

Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje*

Claudia Vásquez Lopera**, Sandra Arango Vásquez***

Resumen

Para comprender las interacciones comunicativas que surgen en las relaciones de los estudiantes en un entorno virtual de aprendizaje, se desarrolló el proyecto "Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje" enmarcado en la investigación comprensiva, la cual hace referencia al entramado de decisiones y actuaciones, de orden epistemológico y metodológico, que permiten acceder comprensivamente al sentido de las prácticas de vida. Partiendo del enfoque etnometodológico se presenta la obtención de los datos, la ruta de análisis y los aspectos éticos. La investigación se realizó en la Universidad de Medellín con estudiantes de la asignatura electiva "TIC" bajo metodología blended en 2009-1.

Palabras clave: investigación comprensiva, etnometodología, interacciones comunicativas, entornos virtuales de aprendizaje, interaccionismo simbólico.

A methodological proposal for comprehensive research: Communicative interactions in a virtual learning environment

Abstract

To understand the communicative interactions that come up in the relationships of students in a virtual learning environment, the project "Communicative interactions in a virtual learning environment" was developed within a comprehensive research framework that refers to the structure of epistemological and methodological decisions and acts that allows a person to comprehensively access to the sense of life prac-

tices. Departing from an ethnomethodological focus, the data obtaining, the analysis route and the ethical aspects are introduced. The research was made at Universidad de Medellín with students of the elective subject "TIC" under the blended method in the first semester of 2009-1.

Key words: Comprehensive research, ethnomethodology, communicative interactions, virtual learning environments, symbolic interactionism.

Proposta metodológica para a investigação comprensiva: interações comunicativas num meio virtual de aprendizagem

Resumo

Para compreender as interações comunicativas que surgem nas relações dos estudantes num Meio Virtual de Aprendizagem, desenvolveu-se o projeto "interações comunicativas num Meio Virtual de Aprendizagem" emoldurado na investigação comprensiva, a qual faz referência ao entrelaçado de decisões e atuações, de ordem epistemológico e metodológico, que permitem aceder compreensivamente ao sentido das práticas de vida. Partindo do enfoque etnometodológico se apresenta a obtenção dos dados, a rota de análise e os aspectos éticos. A investigação se realizou na Universidade de Medellín com estudantes da matéria eletiva "TIC" sob metodologia blended em 2009-1.

Palavras Importantes: investigação comprensiva, etnometodologia, interações comunicativas, meios virtuais de aprendizagem, interaccionismo simbólico.

* Investigación realizada de enero del 2009 a junio del 2011, en la Universidad de Medellín en convenio con el Cinde, con la pasantía de la co-investigadora Claudia Patricia Vásquez Lopera.

** Maestranda en Educación y Desarrollo Humano. Profesora de tiempo completo Comunicación Gráfica Publicitaria, Facultad de Comunicación, grupo de investigación E-Virtual, Universidad de Medellín.

*** Magíster en Educación. Profesora de tiempo completo Comunicación Gráfica Publicitaria, Facultad de Comunicación, grupo de investigación E-Virtual, Universidad de Medellín.

Introducción

Este artículo presenta la metodología utilizada en la investigación **Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje (EVA)**, realizada en la Universidad de Medellín (Medellín-Colombia). La apuesta metodológica presentada en este artículo aparece en varios espacios: primero, se describen los datos seleccionados que permitieron lograr el objetivo general de la investigación; luego, el enfoque metodológico que permitió orientar el proceso de investigación y el análisis de los resultados; en un tercer ítem, basados en la aproximación etnometodológica, se detallan los instrumentos aplicados en la obtención de los datos; luego, se presenta la ruta de análisis que la metodología utilizada permitió para la interpretación de los datos; y por último, pero no menos importante, se hace referencia a los aspectos éticos de la investigación.

El objetivo general de la investigación estaba orientado a la comprensión de las interacciones comunicativas de los sujetos en un entorno virtual de aprendizaje; es de anotar que el énfasis de este artículo está en la metodología aplicada, la cual puede servir de base para futuras investigaciones, relacionadas con la temática.

En cualquier caso, los investigadores que quieran adoptar algunos elementos de esta metodología pueden adaptarla a su contexto permitiendo así crear su propia ruta y alcanzar sus objetivos.

Descripción de los datos utilizados en el análisis

Esta investigación se enmarca dentro de la perspectiva cualitativa, conocida también como comprensiva, en la cual es necesario reconstruir los conceptos relacionados con las interacciones comunicativas que se están tejiendo en la red, específicamente en aquellas que son de orden académico y que evidencian cambios en la interacción intrapersonal, interpersonal, intragrupal e intergrupala dentro de un entorno virtual de aprendizaje.

La investigación comprensiva hace referencia al entramado de decisiones y actuaciones, de orden epistemológico y metodológico, que permiten acceder comprensivamente al sentido de las

prácticas de vida; en el caso de esta investigación, es la forma de acercarse a las prácticas del lenguaje que se están tejiendo en las relaciones de los sujetos, mediadas por la tecnología.

