

Impacto de los recursos digitales para el aprendizaje en la Licenciatura de Lengua Castellana de la Fundación Universitaria Católica del Norte (FUCN)¹

(Artículo de reflexión resultado de investigación)

Impact of digital learning resources in Spanish Language Degree of Northern Catholic University Foundation (FUCN)

Jair Arturo Gómez Gómez

Bachiller Pedagógico

Licenciado en Educación Ciencias Sociales

Especialista en Cultura Política y Derechos Humanos

Aspirante a magister en Tecnología Educativa y Medios Innovadores para la Educación del Tecnológico de Monterrey

Docente virtual FUCN

Correo: jairgomezgomez@hotmail.com

jagomez@ucn.edu.co

Contenido

Resumen

1. Introducción
2. Método
3. Resultados
4. Discusión
5. Conclusiones
6. Referencias

Resumen

La investigación explora el impacto que tiene la tecnología en los procesos educativos virtuales, en el contexto la Licenciatura en Lengua Castellana de la Facultad de Educación de la Fundación Universitaria Católica del Norte (FUCN), para conocer qué papel juega la tecnología en el uso y mejora de los procesos educativos de sus programas de pregrado e indagar cuál es el impacto educativo de los recursos y espacios digitales para el aprendizaje.

La investigación tiene un enfoque cualitativo descriptivo, donde se encuestó a 199 estudiantes y a 14 docentes de la Licenciatura. Los resultados muestran consenso entre los estudiantes para señalar que el chat y los foros de discusión son las herramientas que tienen más impacto en su proceso de enseñanza-aprendizaje. Entre los docentes, la comunidad virtual de aprendizaje es la

¹ Artículo resultado del proyecto de investigación: Impacto de los recursos digitales para el aprendizaje en la Licenciatura de Lengua Castellana de la Fundación Universitaria Católica del Norte (FUCN). Investigación realizada como requisito para optar al título de Maestría en Tecnología Educativa y Medios Innovadores para la Educación del Tecnológico de Monterrey. Inicio junio de 2009. Finalización: abril de 2012.

herramienta que más impacta su labor. Se resaltan las dificultades de tipo técnico y de comunicación que se encuentran ambos grupos.

Palabras clave: Aprendizaje virtual, impacto, proceso de enseñanza aprendizaje, recursos digitales.

Summary

The research explores the impact of technology in virtual learning processes in the context degree in Spanish Language, Faculty of Education; Northern Catholic University Foundation (FUCN) to know what role technology plays in the use and improvement of educational processes of their undergraduate programs and inquires about the educational impact of resources and digital spaces for learning.

The research has a qualitative descriptive approach, which surveyed 199 students and 14 teachers of the Degree. The results show consensus among the students to point out that the chat room and the discussion forums are the tools that have more impact on the teaching-learning process. Among teachers, the virtual learning community is the tool that more impacts their work. It highlights the technical and communications difficulties in both groups.

Keywords: digital resources, Impact, teaching-learning process, virtual learning

1. Introducción

La educación no presencial ha evolucionado a medida que han ido surgiendo mecanismos y herramientas susceptibles de ser incorporados en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto ha obligado al sistema docente a revisar teorías y estrategias pedagógicas para buscar la mejor manera de integrarlas a la educación virtual. La Fundación Universitaria Católica del Norte (FUCN) no ha sido ajena a este proceso y por este motivo se hace necesario iniciar un proceso de evaluación para saber cuál ha sido el impacto educativo de los recursos y espacios digitales en el proceso de enseñanza aprendizaje de la institución y más específicamente en el proceso de aprendizaje virtual de la Licenciatura en Lengua Castellana.

Los ambientes virtuales y específicamente los ambientes virtuales en el ámbito educativo plantean nuevos retos metodológicos, dado que allí pueden confluír múltiples disciplinas, albergar grandes volúmenes de información y ampliar las posibilidades comunicativas entre otras contingencias que por una parte enriquecen las prácticas de enseñanza y aprendizaje y, por otra, ofrecen distintas prácticas de registro y recolección de datos que trazan un contexto investigativo diferente, pleno de nuevas opciones para la práctica pedagógica e investigativa en ambientes virtuales.

