forma más informal, pero mientras sea dentro de un aula virtual debe manejarse académicamente. Vale. Felicitar y espero tener los resultado de la investigación finalizada.

Con mucho gusto en el momento que se finalice se socializará, además se compartirá un link donde se puede acceder a todo el proceso de la investigación ya que se ha creado una página la cual se está alimentando constantemente con los hallazgos de la investigación.

Vale muchas gracias Lidda y estamos atentos, cualquier cosa con mucho gusto.

Muchas gracias profesora y que tenga una buena tarde.

### **ANEXO 3: Entrevista realizada a la Mgs. Alicia Paredes, Tutora del CEAD-Pasto del curso de Proyecto Pedagógico Unadista y Consejera de la UNAD.**

Fecha: 03 de septiembre del 2013.

Buenas tardes profesora Alicia, la finalidad de esta entrevista es para que haga parte dentro de una investigación, la cual es para optar por el título de especialista de educación superior a distancia, y se trata de diseñar un modelo piloto evaluativo de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas; chat, foros, video conferencia y correo electrónico, que se utilizan al interior de un AVA , entonces como referente se tomó dos cursos que se dan en la Universidad “Metodología de trabajo” y “Proyecto pedagógico unadista”

Docente: Mi nombre es Alicia Elizabeth Paredes Gavilán, soy tecnóloga en Gestión Comercial y Negocios de la UNAD, Administrador de empresas de la UNAD, hice una especialización en administración en la Universidad Cooperativa, terminé otra especialización aquí en la UNAD, especialista en pedagogía para el desarrollo del aprendizaje autónomo y hace poco terminé la Maestría de Educación Online. En este momento, me desempeño como consejera académica CEAD Pasto y tengo también un curso virtual que es el de “Proyecto pedagógico unadista”

¿Qué finalidad tiene el curso de Proyecto Pedagógico Unadista, ese curso que se imparte a todos los estudiantes que van a ingresar a la UNAD?

El curso de Proyecto Pedagógico Unadista, es muy importante para todos los estudiantes que ingresen a la UNAD a través de este curso, no solo conocemos a donde llegamos, porque a través del proyecto pedagógico, es donde el estudiante sabe a dónde llega, qué es la universidad, su visión , su misión, sus valores, sus criterios de actuación, también a través de este curso miramos lo que es el proyecto de vida del estudiante que me parece algo importante, ya que por el

proyecto de vida, hace parte de la educación, también miramos los componentes que tiene el proyecto académico, dentro esta lo pedagógico, tecnológico, esta el regional, entonces es un curso muy completo, lastimosamente no lo tenemos tradicional, fuera bueno que el estudiante viva mas eso en su universidad, es un curso virtual que se ofrece a todos los estudiantes de todos los programas que ingresan a la universidad.

¿Este es un curso que acerca al estudiante a la universidad, a su visión, a lo que es en si la universidad, a su modelo pedagógico?

Si, el curso de proyecto pedagógico, va muy articulado con el curso de “Metodología”, porque Metodología es el curso que da o enseña la metodología de estudiar a distancia, pero va muy de la mano con proyecto porque también en proyecto nos dan herramientas de lo que es la universidad

Desde su experiencia y su perspectiva, usted ¿Qué ventajas tiene el uso de herramientas de comunicación al interior de un AVA?

Esto es súper importante, más ahora que nuestros cursos son virtuales y sabemos muy bien de que la Universidad va a ir creciendo paulatinamente hasta llegar a que todo los cursos sean virtuales, es my importante desde el punto de vista de que tenemos muchos estudiantes que no solo son de la parte de Pasto, son de muchos espacios, muchos lugares rulares, entonces a través de estos espacios de las TICS, Técnica de la información y de la comunicación , nos ayuda a estar en contacto con los estudiantes , me parece importante porque eso hoy en día usamos mucho la tele-conferencia, nosotros estamos implantando al interior de los cursos académicos web-conferencia para poder asesorar a los estudiantes en las diferentes actividades que ellos tienen que desarrollar

¿Cómo ustedes plantean la *webconference* cuando se va hacer la asesoría con los estudiantes?

La tele conferencia nosotros las programamos en cada curso , no solo en cada curso , desde mi rol de consejera académica también programamos cada semana una tele-conferencia en determinado tema, exactamente anoche estuvimos en una tele-conferencia enseñándoles a los estudiantes nuevos, cómo hacer uso de esta herramienta tan valiosa, la tele-conferencia, entonces la persona encargada de manejar la tele-conferencia les dio una capacitación muy buena, pero atreves de la misma tele-conferencia, les enseñó a ingresar, como hacer solicitud de palabra, como compartir cámara, entonces estamos capacitando a los estudiantes para que hagan uso de estas herramientas. Actualmente se quiere que ojala dentro de la estructura del curso aparezca la parte que diga tele- conferencia , pero mientras eso se da nosotros los tutores de cada curso solicitamos el espacio para la tele-conferencia y la hacemos, personalmente yo tengo una video conferencia con los estudiantes de los cursos asignados para el día 9 de septiembre, entonces ¿Qué hago? miro primero el espacio, cuando ya me entregan el enlace los remito mediante correo interno a los estudiantes del curso invitándolos, motivándolos, a que hagan uso de ella y el día 9 a partir de las 6 de la tarde se lleva acabo.

¿Y los estudiantes como han respondido ante esas invitaciones de la *web conference*?

Ha tenido muy buena acogida, mira Lidda que desde consejería se programó una video conferencia del tema de mapas conceptuales, sino que lo hacíamos a nivel Zonal y lamentamos de que hubo tanta acogida de que los últimos estudiantes ya no pudieron ingresar , ingresaron 97 estudiantes a nivel zonal y sabemos que esa herramienta no aguanta mucho estudiante entonces a los últimos no los aceptaba, por eso decidimos cambiar la metodología y ahora ya no se las hace a nivel zonal, sino en cada CEAD.

Sabemos que la interacción e interactividad en estos ambientes virtuales son elementos esenciales, como usted muy bien lo está manejando en la *webconference* y en cuanto al chat, al foro y al correo electrónico, ¿Cómo estamos implementando estos elementos?.

Mira Lidda, a parte del chat, del foro y del correo electrónico, quiero comentarle que también estamos usando mucho el Skype y el *Facebook*, mira que el *facebook* ha tenido una acogida muy buena y aprovechamos de que nuestros estudiantes jóvenes viven mucho en *facebook*, entonces cogimos esa ruta de que ellos ingresan mas a *facebook* que a cursos virtuales, entonces nosotros aprovechamos eso y se creó un *facebook* del Cead Pasto y también por ese espacio atendemos a muchos estudiantes, tenemos como le comentamos el espacio de skype, ese espacio de skype está organizado a nivel de la zona donde cada consejero tiene un turno por decirlo de alguna manera, personalmente atiendo todos los días sábados de 9 a 1 de la tarde, igual los compañeros de todas las zonas centro sur, tiene asignado un espacio de lunes a viernes, en ese espacio en skype entra mucho estudiante a hacer sus inquietudes y nosotros tratamos de darle la mejor atención ellos

En cuanto a los foros de los cursos virtuales igual los atendemos a manera de que el tiempo nos lo permite porque sabes que tenemos muchísimos estudiantes que tenemos en un curso y la verdad diario no podemos ingresar a responder a los 300 estudiantes, pero si tenemos acceso y a medida de que el tiempo nos lo permite vamos mirando, pero tenemos otro medio de comunicación que es muy útil y muy oportuno que es el correo interno dentro del curso, no el correo electrónico, correo interno dentro del curso, es un correo electrónico pero que se maneja solo para determinado curso, ese correo interno es fundamental porque ese si te responde dentro de las 24 horas, lo primero que hago yo como tutora es mirar que cantidad de estudiantes me escribieron al correo interno y que inquietudes se les presenta, y respondo inmediatamente yo

respondo, cuando termino de responder el correo interno, paso a revisar foros de allí que es muy importante que los estudiantes conozcan el manejo del correo interno; digo que es más importante que el foro por la respuesta oportuna que ellos tienen.