Con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación ¿cómo se manifiestan las interacciones comunicativas en un EVA?, se seleccionó la experiencia de 16 estudiantes pertenecientes a dos grupos de la asignatura electiva Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de la Universidad de Medellín. Dentro de las particularidades de esta asignatura, se encuentra que los estudiantes son de diferentes áreas del conocimiento que eligen la asignatura libremente dentro de decenas de posibilidades y es una asignatura servida bajo la metodología *blended learning* (un porcentaje presencial y otro porcentaje virtual); los estudiantes asisten a unas clases presenciales y las demás clases están mediadas por la plataforma e-learning o EVA.

Dentro de la asignatura electiva TIC los estudiantes debían estructurar un proyecto de aula basado en la investigación formativa. Los estudiantes debían conformar los equipos y desarrollar las diferentes actividades del proyecto de aula según los parámetros indicados por la profesora.

La característica del trabajo en equipo estaba en que los estudiantes debían comenzar definiendo sus roles y enviando sus aportes al trabajo académico, por medio un encuentro en el chat. Por ello, la conversación en el chat se convierte en uno de los insumos para la comprensión de las interacciones comunicativas que se presentan entre los estudiantes y que están mediadas por la tecnología.

Igualmente, dentro de las actividades académicas que los estudiantes debían realizar en la asignatura, estaba participar en foros enviando los avances del proyecto de aula o enviando trabajos individuales/grupales sobre una temática específica.

Para las diferentes actividades de la asignatura, los estudiantes debían utilizar las herramientas de comunicación ofrecidas por la plataforma y/o indicadas por la profesora. En resumen, en esta investigación se utilizaron como fuente de datos, los registros de mensajes publicados en

las sesiones de chat (herramienta sincrónica), los foros, los mensajes y los blog (herramientas asincrónicas).

Para esta investigación, se seleccionaron intencionalmente 16 estudiantes que conformaban 7 equipos de trabajo (5 equipos de 2 integrantes, y 2 equipos de 3 integrantes). Todos los estudiantes estuvieron de acuerdo en participar en esta investigación, conociendo de antemano que estarían siendo observados permanentemente en la plataforma virtual.

Enfoque metodológico utilizado en la investigación

Para llegar a la comprensión de los datos, esta investigación parte de una aproximación etnometodológica, propuesta por el sociólogo estadounidense Harold Garfinkel y conocida como la sociología del sentido común del estudio de lo obvio. La etnometodología recoge elementos epistemológicos de la antropología, la lingüística y la sociología; por ello, las bases de lo microsociedad y del lenguaje utilizado en la comunicación intersubjetiva se convierten en una guía metodológica para esta investigación.

Los etnometodólogos atribuyen mucha importancia al lenguaje natural, visto como un sistema de prácticas que les permite a las personas participar en la producción y la realización de la vida social y al mismo tiempo presenciarlas. El lenguaje natural es el conjunto de elementos no lingüísticos de la comunicación interpersonal. Incluye, por ejemplo, establecer y respetar los turnos en la conversación, superar las interrupciones y centralizar el uso de la palabra¹.

En esta investigación, los estudiantes en el EVA pueden compartir información y comentarios con los demás participantes (compañeros y profesor); según la actividad académica, el espacio de interacción y el objetivo de aprendizaje, los estudiantes pueden ejercer diferentes posiciones; en el primer caso es posible decir que hay momentos en que los participantes escriben, comparten y proponen, o en el segundo caso, están los que escuchan, obedecen, perciben. Esta relación es bidireccional, permanente, cambiante, y ejerce una reacción en el

otro. Específicamente, en esta experiencia, los estudiantes debían desempeñar diferentes roles académicos dentro de su equipo de trabajo, todo ello recomendado y definido por la profesora como parte del proceso de aprendizaje.

El lenguaje natural del que habla Galeano está reflejado en esta investigación en cada uno de los espacios de comunicación y publicación de información, utilizados en la asignatura TIC, estos son: chat, foro, blog y mensajes. Cada una de las experiencias individuales y grupales que se entretienen en el EVA convierte el lenguaje en mediación de relaciones intersubjetivas. Es de aclarar que dentro de Internet existen los EVA como también otros entornos de comunidades sociales o empresariales que no corresponden al objetivo de esta investigación.

La relación de los participantes de la asignatura TIC mediada por el EVA es propiamente académica y se desarrolla por medio del lenguaje escrito. A diferencia de las grabaciones de audio y vídeo, aquí la interpretación de la quinésica, el tono de voz y otros rasgos propios de la relación cara a cara pueden estar representados por signos, símbolos y líneas de texto.

El lenguaje escrito, considerado el insumo principal de esta investigación para la comprensión de las interacciones comunicativas, utiliza nociones de Austin cuando hace referencia a “hacer cosas con palabras”, donde permite interpretar y comprender los mensajes según el contexto e intencionalidad de los participantes. El lenguaje natural es igualmente un punto de partida de Austin para el estudio del lenguaje.

Según Austin, el lenguaje natural es un punto de partida necesario, digno de toda atención, que debe comprometer nuestro empeñoso afán clarificador. Las palabras que empleamos a diario son herramientas de las que nos valemos para realizar múltiples tareas; es un principio elemental que tratemos de utilizar herramientas “limpias”².