En este contexto se propuso la realización de una investigación con estudiantes y docentes de la Licenciatura en Lengua Castellana de la Fundación Universitaria Católica del Norte, universidad con programas en la modalidad virtual, logrando con ello, recoger información desde un trabajo práctico y vivencial sobre el uso de la tecnología; todo ello recopilado en registros, donde se apreciarán los resultados con respecto al uso de estos recursos digitales; para generar una propuesta de valoración de estos medios y contextualizarla en la institución universitaria y en general en la educación superior.

Por este motivo es pertinente esta propuesta de investigación en el uso de la tecnología aplicada a procesos educativos virtuales, ya que a través del desarrollo de la investigación se identifican, se analizan y se establecen los beneficios y el impacto que tienen en los procesos de formación virtual; planteando posibilidades de innovación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

2. Método

La investigación se trabajó bajo un enfoque cualitativo descriptivo, sustentado en el hecho de que no se parte de una hipótesis, sino que se busca explorar una situación en el mundo social. Es descriptiva porque pretende describir la realidad y comprenderla para transformarla, haciendo una lectura que trascienda el texto directo y develando significados e intereses. De acuerdo con Hernández -Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2006, p. 8), la investigación cualitativa se fundamenta más en un proceso inductivo (explorar y describir para luego generar perspectivas teóricas). Se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados, no se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. Se obtiene información de aspectos muy subjetivos. Patton (1980, 1990) citado por Hernández -Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2006, p. 8) define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.

Es conveniente que este estudio sea abordado desde un enfoque cualitativo, holístico e interpretativo. Esta decisión se apoya en el supuesto de que la realidad es una construcción social donde el investigador intenta interpretar las expresiones verbales y las actitudes de los investigados, interactuando en mayor o menor grado con ellos y afectando dicha construcción (Alves, 1991).

La educación superior virtual es un fenómeno de la cultura y es imposible plantear generalizaciones, ya que si bien las herramientas son generalmente las mismas, los enfoques e ideas frente a la educación y la utilización de dichas herramientas son particulares a cada institución universitaria y a cada país. Por ello es necesario particularizar la investigación y circunscribirla a un programa de educación superior como es la Licenciatura en Lengua Castellana de tal manera que los sujetos de estudio puedan aportar desde su vivencia y

experiencia la información para aventurar una propuesta pedagógica y de esta manera poder indagar en detalle la manera como las herramientas infovirtuales apoyan, facilitan y optimizan el aprendizaje, tanto desde la óptica del facilitador virtual como del estudiante.

Según Hernández -Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2006, p. 143), en el enfoque cualitativo, las hipótesis, más que para probarse, sirven para incrementar el conocimiento de un evento, un contexto o una situación. Su simple generación ayuda a dar mayor sentido al entendimiento del fenómeno analizado. Pero también, cuando en diversos estudios cualitativos se refuerza una hipótesis, resulta sumamente fructífero para el desarrollo de cualquier ciencia o disciplina.

Para este caso, se propuso como objetivo general, determinar el impacto educativo de los recursos y espacios digitales innovadores para el aprendizaje en el nivel de educación superior, para el diseño de una estructura que apoye los procesos de enseñanza-aprendizaje de la Licenciatura en Lengua Castellana de la Facultad de Educación en la Fundación Universitaria Católica del Norte, ubicada en Santa Rosa de Osos, Colombia.

Los objetivos específicos fueron:

- Analizar el impacto de los recursos y espacios digitales actuales en la Licenciatura en Lengua Castellana de la Facultad de Educación de la Fundación Universitaria Católica del Norte.
- Identificar recursos y espacios digitales innovadores para el aprendizaje en la Licenciatura en Lengua Castellana de la Facultad de Educación de la Fundación Universitaria Católica del Norte, identificando tendencias, problemas y oportunidades de desarrollo en la modalidad virtual de la Licenciatura.
- Identificar elementos que permitan formular una propuesta de intervención pedagógica con recursos y espacios digitales para el aprendizaje, a partir del análisis de los resultados sobre el impacto de los recursos y espacios digitales en la Licenciatura en Lengua Castellana de la Facultad de Educación de la Fundación Universitaria Católica del Norte.