Los estudiantes mediante una encuesta diagnóstica manifestaron que no utilizan estas herramientas por desconocimiento de su uso al interior del AVA ¿Qué opina al respecto?

Para utilizar todas las herramientas de las técnicas de las comunicaciones, Lidda le recuerdo que hace un momento le dije que exactamente anoche empezamos con capacitaciones a los estudiantes de cómo manejarlas, porque lo que acaba de mencionar es muy cierto, estudiantes que tienen todo el entusiasmo de participar en una tele-conferencia, de pronto porque se les envía el enlace pueden ingresar más no saben, como participar, como pedir la palabra o hacer uso de la cámara, por eso mismo iniciamos con una capacitación que nos está dando buenos resultados y lo más importante de esas capacitaciones es que es aplicada, le decíamos, ingresa, pide la palabra, habla, conecta la cámara, entonces yo creo que la mejor manera de que ellos se motiven es haciendo la capacitación y aplicándola, aprender haciendo.

Estas capacitaciones desde el periodo anterior se hicieron, porque igual está ahora la tele-conferencia como más en auge, antes era más esporádica, hoy en día ya teniendo todas estas herramientas se las está usando con mucha más frecuencia, como le decía yo desde consejería, como mínimo tenemos una, entonces tenemos dos, tres...

Pero a usted no le parece esto paradójico, porque me acaba de mencionar que los estudiantes mantienen mucho en *facebook*, por tanto se deduce que saben utilizar estas herramientas, pues mantienen con su chat, con mensajes de texto, pero al momento de usarlos en el contexto educativo se frena ¿Por qué cree usted que pasa esto?

De pronto, creo yo, que puede ser como la relación, la circunstancia y cuando es en *facebook*, de pronto los amigos, las amigas, novios etc, como que ellos tiene más que decirse, en cambio en lo educativo, de pronto ellos se limitan, eso es lo que nosotros estamos tratando de hacer a través del *facebook* y el Skype, invitándolos que así como ellos le dedican más tiempo al *facebook* y a las redes sociales pues que este tiempo lo dediquen más bien a los estudios.

¿Cuántos estudiantes tiene asignado usted en este momento?

Tengo 300 estudiantes, son 60 grupos, por eso le decía, el foro me queda supremamente difícil responderles a todos a diario, de pronto no imposible, porque si me amezco trabajando , se que lo podría hacer , pero sé que el cuerpo no lo da, pero si trato de irles respondiendo, por ejemplo el día uno en el grupo de 37, 50 luego de 50 en adelante, como tener su cronograma de actividades y programación de tareas, y de esta manera se los va atendiendo, pero yo personalmente como tutora, enfatizo mucho al estudiante que las inquietudes que presente en el curso, las presente por medio del correo interno, porque sé que este correo interno si lo respondo todos los días, tenga los 5, 10, 20 correos que tenga y eso es lo que muchas veces, pues qué pena decirlo, pero hay compañeros tutores que no lo hacen, que los compañeros o los tutores no les responde y eso se da, porque desde el rol de consejera recibo quejas de tutores, y les digo diríjase al Foro, pero si no me contestan, entonces eso también estamos desde consejería solicitando a las directivas que exijan a todo cuerpo académico que tiene curso virtual, que responda oportunamente, si nos dicen que es 24 horas, pues que se cumplan con las 24 horas.

¿Por qué cree usted que los tutores no contesten?

Pues discúlpame, pero yo creo que es irresponsabilidad, sencillamente eso, porque yo siendo responsable con mi trabajo no me importa la hora, y la directora de curso lo dirá que con ella nos

encontramos 12:30 de la noche, pero uno cumple, yo creo que es falta de compromiso. Pues, no creo que sea la barrera de usar las herramientas, porque a nosotros la Universidad siempre nos está formando, continuamente nos forma y hoy en día el tutor que tenga que estar vinculado la Universidad tiene que tener formador de formadores y este proceso de formador de formadores es exactamente para que todo tutor sepa manejar un curso, sepa manejar todas las cuestiones virtuales de él.

Podría ser por la cantidad de actividades, porque dependiendo de la resolución, del contrato, trae muchas actividades que hacer, si son Directores de curso, que revisión de preguntas, bueno tantas cosas que ellos tienen, entonces también puede ser eso.

¿Qué opina frente al desarrollo de la propuesta del Modelo Piloto de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, donde interviene la interacción e interactividad y los objetivos pedagógicos?

Pues digamos que sería excelente, siempre y cuando, como lo acabas de decir Lidia sean en las dos partes, porque de nada serviría que este solo con estudiantes o solo con personal académico tutores, pero si se va a trabajar las dos partes, que es lo que estructura la base del Modelo Pedagógico, es maravilloso de verdad.

A partir de su experiencia y sus conocimientos ¿Qué sugerencias daría usted a este modelo?

Haber, pues yo no sé, sería conocerlo más a fondo, para poder hacer aportes mas pertinentes a ello, pero me gustaría mucho por ejemplo que se toque lo del campus virtual, lo que decías tu, de que se tenga la estructura de ese campus que sea para la cantidad de estudiantes de la UNAD, con

el fin de que no se presente esas debilidades, esa fallas técnicas, que es lo que a veces desmotiva a los estudiantes, yo diría que lo principal es concientizar al estudiante de que por ser una plataforma tecnológica puede presentar sus fallas pero que igual esas fallas son corregidas, porque de verdad que si se presentan pero igual se corrigen, entonces hacerle entender al estudiante eso, porque muchas veces presentan que el campus se cayó, como decimos popularmente y el estudiante se desmotiva total y que no pude hacer un examen , que estaba haciendo el examen y se cayó y si el tutor no le vuelve a dar la oportunidad más lo desmotivan a uno, entonces como buscar estrategias para soluciones de todas esas problemáticas.

Tenemos que recordar que a nivel nacional hay alrededor de 70 mil estudiantes, y por eso la plataforma a no tener capacidad, uno de Tutor se siente atado, como la solución no la tenemos acá, en el Centro, entonces ¿Qué hacemos, como lo solucionamos, ¿qué les decimos a los estudiantes? Y pues le damos copia de nuestra solicitud, ante los administrativos del campo, al Director de curso, pero no es suficiente para el estudiante.

Éxitos en este proyecto y espero conocerlo más a fondo.

## **ANEXO 4: NOTAS DE CAMPO**

### **A. Reunión de socialización del proyecto para la aplicación de la propuesta del MOPEH**

Lugar: Salón de clases de la UNAD-CEAD Pasto

Día: 16 de octubre 2013

Hora: 5.30 pm

Asistentes: Líder de la Escuela de Ciencias de la Educación, Docentes-Tutores de los cursos de Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista, y Asesor del Proyecto.

Objetivo: Socializar el proyecto a los Docentes-Tutores de los cursos de MTA y PPU.

Se inicia la socialización a la hora convenida, con la asistencia de todos los involucrados, pasados 10 minutos de la presentación el Docente-Tutor de Proyecto Pedagógico Unadista, se retira del salón, excusándose por tener una videoconferencia programada por Consejería Académica con anterioridad. *Comentario de la Observadora 1*

Sin embargo antes de retirarse, manifiesta el interés por colaborar para que la propuesta sea puesta en marcha, indicando lo pertinente del tema de investigación para el CEAD Pasto.