La etnometodología recibe parte de la fenomenología de Husserl y Schutz. No se centra en el qué de las realidades humanas cotidianas sino en el cómo. No considera el lenguaje como algo neutro, no es lenguaje e interacción, es lenguaje en interacción, que posee una secuencia estructurante del contexto y su significado. Por ello, la pregunta de esta investigación: ¿Cómo son las interacciones co-

municativas en un EVA? y cómo ese lenguaje escrito evidenciado en los diferentes espacios académicos en la plataforma virtual y por fuera de ella están generando la interacción entre los sujetos participantes.

La secuencia estructural del contexto y su significado, del que hacen referencia los etnometodólogos, indica que un mensaje –como uno de los elementos del proceso de comunicación– debe estar siempre ajustado a un contexto, no a un hecho aislado y único; su significado está en el orden de la identificación, descripción e interpretación no sólo de los investigadores sino del o los sujetos perceptores.

Siendo el lenguaje una de las características de análisis de la etnometodología y uno de los intereses de esta investigación, se resalta que la pragmática desempeña un papel relevante en la interpretación de los mensajes, bien sea en un diálogo o en una conversación. No basta con conocer el significado de las palabras de un mensaje, o mostrar en los resultados el significado literal o convencional, tal como lo indica Reyes³, sino que es necesario reconocer la intención del emisor y el uso de las palabras en el contexto.

Se habla no sólo del proceso de comunicación tradicional que involucra emisor, mensaje, medio, ruido y receptor, sino también de la intencionalidad del mensaje, de leer tras las líneas tal como lo indica Cassany, de la búsqueda de sentido y de las reglas que involucran una relación académica entre los sujetos.

Entender lo que otro dice es reconocerle una intención, y esto es mucho más que reconocer el significado de sus palabras. La comunicación parte de un acuerdo previo poderoso entre hablantes racionales y eficientes, que quieren que se entienda lo que quieren decir. El acuerdo tiene que renovarse constantemente, y eso implica una continua resolución de conflictos⁴.

No es posible desconocer aquí las claves de Paul Grice para la pragmática, como lo es la del significado “no natural” y la de las implicaturas, lo que permite que la interpretación de las palabras no se haga únicamente basada en su sentido literal sino en la combinación de este sentido y su contexto. También fueron necesarias las bases de Searle con su concepto de reglas constitutivas “que constituyen o crean formas de

comportamiento”, y las regulativas que “regulan formas de comportamiento ya existentes”. Una de las reglas regulativas más conocidas es la del principio de cooperación de Grice, la cual es una base relevante para la interpretación de algunos resultados de esta investigación.

El principio de cooperación no describe comportamientos ideales ni buenas maneras, sino el motor social que hace funcionar la maquinaria lingüística de modo que sirva razonablemente bien para la comunicación. Casi todo lo que queremos decir y no decimos explícitamente depende de ese principio general de comportamiento, de modo que el principio de cooperación nos permite dar cuenta de significados que no están en las palabras pero que los hablantes interpretan con toda felicidad⁵.

Otra característica relevante de la etnometodología es su posibilidad de incluir la comunicación de los sujetos en la investigación, es decir, “la etnometodología pretendía romper con la tradición descriptivo-explicativa, incorporando a la investigación sociológica la percepción e internalizaciones que sobre la sociedad, tienen los sujetos, las cuales se evidencian en sus intercambios comunicativos”⁶.

Es de recordar que la comunicación es ante todo una acción y que en el EVA se manifiesta en forma pública o privada, en forma reiterativa, por medio de palabras o a través de silencios. Tal como se indicó anteriormente, desde la investigación cualitativa y su aproximación etnometodológica se puede vislumbrar un camino para la comprensión de los datos. Sin embargo, así como la pragmática se convierte en uno de los pilares para llevar a cabo este proceso, también lo son los aportes del interaccionismo simbólico y de la semiótica.

El interaccionismo simbólico, fundado por Herbert Blumer, es considerado una ciencia interpretativa donde son relevantes: el comportamiento de grupos, la interacción entre los sujetos, la significación que los sujetos y los grupos le dan a sus prácticas cotidianas, el comportamiento de los sujetos según las expectativas que tengan los demás, la conducta impredecibles de los sujetos en el ejercicio de su interacción comunicativa y la internalización de los sujetos, en el proceso de

ser parte de..., o lo que se conoce como el proceso de socialización del sujeto.

Para el interaccionismo simbólico, los símbolos (el lenguaje verbal y no verbal) permiten que las personas se comuniquen entre sí, y explica que es mediante esta comunicación como se establece la sociedad [...] Para el interaccionismo simbólico la sociedad puede ser entendida como un sistema de significados compartidos. Se trata de una actividad interpersonal de la que surgen expectativas estables que guían la conducta hacia esquemas previsibles. Es decir, la sociedad es producto de la interacción comunicativa. Para el interaccionismo simbólico las realidades sociales son construcciones de significado que han sido establecidas por la participación de las personas en la interacción simbólica que se produce en la sociedad y que, al mismo tiempo, la constituye. Así, las interpretaciones individuales y colectivas pasan a ser socialmente convenidas e individualmente internalizadas⁷.