La primera parte de la investigación correspondió a una revisión documental acerca de la educación superior virtual, la metodología tuvo tres momentos: Leer (a partir de textos escogidos referentes al tema), analizar (dividir en partes más pequeñas para lograr una comprensión del texto) y finalmente catalogar (encontrar elementos comunes y clasificarlos como categorías que servirán como elementos conceptuales y observables), en este sentido se puede hablar de método hermenéutico ya que se busca encontrar un sentido a los textos que permitan aclarar y encontrar categorías de análisis que sirvan a la investigación.

La segunda parte de la investigación consistió en la recolección de datos a través de encuestas estructuradas para indagar el impacto de las herramientas tecnológicas en los espacios virtuales en educación superior; utilizando como punto de referencia al grupo de Licenciatura Castellana de la FUCN y

específicamente identificar en él, sus comportamientos y actitudes frente a las herramientas tecnológicas.

Las preguntas de investigación fueron: ¿Cuál es el impacto educativo de los recursos y espacios digitales para el aprendizaje, en el programa de Licenciatura Castellana de la Facultad de Educación de la Fundación Universitaria Católica del Norte que ofrece formación en línea en el Departamento de Antioquia, Colombia? y ¿Cuáles son los medios y recursos tecnológicos utilizados en los procesos de formación virtual desarrollados en la FUCN?

La investigación se realizó con la comunidad educativa de la Fundación Universitaria Católica del Norte, en particular con 199 estudiantes y 14 docentes de la Licenciatura en Lengua Castellana de modalidad virtual, logrando con ello, recoger información desde su trabajo práctico y experiencial sobre el uso de las herramientas tecnológicas; y donde se pudo apreciar el uso de los recursos digitales en sus roles cotidianos como facilitadores virtuales o como estudiantes, para generar una propuesta de valoración de estos medios y contextualizarla en principio en la FUCN.

Para los fines de la investigación se tomó como muestra al grupo de estudiantes matriculado en el programa Licenciatura de Lengua Castellana de la Facultad de Educación de la FUCN y a los facilitadores virtuales que orientan sus cursos. Se trata por lo tanto, de una muestra por conveniencia; es decir, que es un subgrupo de la población de la FUCN en la que el grupo fue elegido por las condiciones que reúne para cumplir con las características del presente estudio y que puede ser abordado para su estudio sin mayores dificultades (Hernández -Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio, 2006, p. 571).

Con el apoyo de la FUCN se realizó un muestreo no aleatorio; entre profesores (facilitadores virtuales) y estudiantes. La unidad de análisis de la muestra seleccionada estuvo conformada por 14 profesores y 199 estudiantes. Como grupo focal, reúne características similares a cualquiera de los otros programas ofrecidos por la FUCN y como característica particular se escogió a los estudiantes matriculados a partir del tercer semestre, condición que garantiza una mayor familiarización con la utilización de herramientas infovirtuales en su proceso de formación.

Como criterios de confiabilidad pueden mencionarse: apoyo en la teoría existente sobre el tema, se siguió un procedimiento sistemático para registrar todas y cada una de las respuestas dadas por los encuestados, los instrumentos se aplicaron a un grupo formalmente constituido dentro de la FUCN refrendado por los registros y estadísticas institucionales, el método de análisis fue igual para ambos instrumentos, aunque no se utilizó un programa computacional de análisis, si se realizó codificación de los datos y se conformó una incipiente base de datos.

La tabla no. 1 muestra la distribución de la población académica de la FUCN y la estructura de la muestra seleccionada:

Tabla no. 1.
Distribución de la muestra.

Población o universo	Total FUCN	Muestra Licenciatura Lengua Castellana en la muestra	Porcentaje de
Estudiantes	1603	199 antiguos	12.4%
Facilitadores virtuales	128	14	10.9%
Totales	1731	213 encuestados	12.3%

A partir de la amplia revisión de la bibliografía referente al tema de la educación virtual, se hizo una comparación con los documentos elaborados por la FUCN sobre la definición, concepción y uso de las herramientas en los espacios de la educación virtual, para analizar su uso.