Terminada la exposición en 20 minutos, el Docente-Tutor de Metodología del Trabajo Académico interviene aduciendo que es la investigadora quien debe encargarse de dirigir las videoconferencias, no sin antes informarles a los estudiantes que ese evento hace parte de la investigación. *Comentario de la Observadora 2*

Ante esta situación el Líder de la escuela interviene aclarando que son los Docentes quienes deben continuar dirigiendo las videoconferencias, ya que la investigadora solo hará

observaciones y notas de campo para recolectar información. Indagando por la programación de las videoconferencias para lograr la participación para la investigación. Comentario de la Observadora 3

El Docente de MTA, expresa que están programadas cada 15 días los sábados de 9 a 11 am, reiterando el interés por el tema de investigación y la participación en el mismo. Y que el próximo 24 de octubre está programada una videoconferencia con la temática de evaluaciones de exámenes nacionales de 6 a 8 de la noche, a la cual ya puedo asistir como observadora.

Se finaliza la reunión a las 6:15 pm.

Comentarios de la Observadora:

1. El ausentarse el Docente de PPU, me hace inferir el desinterés para la participación activa en el proyecto de investigación, posiblemente puede ser la resistencia que menciona García Aretio (2002), una resistencia a la innovación aplicada a instituciones y/o programas a distancia, (en este caso al uso adecuado de las herramientas de comunicación al interior de un AVA) entendiéndose como la acción deliberada de introducir algún cambio que transforme la estructura, los componentes o procesos de la citada institución o programa o de la propia práctica docente, con el fin de mejorarlos o de ofrecer otras alternativas educativas igualmente eficaces (García Aretio, 2002). Siguiendo con García Aretio, asume que esta resistencia a la innovación subyace en quien ha de innovar posea o no suficiente dominio sobre aquello que pretenden cambiar y sobre los pertinentes procesos; pues aun me considera estudiante de pregrado de Psicología sin relación con el tema de estudio.

2. La incomprensión del Docente de MTA me confirma esta resistencia a la innovación y la perspectiva que tiene de la investigadora que propone este MOPEH.
3. La aclaración por parte del Líder y el Asesor, me da confianza, seguridad y respaldo para la continuación del proyecto.

B. Reunión para confirmar la videoconferencia.

Lugar: Oficina de Consejería académica de la UNAD-CEAD Pasto

Día: 23 de octubre 2013

Hora: 10 am

Asistentes: Docentes-Tutores de los cursos de Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista.

Objetivo: Confirmar la videoconferencia programada para el día 24 de octubre del 2013.

Se inicia la reunión con el Docente de PPU, quien es el encargado de la programación de las videoconferencias, y al preguntársele por esta reunión y la programación hasta el final de semestre, responde que no hay programada ninguna que esto se hace en el día a día. Comentario de la Observadora 4

Le explico que en la reunión pasada se había acordado que se facilitarían esta programación para coordinar la observación y participación para la aplicación de la propuesta expuesta, reiterando que no existe programación con anterioridad, que esto solo se hace pocos días antes de cumplirse la fecha de vencimiento. Comentario de la Observadora 5

Me confirman que el día 25 de octubre del 2013 a las 6.30 pm, se hará una videoconferencia, que si quiero puedo participar en ella. Se termina la reunión a las 10.15 am.

Comentarios de la Observadora:

4. Estoy pasando por lo que en la etnografía se conoce la entrada en el campo, tal como lo escriben Shaffir, Stebbins y Turowetz (1980), que el trabajo de campo se caracteriza por sentimientos de duda en sí mismo, incertidumbre y frustración. (Taylor & Bodgan, 2012); aunque sigo tratando de iniciar una interacción no ofensiva e importuna.
5. Este comentario de que no se programan las videoconferencias con una anterioridad mínima de dos semanas, coinciden con lo expuesto durante los resultados de la primera fase del MOPEH, la falta de concertación de horarios de los participantes, pues para una población estudiantil que está dispersa geográficamente, es complicado asistir a videoconferencias citadas dos o tres días antes de la misma. Se hará necesario insistir sutilmente en este punto para lograr un punto de la propuesta.

C. Videoconferencia de otro curso

Lugar: Sala de informática de la UNAD-CEAD Pasto, compartida con otro Docente que dicta tutoría de ingeniería. Comentario de la Observadora 6.

Día: 25 de octubre 2013

Hora: 6.15 pm

Asistentes: Docente-Tutor de la Escuela de Ciencias de la Educación.

Estudiantes virtuales (2).

Objetivo: Asistir como observadora

Tipo de videoconferencia: Tutorial.

Se inicia la videoconferencia, no sin antes de buscar a los Docentes-Tutores de PPU y MTA, para acceder a la observación de la videoconferencia, sin embargo en la Oficina de Consejería me indica el Líder de esta oficina que los docentes se encuentran fuera de la ciudad, cumpliendo con compromisos laborales. Al comentarle de la videoconferencia programada me confirma que es con otro Docente y de otro curso ofertado en el CEAD Pasto, quien se apoya para la convocatoria con Consejería, pues este curso es para todos los estudiantes de la Universidad como formación básica común.

Me relaciono con el Docente, quien por pertenecer a la misma Escuela, me reconoce y tiene un conocimiento previo del proyecto; menciona que esta videoconferencia está dirigida a todos los estudiantes del CEAD Pasto, que estén inscritos en este curso o en niveles superiores.

El curso cuenta con una cuenta en Skype<sup>30</sup>, por el cual se hará la videoconferencia, que está programada hace tres días, la convocatoria fue hecha por parte de la Consejería Académica para lograr un mayor acceso a la población, ya que por el curso no se puede hacer, porque los Directores ya realizaron las dos videoconferencias planeadas para el semestre. Comentario de la Observadora 7 Por lo tanto, el Docente ve la necesidad de abrir más espacios para la interacción entre él y los estudiantes, utilizando recursos dispuestos por Consejería Académica.

---

<sup>30</sup> Software que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet (VoIP) que permite añadir hasta 25 personas que ya están en Skype y en forma gratuita. <http://www.skype.com/es/features/>

La videoconferencia inicia a las 7 pm, debido a fallos técnicos, ante las cuales el Docente recurre al Ingeniero encargado de sistemas en el CEAD Pasto para dar solución. Al momento de iniciar ingresan dos estudiantes, transcurridos 10 minutos uno de ellos se retira, quien afirma que el sonido no es el adecuado. Comentario de la Observadora 8

El Docente recuerda datos referentes al curso, horarios de atención, peso evaluativo de las actividades e invita a profundizar más en el tema visto, además reitera que el enlace de esta videoconferencia se compartirá mediante el correo electrónico.

A las 7.30 pm el Docente termina la videoconferencia programada inicialmente para dos horas, y comparte algunas de sus apreciaciones, acerca de la falta de un espacio adecuado para realizar las videoconferencias, ya que al compartir la sala de informática con otros estudiantes y Tutores de otros cursos, no permiten un ambiente adecuado, generando una distorsión en el sonido.

Además, manifiesta que el aplicativo evaluativo que usa Consejería para valorar la videoconferencia no es obligatorio diligenciarlo, sin embargo el Docente toma en cuenta el mensaje del estudiante quien asegura que el tema fue apropiado.

Al cuestionar al Docente si es de su interés conocer las conclusiones de la evaluación de la videoconferencia, sostiene que no es de su interés. Comentario de la Observadora 9

Se termina la reunión a las 7.45 pm, con el Docente, agradeciendo el permitir la observación para que obre como un evento pre al interior de la propuesta del MOPEH.

Comentarios de la Observadora:

6. El espacio es compartido con 6 estudiantes y un Tutor de otro curso quien realiza su tutoría por lo que tiene que hablar fuerte, implicando una oposición frente a la videoconferencia. Esta variable no fue tomada en cuenta en el MOPEH, pero la situación amerita que se reconsidere, pues como es un Modelo Piloto se puede reajustar, tomando en cuenta lo dicho por Montoya Cuervo y Vargas Lopez (2007) el modelo no se concibe como estático y permanente sino como provisional, se puede ajustar y adecuar a otras situaciones, de acuerdo a los nuevos razonamientos, reflexiones e informaciones que se establezcan o que sean necesarios realizar.
  