Es por lo anterior que en el contexto de la construcción de comunidades virtuales, existen comportamientos individuales y grupales que van generando un “patrimonio del sentido común”. Este proceso es imparable y requiere de una interpretación. Lo que se indica como “conducta hacia esquemas previsibles” es lo que se cree algunas veces en el comportamiento de los estudiantes frente al uso de Internet, sin embargo, se puede afirmar que en algunos casos se están quedando en simples creencias y que la conducta que ejercen los sujetos, su proceso de internalización y todo lo que se genera desde las interacciones comunicativas mediadas por los entornos virtuales de aprendizaje, es apto de reinterpretaciones epistemológicas.

Dentro de los elementos de análisis de las interacciones comunicativas en EVA, se tiene no sólo el lenguaje escrito de las conversaciones por medio de palabras, sino también los signos como la representación de sentidos que proporcionan los entornos gráficos de los que se componen las herramientas de comunicación en red. Por lo tanto, en algunos casos es necesario hacer uso de la semiótica como la ciencia de la teoría de los signos, para así

poder interpretar dentro de una conversación lo que los estudiantes utilizan para representar una palabra, frase o emoción.

Después de conocer las orientaciones epistemológicas que rigen la metodología de esta investigación, se puede afirmar que la comprensión a la que se quiere llegar está al nivel de la descripción densa definida por Clifford Geertz. Algo *denso* es algo profundo, de mucho contenido, compacto, es contrario a lo superficial; en el caso de las interacciones comunicativas, va más allá del acto locutivo y trasciende a la intencionalidad (acto ilocutivo) y al efecto que el lenguaje escrito o el silencio de la interacción produce en el perceptor (acto perlocutivo). Esta densidad a la que se quiere llegar se entiende en investigación como la posibilidad de lograr ver lo que “el otro” intencionalmente quiere reflejar y que no necesariamente se puede conocer a través de la observación.

Ahondando un poco más en el “hacer” cuando “se dice” algo, consideramos necesario explicitar aquí los sentidos de la acción comunicativa que Austin expresa como actos locutivos, ilocutivos y perlocutivos. Gran parte de este aporte de Austin es lo que permitió comprender las interacciones comunicativas en el EVA.

Acto locucionario: “acto que en forma aproximada equivale a expresar cierta oración con un cierto sentido y referencia, lo que a su vez es aproximadamente equivalente al “significado” en el sentido tradicional”⁸.

Actos ilocucionarios: estos son actos como “informar, ordenar, advertir, comprometer, etc., esto es, actos que tienen una cierta fuerza”⁹.

Actos perlocucionarios: son los actos “que producimos o logramos porque decimos algo, tales como convencer, persuadir, disuadir, e incluso, digamos, sorprender o confundir”¹⁰.

En la interpretación y comprensión de los hallazgos se hace necesario hablar de las relaciones que se tejen en las interacciones comunicativas; es este sentido, se hace referencia

al “tejido” que conforma el entramado de significaciones, lo que hará que dicho entramado logre ser o no tan denso como se muestre en la interpretación de los resultados.

Conocer el enfoque metodológico y las teorías indicadas en este apartado permitió analizar las conversaciones y comentarios de los participantes en el EVA. Reconocer los actos locutivos, ilocutivos y perlocutivos en los diálogos y conversaciones fue un acierto en la aplicación de esta metodología y se pudo reflejar en la profundidad de los resultados. Aunque este artículo no incluye resultados propios de la investigación, consideramos que este enfoque puede ser adaptado para investigaciones similares en otros contextos.

Instrumentos aplicados en la obtención de los datos

Galeano indica que para la aplicación de la etnometodología, los investigadores “se valen de técnicas y procedimientos comunes a otras estrategias y modalidades de investigación, como el trabajo de campo intensivo, la observación (naturalística, participante, directa), la revisión documental y de archivos, y las entrevistas [...], también comparte con otras estrategias –como el grupo de discusión-¹¹”.

La metodología de aplicación de instrumentos comenzó con la definición de un formato denominado guía de instrumento; ahí se consignaron las sub-preguntas de investigación y supuestos que se tenían de cada objetivo específico, y qué instrumento podría ayudar más para ello. Tal como su nombre lo indica, la “guía” permite dar una orientación en la observación de las interacciones que se podían ir evidenciando en cada lugar de la plataforma e-learning; así, nunca se constituyó en una camisa de fuerza y permitió ir haciendo ajustes a medida que avanzaba el proyecto.

Para esta investigación con aproximación etnometodológica, se seleccionaron 3 instrumentos de obtención de datos: 1) observación directa, 2) revisión documental y 3) grupos focales.

1. Observación directa

Para poder estar como sujetos observantes sin perder detalles, las investigadoras estaban matriculadas en el EVA en un rol de colaboradoras; allí, tenían acceso a todas las manifestaciones intersubjetivas que se entretajan en un espacio académico. Dicho espacio refleja cómo desde un panóptico (tal como lo definió Foucault en su texto *Vigilar y castigar*), se podía hacer un seguimiento individual y grupal a todos los participantes de la asignatura. Es de aclarar que el panóptico no era utilizado para fines de poder y control, sólo se aplicó como “mirada constante” y “espacio observable”.