Al ser la FUCN de carácter virtual y teniendo estudiantes en diferentes partes del país no es posible realizar una entrevista personalizada (en especial a estudiantes); por lo tanto, se utilizó como herramienta de recolección de datos la encuesta virtual, con la salvedad de que los instrumentos tienen una combinación de preguntas abiertas y cerradas con el fin de brindar la posibilidad de que el entrevistado pueda expresarse libremente si así lo quiere. Esto se hizo mediante dos encuestas administradas por envío a través de correo electrónico, informando el objetivo de cada encuesta y que contenían dos tipos de preguntas:

- Preguntas cerradas exhaustivas y excluyentes
- Preguntas abiertas

Se aplicaron dos encuestas al 100% de los facilitadores virtuales que orientan la Licenciatura de Lengua Castellana y al 100% de los estudiantes antiguos matriculados en ella, que fueron respondidas por 199 estudiantes y por 14 facilitadores virtuales, para un total de 213 encuestados que equivale a un 12.3% de la población total de la FUCN. Las preguntas de ambas encuestas se organizaron de acuerdo con las categorías previamente establecidas en la definición del problema.

En la encuesta número 1, se pregunta sobre la web 2.0, las comunidades virtuales, el foro virtual y sobre el chat. Para cada una de las herramientas infovirtuales se indagó sobre su frecuencia de utilización y cómo facilita su función de educador o de estudiante. Para determinar el impacto, se pregunta cuál es la herramienta que según el encuestado, tiene más impacto en su proceso de formación y en general, cuál ha sido su experiencia frente a la

educación virtual. En la encuesta número dos se indagó por otras experiencias de educación virtual, grado de mejoramiento en el uso de herramientas infovirtuales, percepción que se tiene de ellas, dificultades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, otras herramientas utilizadas, actitud ante los adelantos tecnológicos, percepción y actitud ante procesos innovadores en la FUCN y estrategias pedagógicas mediadas por herramientas infovirtuales.

Los datos se codificaron de manera simple, mediante una plantilla en la cual se vació el esqueleto de cada encuesta. La información está codificada en forma secuencial de acuerdo con las categorías y por cada pregunta cerrada se registraron las posibles respuestas y el número de ocurrencias de cada una, valorando la prioridad de las respuestas. Para aquellas preguntas que tienen una respuesta de tipo abierto se registraron todas las respuestas y con éstas se hizo un análisis cualitativo para contextualizarlas de acuerdo con su relevancia y los objetivos de la investigación. Al codificarlas fue posible cuantificar también su frecuencia y pertinencia.

El análisis que se llevó a cabo fue de tipo cuantitativo para establecer frecuencias en las respuestas y en la aparición de los datos y cualitativo en los casos en que hubo que inferir y sacar conclusiones con base en las preguntas que brindaron una mayor libertad en la respuesta. Teniendo presentes las categorías e indicadores sobre los cuales se deben recoger los datos y tratando de establecer relaciones con los datos recabados a través de los dos instrumentos se definió que:

En la categoría llamada Revisión documental sobre los medios y recursos utilizados en la educación superior virtual de la FUCN, sus principales herramientas y usos, se observaron los indicadores: herramientas infovirtuales usualmente utilizadas en la institución y herramientas infovirtuales utilizadas por cuenta propia y la frecuencia de uso de ambas. Esta categoría agrupa los cuestionamientos que quieren dar cuenta de la situación actual que tiene la FUCN en la Licenciatura en Lengua Castellana en cuanto al uso de las diferentes herramientas que ofrecen las TIC y que han sido incorporadas al proceso de enseñanza aprendizaje tanto de manera institucional formal como por los actores del proceso educativo de manera espontánea. La frecuencia indica un grado de apropiación y de familiarización con cada herramienta.

En la categoría llamada Medición del impacto de las herramientas en la FUCN, se observaron los indicadores: frecuencia, experiencias frente a la educación virtual, apoyo a la ejecución de su rol, dificultades en la utilización de herramientas infovirtuales. Las preguntas de esta categoría brindan información sobre la incidencia que tiene cada herramienta en la enseñanza de la Licenciatura y que tanto facilita o no su aprendizaje.

En la categoría denominada Innovación se observaron las actitudes ante los adelantos tecnológicos, la percepción que se tiene de ellos para su proceso formativo, los procesos identificados como innovadores de la FUCN y el uso de

las estrategias pedagógicas mediadas por herramientas inforvirtuales. Esta categoría permite identificar aspectos que deben ser reforzados mediante una propuesta pedagógica o que deben ser estudiados con más detalle en futuras investigaciones o como plan de acción institucional.