7. Este mismo inconveniente de las pocas videoconferencias programadas para el curso, se refleja en PPU y MTA, lo que indica tanto el Docente-Tutor como el estudiante percibe la baja interacción, interactividad y deshumanización del aprendizaje, variables halladas en la presente investigación, esta perspectiva cambiaría si se realizan más videoconferencias al interior de los cursos de los temas tratados y programadas desde el inicio del semestre académico para concertar horarios entre los participantes, atacando 4 problemas hallados en la investigación.
  
8. Aunque se observe el interés por parte del Docente para potencializar la interacción e interactividad de estas herramientas de comunicación sincrónicas (chat y videoconferencia), pero al momento de que el estudiante afirma por chat que el sonido no es el adecuado el Docente no interactúa con él, explicando las condiciones en las que se encuentra en la sala de informática, lo que hubiese conllevado a la permanencia del estudiante en la videoconferencia, sin embargo se resalta las multitareas que el Docente debe cumplir para la realización de esta videoconferencia, debe asumir el chat, dirigir temáticamente como experto, solucionar fallas técnicas.

Esto puede ocasionar la disminución de la interacción e interactividad de estas herramientas de comunicación, se debe considerar un Psicólogo organizacional con el fin de que se realice un análisis de puesto, y así evitar las “multitareas”<sup>31</sup> o en su defecto que estudiantes practicantes de Psicología puedan acceder a este tipo de proyectos que mejoren el clima organizacional al interior de la Universidad.

9. El desinterés manifestado por el Docente podría cambiarse si se toma en cuenta las multitareas que los Docentes deben cumplir, confirmado en el punto anterior, esto disminuye en la calidad de sus funciones. Aunque en el PAPs, se afirma que el Tutor solo tiene cuatro responsabilidades básicas, acompañar en la formación del estudiante, realimentar, evaluar los aprendizajes y co-evaluar el (los) cursos a su cargo. (UNAD, 2011: 124), sin embargo se observa, que el Tutor también cumple las funciones de investigadores o de Consejero, y cada uno de estos roles tienen sus propias funciones.

Estos hallazgos generan en mí la pretensión de que esta investigación no concluye, ni pone punto final a la propuesta de un modelo, por el contrario deja abiertas muchas compuertas, con la intención de que sea un marco referencial con la capacidad para acoger nuevas miradas interdisciplinarias que vayan complementando y dando respuesta a muchos de los aspectos que aquí se esbozan.

#### D. Videoconferencia de Consejería

Lugar: Auditorio de la UNAD-CEAD Pasto. **Comentario de la Observadora 10**

---

<sup>31</sup> Este tipo de trabajos multitarea sostenido en el tiempo puede provocar problemas en la memoria y la salud del empleado que, con el tiempo, redundan en un trabajo de mala calidad porque -ciertamente- hará muchas cosas al mismo tiempo pero ninguna con el 100% de la atención debida. <http://www.buscarempleo.es/profesiones/las-desventajas-de-los-empleados-multitareas.html>

Día: 26 de octubre 2013  
Hora: 9.00 am  
Dirigido por: Docente-Tutor de Consejería  
Dirigido a: Estudiantes virtuales ( 8 ) presenciales ( 0 )  
Objetivo: Asistir como observadora  
Tipo de video  
Conferencia: Tutorial.

El auditorio de la UNAD-CEAD Pasto, es el lugar destinado para esta videoconferencia, programada por Consejería Académica, cuyo tema es “La autorregulación”, se da inicio a la 9.20 am.

El Monitor del área de Consejería es el encargado del chat Comentario de la Observadora 11, quien recomienda el registro de la participación y el registro de evaluación del evento, los cuales son utilizados desde *Google docs*.

Para la presente videoconferencia se hizo la convocatoria mediante el correo internos y las redes sociales utilizadas en Consejería, con una anticipación de 3 días Comentario de la Observadora 12.

El Docente, saluda a cada uno de los asistentes que se encuentran en la videoconferencia, se presenta y reitera la invitación para el registro y la evaluación del evento; Comentario de la Observadora 13 iniciando la temática propuesta a las 9:20 am, hasta las 9.35 am, de forma magistral.

Durante 10 minutos abre el espacio para preguntas por el chat, liderado por el Monitor de Consejería.

El Docente se despide de cada uno de los participantes, recordando de nuevo el registro y la evaluación del evento, tanto en el chat como verbalmente. Se termina la videoconferencia a las 9.55 am.

Comentarios de la Observadora:

- 10.El lugar donde se desarrolla esta videoconferencia, es amplio, adecuado, con equipos técnicos apropiados y es reservado solo para esta actividad a diferencia de las videoconferencias que los Docentes-Tutores de otros cursos académicos que tienen que hacerlo en la Sala de informática de la UNAD compartida con alumnos y otros Docentes.
- 11.Las actividades que cumple el Monitor <sup>32</sup> , facilitan la interacción e interactividad de la videoconferencia, al encargarse del chat, mientras el Docente dirige la clase magistralmente.
- 12.Aunque se sabe con anticipación que las videoconferencias dictadas por la Consejería académicas son programadas cada 15 días, los sábados entre las 9 y 11 am, se cita y convoca a videoconferencias solo 3 días antes.
- 13.Al momento de hacer la presentación y la invitación del registro para la evaluación del evento, se precisaría recordar el objetivo pedagógico de la videoconferencia y el uso de las Ntequetas para la participación adecuada de estas herramientas de comunicación sincrónicas.

---

<sup>32</sup> Estudiante de excelente desempeño académico que cursa últimos semestres en un programa de la UNAD, quien ejecuta diversas actividades académicas de apoyo a los Docentes, Tutores o Consejeros.  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/publicaciones/monitores/Circular Informativa 018 - Convocatoria Monitores Facilitadores de Permanencia y Monitores de Bienestar Institucional 2013-1.PDF](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/publicaciones/monitores/Circular_Informativa_018_-_Convocatoria_Monitores_Facilitadores_de_Permanencia_y_Monitores_de_Bienestar_Institucional_2013-1.PDF)

## E. Aplicación del MOPEH en el foro de los cursos de MTA y PPU

Lugar: Oficina de Consejería académica UNAD-CEAD Pasto.

Día: 31 de octubre 2013

Hora: 9.00 am

Dirigido por: Docentes-Tutores de Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista

Objetivo: Implementar el MOPEH en las herramienta de comunicación asincrónica (Foro)

Se inicia la reunión con el Docente de PPU, a la hora señalada quien elige para la muestra o grupo control de experimentación los 6 primeros grupos Números:

351	355	363	367	371,
357	382	384	337	338
339	340	341	342	346 348

Esta propuesta fue puesta al interior del curso de Proyecto Pedagógico Unadista, en un foro que se abrió exclusivamente para que los estudiantes previo correo interno y mensaje en el dicho foro participaran en la presente investigación, aclarando que no es obligatoria su participación, tal como se acordó con la directora del curso. El presente foro tiene fecha de cierre el 12 de noviembre.

*Aplicación del MOPEH en Metodología del Trabajo Académico*

Los Docentes del curso de MTA del CEAD Pasto, se distribuyeron el número de grupo para la muestra. De tal forma que uno de ellos tomo 6 grupos, quien envió esta propuesta por correo interno, para que sea entregado anexándolo al trabajo colaborativo No. 2, sin embargo se hace la precisión de que no tiene peso evaluativo y es que forma parte de la presente investigación.