Una ventaja de esta observación es la posibilidad de obtener registros en cualquier momento, sin necesidad de estar conectado a la plataforma virtual durante las 24 horas; se puede afirmar que los participantes en un EVA están “visibles” y están siendo “observados” por todos los participantes; todos los actos, comentarios, mensajes y acceso a contenidos quedan registrados y pueden ser consultados por el profesor durante y después del periodo académico. Tal como lo indica Díaz en su texto *Michel Foucault: modos de subjetivación*, “nadie escapa a la mirada del otro”¹².

Este tipo de observación no era participante, por lo que los estudiantes sabían del objetivo de las investigadoras en dicho lugar pero no había comunicación con ellas.

En las fichas de observación se fueron registrando datos de los sujetos participantes, tanto en los foros, como en el chat académico y los mensajes enviados a sus compañeros y profesora. En la siguiente figura se presenta el formato utilizado.

En la anterior figura aparece que cada observación era registrada secuencialmente con un número, cada transcripción de los datos pertenecía a un estudiante o equipo de trabajo, así, se indicaba a qué grupo pertenecían los estudiantes; también aparece cuál era el nombre de los participantes, en qué lugar de la plataforma se llevaba a cabo la observación (foro, chat, mensaje) y en qué momento de su desempeño académico se registraba dicha información (es decir, cuál era la actividad académica que identificaba la participación del estudiante en la plataforma) (figura 1).

Observación N°	<input type="text"/>
Grupo	<input type="text"/>
Participantes	<input type="text"/>
Lugar	<input type="text"/>
Actividad	<input type="text"/>
TRANSCRIPCIÓN	
CODIGOS Y COMENTARIOS	
<input type="text"/>	

Figura1. Formato de fichas de observación

En la columna de códigos y comentarios se realizaba la intervención de las investigadoras, donde su complejidad y rigurosidad iba mejorando a medida que se avanzaba en la investigación. Este proceso se realizaba permanentemente para permitir la búsqueda de la comprensión por medio de una interpretación cada vez más descriptiva y densa.

Más adelante, esta codificación indicada en estas fichas de observación se fue convirtiendo en categorías de análisis que sirvieron para mostrar los resultados de las interacciones comunicativas en un EVA que se generaron en los 16 estudiantes participantes.

2. Revisión documental

Dentro de la revisión documental se incluyeron diferentes fuentes:

- Análisis de experiencias que habían tenido las investigadoras en la realización de cursos bajo la metodología virtual.
- Información publicada por las instituciones educativas que tenían casos similares.
- Resultados de investigaciones anteriores en los ámbitos nacional e internacional.
- Lectura de textos y libros publicados sobre el tema.
- Lineamientos para el uso de TIC en la educación indicados en los ámbitos internacional, nacional e institucional.

Para registrar los datos obtenidos por medio de las fuentes indicadas anteriormente, se elaboró un formato para la revisión documental, el cual incluía tres espacios fundamentales: 1) los datos del texto (nombre del autor (es), el título, subtítulo, la editorial, el número de edición, la

ciudad, el año de publicación, la cantidad de páginas, la serie y el volumen (si los tenía)), 2) la información relevante del texto que aportara a la investigación, y 3) las notas del investigador.

Los datos consignados en las fichas de revisión documental pasaron por un proceso de selección de datos; así, a medida que se fueron encontrando los códigos en los diálogos y conversaciones, se realizaban discusiones grupales de las investigadoras sobre los hallazgos, con lo cual se debía: 1) Incorporar nuevas notas de las investigadoras, 2) Eliminar y agregar más datos en las fichas de observación, 3) Generar nuevas búsquedas bibliográficas y 4) Depurar y clasificar los registros que más aportaban.

3. Grupos focales

El grupo focal es la técnica de investigación cualitativa que indaga sobre las actitudes, intereses, opiniones y factores que motivan a un grupo homogenizado de personas-clientes. Korman, citado en Aigner (2007) define los grupos focales como una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hechos social que es objeto de investigación... "El grupo focal se seleccionó al azar y se trató de que hubiera una paridad entre hombres y mujeres. En torno a cuatro categorías se preparó el guión [...] y se formularon varias preguntas que fueron grabadas en casete de audio. El propósito general era complementar la información obtenida con el cuestionario¹³.

En este trabajo, las evidencias todas fueron registradas en la plataforma virtual, el grupo focal se realizó en el chat –herramienta sincrónica–, donde cada investigadora estuvo con un subgrupo de los 16 estudiantes participantes. El grupo focal no implica una lista de preguntas previamente elaboradas y en el evento no se limita a preguntar y el participante a responder; por el contrario, a partir de unas guías de los investigadores se pretende generar una conversación con los participantes.

En la investigación, el grupo focal permitía validar y complementar algunas interpretaciones tomadas de la interacción de los estudiantes. Por lo tanto, en la guía de instrumentos se indican los temas de interés que se quieren validar y comprender.