3. Resultados

El análisis llevado a cabo fue de tipo cuantitativo para establecer frecuencias en las respuestas y en la aparición de los datos y cualitativo en los casos en que hubo que inferir, evaluar pertinencia y obtener conclusiones. El siguiente es el resultado de la encuesta número 1 de acuerdo con la secuencia de las preguntas:

Categoría Revisión Documental.

En esta categoría están las preguntas que describen el conocimiento, utilización y frecuencia de uso que tienen los facilitadores y estudiantes de la Licenciatura sobre las diferentes herramientas inforvirtuales, para determinar su nivel de familiarización y el apoyo ofrecen al proceso de enseñanza aprendizaje de la Licenciatura.

A la pregunta relacionada con la web 2.0, obviamente el 100% de los facilitadores virtuales manifiestan saber qué es, sin embargo, entre los estudiantes el porcentaje de los que conocen el concepto disminuye al 88,4%. Cuando se les pregunta a los encuestados que respondieron sí a la pregunta 2, con cuánta frecuencia utilizan la web 2.0, se puede observar en los resultados (tabla 4) que el 54% de los estudiantes se conecta al menos una vez cada día de la semana y en algunos de los casos los datos indican que puede ser dos veces al día. En cuanto a los facilitadores virtuales, los datos de la encuesta muestran una situación similar.

Categoría Medición del Impacto.

Los cuestionamientos de esta categoría nos permiten conocer la incidencia que tiene cada herramienta inforvirtual en el éxito del proceso de enseñanza aprendizaje, cuáles tienen un mayor aporte y con cuáles se tienen más dificultades.

Al continuar la indagación sobre la web 2.0, se le pregunta a los encuestados sobre cómo facilita esta herramienta su función. Ambos grupos coinciden en que se las facilita al actuar como medio de comunicación en primer lugar y en segundo, como fuente información. A la pregunta, si se conocen las comunidades virtuales de aprendizaje, el 72,3% contestan que las conocen

Cuando se le pregunta a los encuestados cada cuánto utiliza esta herramienta en los cursos que toma semanalmente en la universidad, las respuestas se distribuyen de manera similar a través de las diferentes opciones. Sin embargo, es posible observar una mayor frecuencia de utilización en el rango de 2 a 3 veces por semana y en el de 4 a 8 veces por semana.

A la pregunta sobre cómo las comunidades virtuales de aprendizaje facilitan su función como educador o como estudiante, hay un amplio acuerdo en que como medio de comunicación facilita su rol de estudiante o de facilitador. En un segundo lugar, los encuestados dicen que sus funciones se ven facilitadas por las comunidades virtuales de aprendizaje al utilizarlas como medio de interacción social y como fuentes de información.

El 100% de los encuestados manifiesta que sí conocen los foros de discusión, que los utiliza el 40,8% los utiliza al menos 2 a 3 veces a la semana y el 31,4% entre 4 y 8 veces a la semana lo que constituye una frecuencia alta; y que es desde el punto de vista como medio de comunicación que el foro de discusión facilita el cumplimiento de su función como facilitador virtual o como estudiante. También se desprende de los resultados de la encuesta, que el foro de discusión tiene como ventaja el hecho de servir como medio de difusión de información. Para un 18,7% es una herramienta importante desde ese punto de vista.

En cuanto al chat el 100% de los encuestados manifiestan conocerlo y el 87,3% lo utiliza más de ocho veces a la semana. El 76% de la población encuestada responde que, como medio de comunicación, el chat facilita su función ya sea como educador o como estudiante. En segundo lugar, muy de lejos, para el 14% el chat se constituye en un medio de interacción social. En los datos recogidos puede observarse como el chat y los foros de discusión son identificados como los que más incidencia tienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente en el caso de los estudiantes. Para los docentes, la prevalencia la tiene la comunidad virtual de aprendizaje.

Al solicitarles que describieran su experiencia en la educación virtual, la información recogida ofrece una variada gama de opiniones que van desde la dificultad que ha significado familiarizarse con la herramienta física como tal; es decir, el computador, pasando por las dificultades de conexión y de acceso a internet hasta cuestiones de tipo comunicativo y de interacción social con compañeros y facilitadores virtuales.