Por su parte el otro Docente del curso de MTA, elige los 6 grupos restantes para completar los 12 grupos, la propuesta fue puesta al interior del foro del trabajo colaborativo No. 2, especificando que no tiene peso evaluativo, y su entrega es el 23 de noviembre junto con el trabajo colaborativo No.2. Comentario de la Observadora 14

Comentario de la observadora:

14. Estos distintos escenarios (foro exclusivo, foro del trabajo colaborativo No. 2 y el correo electrónico) permitirán tomar en cuenta las distintas variables que se pueden presentar al interior de un AVA, por lo tanto aportará información indispensable para el desarrollo adecuado de la presente investigación.

#### F. Videoconferencia de Consejería

Lugar: Auditorio de la UNAD-CEAD Pasto. Comentario de la Observadora 15

Día: 2 de noviembre 2013

Hora: 9.00 am

Dirigido por: Docente-Tutor de Metodología del Trabajo Académico y Consejero

Dirigido a: Estudiantes virtuales (23 ) presenciales (11 )

Objetivo: Implementar el MOPEH para las videoconferencias y chat

Tipo de video

Conferencia: Tutorial.

Se inicia la videoconferencia a la hora señalada, con una invitación tanto en el chat como en la videoconferencia para que los asistentes se registren y evalúen, mediante un enlace.

Desde el comienzo de la videoconferencia se utiliza la interacción e interactividad, mediante preguntas sobre el sonido, la información que se compartirá; de igual forma se elige un participante para el rol de Relator Comentario de la Observadora 16, quien se encargará de las conclusiones del evento y las compartirá al finalizar la videoconferencia, los participantes inician intervenciones en el chat sobre las funciones del Relator. De igual forma, se establece el orden de la agenda a cumplir, recordando el objetivo pedagógico (el orden de las intervenciones está definido por el Monitor). Comentario de la Observadora 17

El tema dispuesto para esta videoconferencia es “Pruebas Nacionales”, el Docente-tutor comienza el discurso, con una alta interacción e interactividad, tanto con los participantes virtuales como con los presenciales; esta primera intervención dura 50 minutos. Sin embargo en el transcurso de la intervención del Docente-tutor, el Monitor va resolviendo interrogantes que surgen en el chat, agilizando y promoviendo la interacción entre los participantes.

La sección de preguntas continúa por 30 minutos, ya con la intervención directa del Docente-tutor, apoyado en el Monitor para el orden de las intervenciones de los participantes virtuales y para los presenciales.

El Docente retoma la temática, por 10 minutos más, recuerda el tema para la próxima videoconferencia Comentario de la Observadora 18. El cual es “Simulacro de pruebas nacionales”.

A las 10.30 am se da el turno al Relator para que exponga las conclusiones de la videoconferencia, interviniendo el Docente para motivarlos a participar activamente, ante esto

otro participante toma la iniciativa de exponer sus conclusiones al grupo, sumándose 3 estudiantes más, al Relator asignado.

Las conclusiones aportadas están relacionadas con la dinámica de la videoconferencia, siendo positivas las apreciaciones. Comentario de la Observadora 19. El Docente interactúa interviniendo en cada conclusión expuesta por los participantes.

Se da por terminada la videoconferencia a las 10.50 am.

Comentario de la observadora:

15.El lugar en el que la Consejería académica realiza las videoconferencias es el más adecuado, ya que es un espacio amplio y cuenta con los recursos técnicos necesarios, y es exclusivo para este evento en el horario determinado.

16.A este momento de la aplicación del MOPEH, aunque se observa un poco de prejuicio a sus condiciones, el Docente lo aplica en su totalidad para el desarrollo de esta videoconferencia, permitiendo la primera experiencia piloto de esta herramienta de comunicación y el MOPEH.

17.La intervención del Monitor contribuye a la aplicación del MOPEH en el chat como herramienta de comunicación sincrónica.

18.El programar las temáticas con anterioridad permiten socializarlas en las videoconferencias para así lograr una mayor asistencia. Lo que se verá reflejado en la próxima videoconferencia del 16 de noviembre, estará pendiente.

19. Al término de la videoconferencia y durante la exposición de las conclusiones se observó el interés del Docente por escuchar y hacer feedback<sup>33</sup> a cada una de las conclusiones hechas por los participantes, por lo tanto el MOPEH funcionó para incentivar el uso de esta herramienta.

#### H. Videoconferencia de Consejería con MOPEH

Lugar: Biblioteca del UNAD-CEAD Pasto. Comentario de la Observadora 20  
Día: 23 de noviembre 2013  
Hora: 9.00 am  
Dirigido por: Docente-Tutor de Metodología del Trabajo Académico y Consejero  
Dirigido a: Estudiantes virtuales (23 ) presenciales (04 )  
Objetivo: Continuar con la implementación del MOPEH para las videoconferencias y chat  
Tipo de video Conferencia: Tutorial.

Se inicia la teleconferencia 20 minutos tarde, por problemas técnicos, sin embargo se comparte con una invitación en el chat para que los asistentes se registren y evalúen, mediante un enlace.

Se inicia la teleconferencia a las 9.20 am, con un saludo tanto a los participantes presenciales como virtuales, se les recuerda a los virtuales que tienen acceso al micrófono.

Desde el comienzo de la teleconferencia se utiliza la interacción e interactividad<sup>34</sup>, mediante enlaces que contienen modelos de los exámenes nacionales (tema de la teleconferencia).

---

<sup>33</sup> El feedback o retroalimentación es el proceso mediante el cual se realiza un [intercambio](http://www.definicionabc.com/general/feedback.php#ixzz2gQaJPdaN) de datos, informaciones, hipótesis o teorías entre dos puntas diferentes. Este término puede, así, aplicarse tanto a situaciones sociales como también a situaciones científicas, tanto biológicas como tecnológicas. Desde Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/general/feedback.php#ixzz2gQaJPdaN>

<sup>34</sup> definida según Marco Silva (2005) como la predisposición para crear conexiones, provocar conversaciones, sugerir puntos de partida y abrir espacios a la confrontación de ideas.

Como parte de la aplicación del MOPEH se contempla el uso de las redes sociales como el *facebook*, que utiliza la Consejería del CEAD Pasto, con el fin de informar e invitar a la teleconferencia que se está realizando, lo que conlleva al ingreso de seis (6) participantes más.

Se continúa con la teleconferencia la cual tiene un constante *feedback*, hasta las 10:30 que se da por finalizada la temática.

Iniciándose la intervención de las conclusiones por parte de los asistentes tanto virtuales como presenciales, las cuales se extienden durante 30 minutos, a las 11:00 am se da por finalizada la actividad de la teleconferencia. Con una evaluación muy positiva por partes de los que en ella intervinieron.

---

## **ANEXO 5: Entrevista realizada al Mgs. Edgardo Mafla, Consejero y Tutor de Metodología del Trabajo Académico de la UNAD CEAD Pasto. Medición de resultados**

Fecha: 2 de diciembre de 201e

Lugar: Instalaciones de la UNAD-CEAD Pasto

Buenos días Profesor Edgardo, muchas gracias por acceder a la entrevista.

Retomando la temática que estamos trabajando en esta investigación a cerca del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas que se dan en un Ambiente Virtual de Aprendizaje. Como ya es sabido se quiso implementar este Modelo al interior de los cursos de Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista, en este momento nos regala su presentación por favor.

Gracias, Buenos días mi nombre es Edgardo Mafla, Consejero académico de la UNAD, Psicólogo social de profesión unadista y Magister en Educación Online de la Florida, y soy Tutor en campus virtual del curso de Metodología del Trabajo Académico, del CEAD Pasto.

Este Modelo Piloto fue implementado en el curso de Metodología del Trabajo Académico. ¿Qué opina usted frente a este Modelo?

Me parece muy interesante porque le brinda unas buenas herramientas para poder desarrollar sus cursos y mejorar su proceso de formación de aprendizaje, pienso que la clave es difundir mas entre ellos o inculcarles o encontrar el camino para que ellos se apropien de estas nuevas herramientas y puedan aplicarlas a su aprendizaje cotidiano.