Las conversaciones de los grupos focales fueron consignadas en fichas de observación.

Ruta de análisis

Como se anotó anteriormente, los etnometodólogos consideran el lenguaje como la base fundamental de la comunicación, y su propósito es el de “descubrir los procedimientos mediante los cuales los recursos comunicativos de que dispone un grupo de interlocutores generan orden y controlan la circunstancia social en la cual estos se comunican”¹⁴; es por ello que el análisis conversacional se convierte para esta investigación en la ruta a seguir para la comprensión de las interacciones comunicativas en un EVA.

Del análisis conversacional se pueden extraer las siguientes características relevantes de aplicación en esta investigación:

- Permite describir y analizar el uso del lenguaje. En este caso, se puede aplicar en la descripción y uso del lenguaje escrito, evidenciado en las conversaciones del chat, las participaciones expuestas por los estudiantes en los foros y los mensajes enviados a los compañeros.
- Permite entender los roles y relaciones que se presentan dentro una estructura social. En este caso, la estructura es académica y las relaciones y roles son elementos de análisis relevantes en esta investigación.

- Centra su interés en la estructura secuencial de una conversación. Las evidencias de los chat permiten acceder a la estructura detallada de la conversación donde no sólo están las palabras, sino que se encuentran interrupciones (ruido en la comunicación), abreviaturas, tipos de letra, colores, tamaños y otra cantidad de elementos símbolos que pueden simular expresiones no verbales, entre otros.

Dentro del análisis conversacional se tienen en cuenta “la lógica de la conversación, los turnos al hablar, los monopolios de la palabra, los pares de adyacencia, las secuencias de inserción, las relaciones entre los hablantes, la organización de los discursos (considerados como acciones sociales), los patrones recurrentes y las diferenciaciones”¹⁵. Gran parte de esto se tiene en cuenta en la presentación de los hallazgos de la investigación.

La ruta de análisis que se utilizó en esta investigación es la siguiente: 1) Registro de diálogos y conversaciones, 2) Codificación, 3) Referentes, 4) Recodificación y 5) Mapa de categorías.

Esta ruta de análisis no es secuencial, por el contrario, en algunas etapas de la investigación se requiere re-describir notas del investigador, re-interpretar códigos y reorganizar la información, generando así nuevas categorías, posibles teorías, recomendaciones, contradicciones prácticas, entre otros.

Trabajar en investigación comprensiva implica un movimiento constante entre la descripción, la conceptualización y la teorización. No en todos los casos el conocimiento producido es teoría nueva, es más bien conocimiento práctico, en tanto es un nuevo saber sobre lo humano que en primera instancia moviliza la conciencia reflexiva de la totalidad de los sujetos participantes, de allí su potencial performativo¹⁶.

A continuación se detallan las actividades realizadas por las investigadoras en cada una de las fases de la ruta de análisis:

1. Registro de diálogos y conversaciones

Estos registros se obtienen de las diferentes herramientas de comunicación (chat, foro,

mensajes) y se consignan en los formatos de fichas de observación.

En el EVA se encuentran los mensajes enviados por los participantes; cada mensaje puede ser respuesta de un mensaje anterior o puede ser el inicio de una posible secuencia de mensajes. En algunos casos se encontró que no existen respuestas y que el silencio de los demás participantes es un código de análisis que emerge de los datos y que no puede ser ignorado en la interpretación.

En cualquiera de los casos, se hará referencia en forma general a una conversación o a un diálogo. En el primer caso, se parte de la hermenéutica crítica, ¿gadameriana? donde la secuencia del acto comunicativo (es decir, la respuesta al mensaje del otro) depende de lo que el “otro” permita; se caracteriza por ser mensajes que no son preparados con anticipación, dependen de y son cambiantes; en este caso, el participante no lleva preguntas hechas, va respondiendo y va preguntando según la dinámica que lleve la CONVERSACIÓN.

En el segundo caso, la acción de dialogar corresponde más a una preparación previa de los

participantes para preguntar, esperando que el perceptor del mensaje responda a dicha pregunta. Aunque el diálogo no implica una rigurosidad en esta dinámica, sí es fácil diferenciar el rol de quien pregunta y el rol de quien debe responder.

2. Codificación

Al seguir un proceso de análisis de la metodología de investigación cualitativa, se encuentran unos códigos referenciados en el lenguaje de los participantes que van llevando la ruta investigativa hacia una posible respuesta del objetivo general.

Estos códigos pueden ser muchos y van constituyendo el sentido del mensaje; literal o no literal, locutivo, ilocutivo o perlocutivo sigue siendo un mensaje que va generando un tejido de significado para el propósito de la investigación. Los códigos van pasando, a su vez, por nuevos análisis y sentidos que dan pie a las categorías, tal como se verá en las fases 4 y 5 de esta ruta de análisis.

Para organizar, clasificar, ordenar y presentar los códigos, las investigadoras hicieron uso de abreviaturas y colores, tal como se muestra a en la figura 2.