La encuesta número dos se aplicó al mismo grupo de alumnos y facilitadores virtuales y se encontró que existe una marcada diferencia entre las experiencias obtenidas por fuera de la FUCN entre estudiantes y facilitadores. Para la mayoría de los estudiantes, la FUCN brinda el primer acercamiento formal a la utilización de herramientas tecnológicas en el aprendizaje. Cosa distinta sucede con los docentes, que si han tenido otras experiencias de formación virtual, muy probablemente alentadas por la misma institución y gracias a las exigencias del entorno.

Los datos obtenidos muestran como los facilitadores virtuales han tenido otras experiencias de formación virtual en los diferentes niveles de la educación superior. Mientras que para los estudiantes este acercamiento, cuando ha ocurrido, se ha dado principalmente en el bachillerato.

Cuando se les solicitó calificar el grado de mejoramiento de su desempeño con el uso de la web 2.0, el chat, la comunidad virtual de aprendizaje y los foros de discusión desde que está vinculado a la FUCN, los facilitadores virtuales, manifestaron que la búsqueda, selección y análisis de información ha mejorado notablemente, junto con la adquisición de las competencias y habilidades para el manejo de las distintas herramientas y recursos tecnológicos, así mismo el trabajo colaborativo y la comunicación son elementos reconocidos con un alto nivel de mejoramiento. Los estudiantes también reconocen un gran mejoramiento en la adquisición de las competencias y habilidades para el manejo de las distintas herramientas y recursos tecnológicos, así como en la redacción de textos escritos, cosa que no sorprende dado que la mayoría de las actividades del aprendizaje virtual exige la comunicación escrita como base fundamental de la formación.

Al evaluar su experiencia personal, al utilizar las tecnologías de la información y la comunicación en el aprendizaje virtual, los estudiantes reconocen la existencia de una buena interacción social entre alumnos y profesores, independientemente de que no estén en el aula, así como el hecho de que permita movilizar grandes cantidades de información y que se adquiere, procesa y transmite información rápidamente. Por su parte los facilitadores identifican que no deja de ser una herramienta novedosa, ya que el alumno siempre se muestra interesado en participar y como desventaja resaltan la falta de capacitación y de una mejor orientación por parte de algunos docentes. Ambos grupos reconocen que disminuye la brecha digital.

La utilización de otras herramientas o mecanismos diferentes a los utilizados en la plataforma virtual de la FUCN para apoyar el aprendizaje muestra que los estudiantes están circunscritos al ambiente de la FUCN para familiarizarse con las diferentes herramientas tecnológicas. No sucede lo mismo con los docentes ya que ellos si recurren a otras fuentes.

En cuanto a los problemas que le ve al uso de las TIC para el aprendizaje, hay un reconocimiento unánime en lo difícil del uso de la tecnología que se identifica durante el aprendizaje virtual. A esto se suma la dificultad que encuentran en la búsqueda de información para sus actividades académicas.

La actitud ante la tecnología permite determinar si se es proactivo o pasivo a la hora de enfrentar los cambios tecnológicos. Hay consenso en que los adelantos tecnológicos se conocen al momento de utilizarlos, casi que por la obligación que genera el propio trabajo o el estudio.

Los datos muestran la gran fortaleza que posee la FUCN, ya que es reconocida por la mayoría de los encuestados como una institución innovadora cuyo ambiente académico propicia el ejercicio de prácticas innovadoras en el proceso de enseñanza aprendizaje; donde es fácil introducir cambios en las estrategias de aprendizaje de enseñanza, y que es lo suficientemente flexible para permitirlo.

Sobre las actividades mediadas por la tecnología implementadas en los cursos, pregunta dirigida solamente a los facilitadores virtuales para establecer que tan innovadores son en sus cursos en el uso de herramientas infovirtuales, puede verse la gran variedad de instrumentos tecnológicos que usan los docentes en sus clases: Insertar material didáctico, realizar chats, foros o tableros de discusión, evaluaciones en línea, usar archivos estáticos, otorgar o restringir accesos, recurrir a elementos multimedia de todo tipo de dominio público. Muestra además, el interés de los facilitadores virtuales para contribuir a mantener el ambiente innovador de la FUCN haciendo parte de los grupos de investigación principalmente y conformando equipos informales de investigación con los facilitadores más afines.