A partir de su experiencia aplicando este Modelo. ¿Qué experiencia tuvo usted en la aplicación del Modelo?

Pues parte de los estudiantes no hay una respuesta positiva, pienso yo que por falta de conocimiento y por falta de tiempo tal vez, porque con los estudiantes nuevos ellos están conociendo apenas las herramientas de la plataforma de la educación a distancia, el modelo de la educación a distancia , entonces es muy complejo el manejo del tiempo, pienso que por eso ellos no dieron una respuesta más positiva, sin embargo el Modelo me parece muy bueno, es excelente y si encontramos un mejor camino para poder aplicarlo, desarrollarlo para que los estudiantes se apropien debe tener muy buenos resultados .

Retomando algunas palabras que usted acaba de decir, significaría que sería mejor aplicar este Modelo en semestres más avanzados?

Correcto o llevar una continuidad, porque los estudiantes de periodos más avanzados ya conocen y como se dice popularmente “ya le cogieron el tiro” al manejo del campus para los nuevos es muy complejo todavía, entonces ellos no manejan muy bien los tiempos, y se dejan alcanzar en las fechas para la realización de los trabajos, entonces a última hora les toca correr mucho, para alcanzar a realizar las diferentes actividades, en cambio los estudiantes ya de periodos más avanzados superiores, ellos ya manejan eso muy bien, y es como mejorar en ese sentido se podría así, ya que se les dio ahora en primero, entonces continuar con ellos en segundo, tercero para que puedan desarrollar y aplicar esta nueva metodología.

Muchas gracias profesor por ese aporte, sería interesante poder aplicar este Modelo con semestres avanzados y continuarlo con el mismo grupo que se venía trabajando pues así reflejaría exactamente ¿Cuál es la influencia de este Modelo en la utilización adecuada de las herramientas? Entonces no resta más que decir muchas gracias por toda su participación y por todo su apoyo para la realización de este trabajo.

No con mucho gusto y muchas gracias a ustedes por tenernos en cuenta y gracia por consultarnos ya sabe que en consejería estamos dispuestos a contribuir siempre en el proceso de aprendizaje y formación profesional de los estudiantes de contribuir todo lo que sea posible todo lo que sea menester y responsabilidad de Consejería que es contribuir a la formación de nuevos profesionales comprometidos con las comunidades del siglo XXI. Muchas gracias.

Muchas gracias.

**ANEXO 6: Entrevista realizada al Consejero y Tutor Franco Muñoz de la UNAD-CEAD  
Pasto. Medición de resultados  
Día: 02 de diciembre del 2013**

Buenos días profesor, en este momento me dispongo a hacer un entrevista para poder dar como terminado la aplicación del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, nos regala su presentación es tan amable:

Mi nombre es Franco Anderson Muñoz, soy Consejero Académico y Tutor del curso de Metodología del Trabajo Académico del CEAD Pasto

Profesor muy amable por acceder a esta entrevista.

Como venia comentándole el Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas, tiene como finalidad poder dar bases solidas de la importancia de estas herramientas al interior de un Ambiente Virtual de Aprendizaje, por tal motivo se implementó en dos cursos, en Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista. ¿Qué opina usted al respecto?

Bueno este modelo de evaluación, obviamente el uso de estas herramientas al interior de los cursos que tiene el estudiante para este proceso académico pues es muy importante, pero la desventaja es cuando el estudiante no hace uso de las herramientas, se evidencia dentro de los cursos , de los foros, dentro del mismo uso del correo interno, inclusive el correo institucional, el estudiante digamos no tiene la costumbre, de revisar los correos, de ingresar a los foros, entonces eso dificulta un poco, digamos que se haga un manejo eficiente de estas herramientas.

Muchas gracias, ha tocado un punto muy importante, resulta que al inicio de esta investigación se hizo una encuesta diagnostica donde los estudiantes manifestaban exactamente lo mismo, que

los Tutores y los compañeros de grupo, no hacen un buen uso de estas herramientas, luego de aplicar Usted este MOPEH. ¿Por qué cree que aun se ve esa problemática?

Bueno, el uso o la falta de uso de estas herramientas se deben a muchos factores, pues uno posiblemente se deban a que algunos estudiantes tengan problemas en el manejo de las herramientas informáticas, entonces se les dificulta mucho el uso de de las herramientas que tiene el campus virtual, entonces los estudiantes digamos que solo se dedican a abrir sus actividades, a desarrollar lo que esta propuesto al interior de los cursos y nada más, otra es que muchos estudiantes que tenemos aquí en el centro pertenecen al sector rural, entonces se ha podido observar que más o menos que entre el 40 y 45% de ellos pertenecen a ese territorio, donde no tienen digamos una buena conectividad, entonces eso también dificulta estas actividades, otras personas pues tienen dificultades en el manejo de la plataforma como tal, del campus virtual, mucho de ellos porque no asisten a los procesos de inducción por los problemas que tienen de tipo laboral, donde no le quedan el tiempo suficiente para dedicarle a este proceso de inducción, al proceso de adaptación, no desarrollan el plan de acogida que la Universidad les brinda, entonces esto pues dificulta un poco este manejo igual, como concepto propio lo que hecho en mis cursos generalmente se hace el énfasis en el correo institucional, al manejo de correo interno, la presentación del Tutor, se les envía mucha información, recordando la fechas cuando hay ampliaciones toda la información digamos que el Director de curso nos comparte y como tutores replicamos al estudiante aquí se hace también, a través del foro, generalmente se trata de hacer una realimentación oportuna de las mismas participaciones, y sin embargo el estudiante tiene digamos una mala costumbre de ingresar al último momento, entonces generalmente cuando se va a cerrar la actividad, faltando uno o dos días pues ingresa muy difícil de hacer una realimentación cuando ya estamos ad portas de terminar el proceso.

Usted nos comenta varias variables que se presentan para la subutilización de estas herramientas, las cuales también fueron evidenciadas en la encuesta diagnóstica y fueron agrupadas en tres grandes fueron la interacción, la interactividad y los objetivos pedagógicos no como curso, sino del objetivo pedagógico de la herramienta como tal, Por lo tanto este modelo que se quiso implementar en algunos cursos tiene estas tres variables muy marcadas. ¿Qué opina usted acerca de estas tres variables?

Si, obviamente cuando se trató de medir en el curso esa forma de interacción del estudiante, por ejemplo en el foro, se compartió una herramienta que fue la coevaluación que es lo que hacen entre los mismos integrantes del grupo, se observó que solo dos de los estudiantes hicieron la coevaluación de sus compañeros, incluso uno de ellos, al único participante que hubo dentro del foro, le dio una calificación muy baja, pues debido a ese comportamiento que el estudiante mostró, pues por la baja interacción entre el grupo, como lo dije anteriormente el estudiante oportunamente no ingresa al foro, entonces son variables que si son muy importantes pero obviamente cuando el estudiante no realiza un proceso adecuado de participación, de interacción, dentro de los foros, o dentro de las herramientas de estos cursos.

Estamos solamente evidenciando la parte de foro, como usted muy bien nos indica la participación fue muy baja, sin embargo las videoconferencias, ¿Qué opina usted frente a ella?