TRANSCRIPCIÓN	CODIGOS Y COMENTARIOS
Participante 1 dice: hola	Encuentro 1 CE: Comienzan con un saludo formal, no utilizan mayúscula inicial, sin tildes y uso de signos de puntuación únicamente al final
Participante 2 dice: hola! como estas?	
Participante 1 dice: bien y tu?	LE: Abrevian el nombre del compañero como parte del lenguaje escrito
Participante 2 dice: bien, gracias!	
Participante 1, las ideas que me mandaste por el e-mail ya las estuve mirando para cuadrarlas... para que empecemos a organizar el trabajo de una vez... te las devuelvo por el correo ya?	
Participante 1 dice: ssidale	
	E: Herramienta de comunicación TD: Uso simultáneo de las herramientas (correo y chat)

Figura2. Ejemplo de codificación de los datos utilizando abreviaturas y colores

La codificación es esencialmente un proceso de hacer índices de los textos de los datos, bien sea que vengan en forma de notas de campo, transcripción de en-

trevistas u otros documentos [...] A los textos se los puede marcar físicamente con palabras clave en los márgenes o palabras codificadas; pueden usarse di-

ferentes colores para marcar o resaltar los textos¹⁷.

3. Referentes

Los referentes corresponden a los textos consignados en las fichas de revisión documental y que tienen la voz del autor pero también incluyen las notas del investigador. Por ejemplo, la búsqueda por los antecedentes teóricos y metodológicos sobre el tema.

El número con que se identifica esta fase de análisis no quiere decir que se haga después de la codificación y antes de la recodificación, sino que es un momento recomendado en que los investigadores van viendo cómo hablan los datos en el registro de mensajes, y cómo esos códigos de análisis pueden haber sido estudiados o no por un experto en el tema.

Los referentes son necesarios y son de registro permanente hasta la escritura del informe final de la investigación. Sin embargo, hay que aclarar que la investigación comprensiva no considera esto como referentes teóricos que se plantean en la propuesta investigativa muchos antes de conocer los datos, sino que se convierten en un soporte en el análisis después de haber recorrido gran parte de la interpretación y comprensión de la información.

4. Recodificación

Tal como se indicó anteriormente, los códigos pueden ser muchos, y parte de la comprensión de los datos está en la organización, clasificación y selección de los códigos registrados en las fichas de observación.

Lo que se hizo en este proceso fue determinar qué códigos eran los más representativos para la investigación y cuáles de ahí podían ser parte de otros. La profundización de cada código es lo que permite acercarse más a la comprensión de los datos.

“Los códigos más específicos y detallados están incluidos dentro de los más amplios y generales. Ésta es una de las características de una codificación detallada y densa”¹⁸.

En esta fase es muy común que emerjan nuevos códigos a partir de los ya existentes.

5. Mapa de categorías

El análisis de códigos resultado de la re-codificación permitió crear las categorías de análisis de la investigación; finalmente son estas las que están en correspondencia con los objetivos de investigación planteados.

En el proceso de organización y clasificación de los códigos se muestran las categorías a través de un mapa que permite visualizar la relación que existe entre cada código y entre el código y las evidencias. A continuación se muestran dos casos de categorías:

Caso 1: Se tienen unos códigos iniciales que encontraron una relación y tenían correspondencia con una categoría que emerge después del ejercicio de interpretación.

Caso 2: Se tiene un código que contiene muchos datos; en el proceso de interpretación se crean nuevos códigos que agrupan algunos datos según unas características encontradas; por lo tanto, ese primer código pasa a ser una categoría compuesta por códigos.

Una de las ventajas de los mapas es que permiten recuperar fácil y rápidamente información relacionada; esta es una de las características del análisis de datos cualitativos recomendada por Coffey, Atkinson:

Los datos recontextualizados han de ser expuestos de tal manera que puedan leerse con facilidad. Los segmentos de datos que se relacionan con un código o categoría en particular necesitan presentarse juntos a fin de que el investigador explore la composición de cada conjunto codificado¹⁹.

Aspectos éticos de la obtención de datos

La imagen y nombre de los participantes fueron protegidos. Cuando se mostraban evidencias gráficas de los mensajes, se cambiaba la foto del estudiante por un icono estándar y el nombre aparecía como *participante 1*, *participante 2*, hasta *participante 16*; los otros actores aparecían como *profesora* e *investigadora*. Si en algún caso era necesario hacer referencia a un estudiante que no pertenecía a los 16 que participaron de esta investigación, pero que es-

tán dentro del grupo de la asignatura, se mostraban como *participante X*.

Las evidencias se presentaron a través del lenguaje escrito, tal cual como lo hicieron los estudiantes; en el caso de incluir un nombre dentro del mensaje, este es cambiado por *participante #* mostrándolo subrayado para indicar intervención de la investigadora en el texto.

Es de anotar que los textos escritos por los participantes se conservaron intactos.