Las teleconferencias nosotros como Consejeros tenemos que hacer un plan de acogida, este plan de acogida se desarrolla normalmente durante todo el periodo académico hemos hecho muchas de ellas, algunas con muy buena participación, pero que se observa la mayor participación se realiza durante los primeros meses, primer o segundo mes iniciada la actividad académica, el estudiante todavía tiene el interés y dice bueno voy a ingresar, así este, pero bueno de ahí en adelante, creo

que el estudiante por las diferentes actividades al interior de los cursos, no se que otros aspectos tenga el estudiante para no asistir y empieza a decaer esa participación, hemos llegado a tener en algunas orientaciones de las teleconferencias dos (2), estudiantes, tres hasta cinco estudiantes, entonces digamos que es un proceso que a pesar de que la respuesta del estudiante es baja, nosotros tenemos la responsabilidad de continuar con ese proceso, ya de pronto la ultima que tuvimos que fue una capacitación de pruebas nacionales y tipo de preguntas hubo una mayor participación, pues debido a la temática, que fue de más interés del estudiante, digamos que la autoevaluación que hacemos de este proceso, diríamos que temas son los que el estudiante son las que más le impacte, cuales son los que más le llamen la atención, a ese estilo para que puedan ingresar, puedan digamos puedan tener esa condición para poder ingresar a las teleconferencias. Igual la participación en unas son muy buenas, en otras no tanto, por ejemplo la ultima teleconferencia fue muy buena la participación , pues todo el mundo estuvo opinando, haciéndolo a través de la mensajería, del chat, entonces fue un proceso que se dio muy dinámico, pero hay otras por ejemplo que el estudiante parece que no estuviera ahí, simplemente escucha la charla y al final no hay ningún tipo de intervención, entonces se dan digamos todos esos tipos de interacción y participación muy bajos, muy altos en otros depende yo creo que del tema que le interese al estudiante.

Estamos hablando acerca de las teleconferencias que se utilizan en la Consejería y en cuanto al curso como tal de Metodología del Trabajo Académico. ¿Qué experiencia ha tenido?

Con respecto al curso de Metodología del Trabajo Académico, lastimosamente no tuve la oportunidad de participar en ellas, nosotros nos dividimos por grupos de trabajo en los cursos, yo estaba en la parte de evaluaciones nacionales y diseño del tipo de preguntas, pero otros

compañeros si estuvieron digamos en ese proceso de las teleconferencias pero como te digo lastimosamente no tuve injerencia en este proceso.

Como último ¿Qué experiencia nos puede contar respecto a la aplicación de este Modelo al interior de este curso en particular?

Pues miremos el proceso que se hizo se siguió las indicaciones que tu nos diste con respecto a socializar al estudiante que es lo que vamos a hacer, se evidenciaron en los foros el proceso de cooperación que puedan desarrollar ellos, a través del correo interno, la forma de cómo manejar el buen uso de la mensajería, el uso adecuado de la Netiqueta, pues espero que el estudiante haya leído ese tipo de información, la apliqué que es lo más importante, pero en general pues ha sido muy bueno pero creo que de pronto tenemos que hacer mas incentivo mucho más en este tipo de interacción dentro de estas herramientas de comunicación que de utilizan al interior de los cursos.

Bueno profesor muchas gracias muy amable por su tiempo.

#### G. Aplicación del MOPEH en el correo electrónico y/o personal

Lugar: Oficina de Consejería académica UNAD-CEAD Pasto.

Día: 12 de noviembre 2013

Hora: 11.00 am

Dirigido por: Docentes-Tutores de Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico

Unadista

Objetivo: Implementar el MOPEH en el correo electrónico.

Se inicia la reunión con el Docente de MTA, quien se encarga de envía por correo personal del curso, la información de la propuesta del MOPEH a los grupos seleccionados previamente para que formen parte de la investigación como muestra o grupo control del experimento.

#### H. Evaluación de las teleconferencias realizadas

Lugar: Oficina Consejería UNAD-CEAD Pasto

Día: 26 de noviembre 2013

Hora: 9.00 am

Objetivo: Conocer el informe de evaluación de las teleconferencias.

Se inicio la reunión con el Monitor de Consejería quien comparte el aplicativo utilizado por la Consejería para evaluar las teleconferencias, al que días antes se había reajustado para que cumpla con los parámetros de la interactividad, interacción y los objetivos pedagógicos del MOPEH.

En este informe se evidencia la influencia positiva del uso del MOPEH al interior de las teleconferencias con respecto a las realizadas anteriormente. Se anexa la tabulación de dicho aplicativo.



## I. Evaluación de las herramientas asincrónicas Foro y correo electrónico

Lugar: Oficina Consejería UNAD-CEAD Pasto

Día: 2 de diciembre 2013

Hora: 9.00 am

Objetivo: Conocer el informe de evaluación de las herramientas asincrónicas

Se inició la reunión con cada Docente- Tutor quien compartió las respuestas dadas al interior del foro con la tabla que se anexo para la realización del trabajo colaborativo No. 2 en los cursos que hacen parte de la investigación.

Dicha tabla cumple con los parámetros utilizados en el MOPEH, la interacción, interactividad y objetivos pedagógicos del foro como herramienta de comunicación asincrónica, las cuales fueron puestas en distintos medios, en Proyecto Pedagógico Unadista se utilizó abrir un nuevo foro, por lo tanto de 12 grupos que se eligieron solo dos (2) participaron.

Por su parte en Metodología del Trabajo Académico tres grupos de los 12 seleccionados participaron, y estos tres son los que pertenecen a los que se le compartió la tabla de puntuación directamente en el foro. Comentario de la Observadora 21.

Mientras que para los cursos que se les compartió la tabla utilizando el correo interno del curso no se obtuvo ninguna participación por parte de los grupos seleccionados.

Comentario de la observadora:

I. La participación de los grupos experimentales con la tabla de puntuación, de podría explicar cómo esta tabla no hacía parte de la calificación, por lo tanto no existía motivación clara para su participación. De igual forma, se analiza la subutilización del correo interno del curso.

J. Medición de resultados del MOPEH

Lugar: Oficina Consejería UNAD-CEAD Pasto

Día: 22 de noviembre 2013

Hora: 9.00 am

Objetivo: Compartir el enlace para la medición de resultados del MOPEH

Se inicia la reunión con los Docentes-tutores de los cursos de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” quienes han participado en la aplicación del MOPEH como fuentes secundarias para la recolección de la información. Se les comparte el

enlace de las encuestas finales que resumen la medición real de la aplicación e influencia del MOPEH al interior de los Ambientes Virtuales de Aprendizajes antes mencionados.

Dicho enlace es:

<http://elearning-researchgroup.jimdo.com/medici%C3%B3n-de-resultados/>

En este enlace se comparte dos tipos de encuestas una por tipo de herramienta de comunicación, así que las sincrónicas (teleconferencia y chat) consta de seis (6) preguntas que miden las variables de interacción, interactividad y objetivos pedagógicos. De igual forma se diseñó la encuesta para el foro y el correo electrónico.

El cierre de estas encuestas tiene el 30 de noviembre del presente año, coincidiendo con el cierre de los trabajos colaborativos para este semestre académico.

Para compartir estos enlaces se utilizaron el correo interno y el foro destinado para el trabajo colaborativo No. 2.

## **ANEXO 7: PLAN DE TRABAJO DEL MOPEH**

### **Fase 3 del Modelo Evaluativo de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (MOPEH) al interior de un AVA en la UNAD, CEAD Pasto:**

#### **La propuesta**

Después de aplicar el Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas (MOPEH), dentro de los cursos virtuales de “Metodología del trabajo académico y Proyecto pedagógico unadista”, impartido en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), del Centro de Educación a Distancia (CEAD) Pasto, conllevó a la utilización del teorema de Pareto 20-80, donde se desprendieron tres variables como; la falta de objetivos pedagógicos, interacción e interactividad de dichas herramientas de comunicación.

De tal forma, en esta fase del MOPEH, contempla dar solución a este contexto particular de la UNAD, a partir de una propuesta que incentive el uso adecuado de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en un AVA, contando con las categorías de la interacción, interactividad y objetivos pedagógicos adecuados, para que su utilización en un AVA aporte la creación de un ambiente apropiado para la generación del conocimiento social, propio de la educación a distancia y coherente con el modelo pedagógico apoyado en *e-learning* de la UNAD.