Para finalizar

Después de definir la metodología para la investigación “Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje”, esta fue aplicada a los diálogos, conversaciones y mensajes que los participantes de la asignatura compartieron en su proceso académico; así se pudieron obtener las categorías que daban cuenta de los objetivos específicos. La comprensión de los hallazgos no hace parte de este artículo, sin embargo, podemos anotar que dentro de los resultados se desarrollaron los siguientes capítulos:

Estrategias de participación e interacción en EVA: En este capítulo se analizaron los axiomas de la comunicación: “No es posible no comunicar” y “La naturaleza de una relación” definidos por Watzlawick, Beavin y Jackson, los momentos de interacción en el EVA, la solicitud de asesoría e inquietudes, los elementos de cortesía utilizados en la comunicación y el uso de la co-evaluación como estrategia de participación.

Estrategias de liderazgo, toma de decisiones y relaciones de poder en interacciones mediadas por EVA: En este capítulo se analizó la relación complementaria o simétrica que se evidenció en las relaciones interpersonales y cómo los estudiantes percibían o asumían el rol de líder en una actividad grupal.

Estrategias de participación e interacción en EVA: En este capítulo, el análisis estuvo enmarcado en “cómo hacer cosas con palabras” según Austin; allí se interpretaron las expresiones realizativas, los actos viciados, las oraciones constatativas, los recursos lingüísticos primitivos, y el acto locucionario.

Consideramos que las bases teóricas de esta

metodología fueron acertadas pues permitieron dar cuenta del objetivo. Sin embargo, como en todo proceso de investigación, es necesario realizar ajustes; dentro de estos está resaltar la incorporación de la teoría de Austin para interpretar las conversaciones y diálogos desde la intencionalidad del sujeto y la decisión de aplicar el análisis conversacional en vez del análisis del discurso.

Como experiencia, resaltamos los dos casos encontrados en la creación de los mapas de categorías y el uso del grupo focal utilizando el mismo EVA donde los estudiantes estuvieron en la asignatura electiva TIC.

Una falencia que fue factor en el retraso de los hallazgos fue abordar la interpretación de todos los diálogos y conversaciones de los 16 estudiantes pertenecientes a la asignatura electiva TIC; cada espacio de comunicación podría haber sido una investigación independiente; sin embargo, los hallazgos encontrados en los comentarios de los foros y en las conversaciones en el chat permiten dejar abierta la posibilidad de ahondar más en las interacciones comunicativas que se pueden generar en herramientas sincrónicas y asincrónicas.

Una recomendación para los investigadores que quieran adoptar esta metodología es tomarla como ejemplo de estructura metodológica y no como “receta”; las teorías para el análisis y los instrumentos deben ser ajustados al contexto de aplicación. Los formatos de registro de diálogos y conversaciones son generales para la investigación cualitativa y son necesarios para organizar y clasificar la información, sin importar si los procedimientos son manuales o basados en software de análisis cualitativo.

Referencias

1. GALEANO MARÍN, María Eumelia. Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada. Medellín: La Carretera Editores, 2004. p. 153. Citado por VÁSQUEZ LOPERA, Claudia Patricia; RICAURTE AVENDAÑO, Angélica y ARANGO VÁSQUEZ, Sandra Isabel. Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje. *En*: Revista Virtual Universidad Católica del Norte: Septiembre – diciembre de 2009. p. 10

2. AUSTIN, John L. How to do things with words. Barcelona: Ediciones Paidós, 1962. p. 17
3. REYES, Graciela. La pragmática lingüística. El estudio del uso del lenguaje. España: Editorial Montesinos, 1994. p. 30
4. Ibid., p. 56-57
5. Ibid., p. 63
6. LUNA, María Teresa. La investigación comprensiva: implicaciones metodológicas. En: Módulo 2 Área de investigación, Cinde, 2008 p. 8, Citado por VÁSQUEZ LOPERA, Claudia Patricia; RICAURTE AVENDAÑO, Angélica y ARANGO VÁSQUEZ, Sandra Isabel. Interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje. En: Revista Virtual Universidad Católica del Norte. Septiembre – diciembre de 2009. p. 10
7. ALSINA, Miquel Rodrigo. Teorías de la comunicación. Ámbitos, métodos y perspectivas. Barcelona, 2001. p. 167-168
8. AUSTIN, Op. Cit., p. 153
9. Ibid., p. 153
10. Ibid., p. 153
11. GALEANO MARÍN, María Eumelia. Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada. Medellín: La Carretera Editores, 2004. p. 154
12. DÍAZ, Esther. Michel Foucault. Los modos de subjetivación. Argentina: Editorial Almagesto, 1993.
13. SALAZAR, Omar. Evaluación de los aprendizajes en estudios de postgrado bajo los principios de la evaluación participativa. En: Revista Educación y Desarrollo Social. Enero-junio de 2010. Vol. 4, No. 1. p. 18
14. GALEANO. Op. Cit., p. 154-155
15. GALEANO. Op. Cit., p. 156
16. LUNA, María Teresa. La investigación comprensiva: implicaciones metodológicas. En: Módulo 2 Área de investigación, Cinde, 2008.
17. COFFEY, Amanda y ATKINSON, Paul. Encontrar el sentido a los datos cualitativos: Estrategias complementarias de investigación. Medellín: Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia, 2003. p. 34
18. Ibid., p. 45
19. Ibid., p. 54