Esta propuesta consta del diseño y la aplicación de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (videoconferencia, chat, foro y correo electrónico).

1. Diseño y aplicación de las herramientas de comunicación sincrónicas (videoconferencia y chat):

**Videoconferencia y chat:** Realizar dos (2) teleconferencias en cada curso, una de tipo tutorial (aclaración de ideas) y la segunda de debate (tema en concreto a partir de los aportes del foro), teniendo en cuenta el tema de la realización del trabajo colaborativo,

estas videoconferencias o teleconferencias tiene un tiempo establecido de 90 minutos. Sin contar el tiempo de prueba de conexión.

*Fase de I:* Elección del horario, con un mínimo de 2 semanas de anticipación, con el fin de socializar el horario, la difusión de la Netiqueta y el tono, los requisitos, el tipo de evento, entre otros, a los doce (12) grupos participantes del curso.

Esta socialización del evento se realiza a través del foro del trabajo colaborativo, el envío de correos electrónicos (tomando en cuenta los parámetros del MOPEH), y el uso de redes sociales como *facebook* y *twitter*.

*Fase II:* La participación del Docente debe ser no más del 60% del tiempo de la videoconferencia y el 40% restante, es de uso de actividades interactivas, por lo tanto el Docente no debe hablar más de 10 o 15 minutos sin que medie una intervención del alumno.

El uso del chat está enmarcado al interior de la teleconferencia, por lo tanto, se debe aclarar el uso de las Netiquetas, la prohibición de emoticones, y el uso de un tono explicativo y argumentativo durante cada intervención.

*Fase III:* aplicar la autoevaluación y la coevaluación por parte de los estudiantes, del uso de la herramienta de comunicación, agregando estos ítems al aplicativo que es utilizado generalmente al termino de las videoconferencias diseñadas por la UNAD, además se debe asignar un relator entre los estudiantes para que realice el registro y difusión de las conclusiones a los participantes de la videoconferencia y del chat.

Para la ejecución del diseño de estas dos (2) videoconferencias en cada curso, se requiere el apoyo y coordinación de la parte técnica de la UNAD, CEAD Pasto, quienes fijaran las fechas, el lugar y permisos, para el desarrollo adecuado de las actividades, de igual forma se resalta el papel del Docente como guía en dicha ejecución, siguiendo los lineamientos

establecidos por la responsable del proyecto del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación (MOPEH).

2. Diseño y aplicación de la herramientas de comunicación asincrónicas (foro y correo electrónico).

**Foro:** Para esta herramienta de comunicación se utiliza el establecido por la plataforma Moodle, que la UNAD emplea para los trabajos colaborativos de los grupos de trabajo, de tal forma que para la ejecución no es necesario, permisos, fijación de fechas ni lugares por parte del equipo técnico del CEAD Pasto. Sin embargo, se resalta el papel del Docente como guía y motivador en dicha ejecución, siguiendo los lineamientos establecidos por la responsable del proyecto del Modelo Piloto Evaluativo de las Herramientas de comunicación (MOPEH)<sup>35</sup>.

Por su parte para el diseño del foro se hace necesario:

*Fase I:* Al momento de abrir el foro, se debe explicar la finalidad del foro, el peso de la nota individual de la participación del foro (reafirmando lo escrito en la guía y rubrica del trabajo colaborativo), definición del compromiso de todos y cada uno de los integrantes del grupo para la meta del trabajo, organización de roles, actividades y el tiempo de entrega de cada uno de los aportes, especificar la calidad de los aportes al foro desde una perspectiva de la interactividad.

*Fase II:* Aportar enlaces de interés para la realización del trabajo por parte de los actores educativos (Docente-Tutor y estudiantes), ser conciso en las intervenciones, utilización de las Netiquetas y se potencializará este foro a partir de la autoevaluación y co-evaluación de las participaciones hechas en el foro. (Ver anexo, tabla de calificación), la cual debe estar expuesta en el foro.

---

<sup>35</sup> Lidda Maryory Rincón Delgado, Psicóloga egresada de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Modelo evaluativo diseñado para optar por el Título de Especialista en Educación Superior a Distancia de la UNAD, Colombia. (2013).

*Fase III:* Al finalizar el foro se debe nombrar un relator, el Docente encarga a un estudiante para la realización de una relatoría o acta resumen (máximo una hoja) que recoja las principales conclusiones, y las evaluaciones de las participaciones la cual debe enviarse por correo electrónico al grupo de estudiantes que participaron, y además hará parte del producto elaborado de trabajo colaborativo.

**Correo electrónico:** La UNAD tiene establecido un correo institucional para todos sus miembros, y uno interno en cada curso, para la presente propuesta se tomará en cuenta los dos, el institucional y el de los cursos de Metodología del trabajo académico y Proyecto pedagógico unadista.

Como ya se ha establecido, por ser una herramienta de comunicación asincrónica ya construida con anterioridad, solo se hace necesario rediseñar algunos parámetros para su utilización acordes a la presente propuesta, de igual forma el rol del Docente es guía y motivador del proceso, siguiendo los lineamientos de la responsable del Proyecto del MOPEH.

*Fase I:* Desde el foro de discusión al momento de apertura y con un correo masivo grupal, se indica el uso adecuado del correo electrónico, solo para preguntas, aportes o comentarios concisos, se debe usar solo y luego de agotar todos los recursos existentes (bibliotecas, libros, manuales, buscadores, bases de datos, FAQs<sup>36</sup>, etc.).

*Fase II:* Preservar el uso de la Netiquetas, el lenguaje argumentativo y explicativo, sin utilización de emoticones, responder a todos los correos aunque solo sea para agradecer (tratando de hacerlo a diario) y ser concisos.

*Fase III:* Vaciar el correo constantemente para evitar confusiones.

Para la socialización entre los Docentes-Tutores de los cursos objeto de estudio, y la responsable del MOPEH, de los lineamientos de estas herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, se advierte la necesidad de concertar dos talleres informativos; el primero se

---

<sup>36</sup> Siglas en inglés de Preguntas Frecuentes.

trataría de las herramientas sincrónicas, y el segundo de las herramientas asincrónicas; cada taller con una duración de treinta (30) minutos de duración, por lo tanto, se precisa la asignación de un lugar, y los recursos tecnológicos, para su desarrollo adecuado.

Asimismo, para la ejecución de esta propuesta por parte de los Docentes, es conveniente que la responsable del Modelo, pueda hacer una observación en las videoconferencias y chat, y para el caso de las herramientas asincrónicas, foro y correo electrónico, es pertinente realizar esta observación acorde a la etnografía virtual utilizada en el presente estudio, desde la plataforma, o contar con el acompañamiento de los Docentes para tal fin.

ANEXO: Tabla de calificación de la autoevaluación y co-evaluación de la participación.

NOMBRE:		GRUPO:				
<i>Categoría</i>	<i>Puntuación máxima.</i>	<i>Calificación- Auto evaluación</i>	<i>Calificación Co evaluación*</i>			
Se observó el compromiso, cumpliendo con las tareas asignadas en tiempo y aportes, para la realización del trabajo colaborativo	1					
Motivó al grupo para finalizar la tarea, aportando información acorde a la temática del trabajo colaborativo.	1					
Presenta una participación desde la interactividad, coherente a las intervenciones temáticas.	1					
La participación conllevó al cumplimiento de la estrategia trazada para la realización del trabajo colaborativo.	1					
Contempló las Netiquetas, y cumplió con la autoevaluación y co-evaluación de sus compañeros de grupo colaborativo.	1					
Total parcial	<del>1</del>					
<b>TOTAL</b>	5.0					
Nota de evaluación de participación:**						

\*Se promedia la calificación de los compañeros del grupo.

\*\*Este promedio es el presentado en la relatoría grupal, parte del trabajo colaborativo, para ser tomado en cuenta en la calificación de la participación dada en la rúbrica.