4. Discusión

Los resultados mostraron que en ambos grupos, facilitadores virtuales y estudiantes existe al menos una familiarización básica y una utilización consecuente de las diversas herramientas infovirtuales que la FUCN pone a disposición de alumnos y docentes para el desarrollo y ejecución de sus actividades académicas. Aunque hubo un porcentaje menor, que manifestó no conocer la web 2.0, fácilmente se puede inferir que ellos posiblemente utilicen la herramienta aunque desconozcan el término preciso.

Se conectan al menos una vez al día. Esto confirma la alta exigencia y disciplina que exige el aprendizaje virtual ya que el principal vehículo de transmisión de conocimiento se encuentra en la web. 2.0 lo que obliga a estar constantemente revisando contenidos y comunicaciones. El facilitador está casi que obligado a vivir inmerso en la web 2.0 no sólo por el rol que cumple en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino además por el seguimiento y la interacción que debe mantener con sus estudiantes a los cuales debe acompañar continuamente. La Web 2.0 es una herramienta que facilita sus funciones como medio de comunicación y como fuente de información. Este resultado confirma el objetivo de las herramientas infovirtuales que buscan acercar al estudiante al conocimiento y posibilitar la interacción entre facilitador y estudiante.

Hay un buen conocimiento de las comunidades virtuales de aprendizaje situación que es coherente con la pertenencia a una institución educativa de modalidad virtual cuya premisa fundamental consiste precisamente en construir una comunidad mediada por herramientas inforvirtuales, lo que le permite la convergencia de miembros de lugares muy diversos que aportan experiencias, puntos de vista e ideas que complementan y enriquecen la construcción de contenidos y el aprendizaje. Como resultado de esto, los temas en discusión pueden abordarse desde múltiples perspectivas para generar respuestas y soluciones creativas y apropiadas a contextos particulares. Al parecer no hay una conciencia clara de que al utilizar otras herramientas infovirtuales en un contexto específico, en este caso la Licenciatura de Lengua Castellana, se está haciendo parte de una comunidad

virtual de aprendizaje, término que manifestaron no conocer. Sin embargo, es conveniente recordar que la apropiación de los términos de orden tecnológico se hace de una manera gradual a medida que se alcanza cierto grado de madurez en el uso de las tecnologías.

Hubo amplio acuerdo en que la comunidad virtual de aprendizaje, como medio de comunicación, facilita su rol de estudiante o de facilitador. Esto es congruente con una de las características de las comunidades virtuales de aprendizaje, en el sentido de que pertenecer a ellas fomenta el desarrollo de habilidades comunicativas virtuales al realizar actividades académicas que exigen diversos grados de interacción; sin dejar de mencionar el hecho de que también se utilizan como medio de interacción social y como fuente de información.

Otra de las herramientas sobre las que se indagó fueron los foros. Dado que esta es una herramienta propicia para la discusión y la construcción colectiva, es de amplio uso y es de las primeras que se usan en el aprendizaje virtual; por lo tanto, no es de extrañar que sea ampliamente conocida y utilizada. A través, de los foros se realizan actividades comunicativas, donde se requieren habilidades de escritura, argumentación, diálogo y retroalimentación. Esto describe una situación normal en un ambiente virtual de aprendizaje que utiliza los foros de discusión para desarrollar un tema de manera argumentativa, colaborativa y elaborativa pero que al mismo tiempo acerca a los participantes para que formen una comunidad de interés y como mecanismo de expresión.

En una institución educativa, el foro de discusión es una herramienta que hace parte de la estructura de aprendizaje y que adecuadamente orientada con la intervención de docentes, alumnos y plataformas educativas, así como con otros recursos educativos apoyan el proceso de enseñanza aprendizaje y por eso adquieren un papel preponderante en la enseñanza virtual y se convierten en una herramienta importantísima para estudiantes y docentes, tal como se refleja en los resultados de esta encuesta. También se desprende de los resultados de la encuesta, que el foro de discusión tiene como ventaja el hecho de servir como medio de difusión de información.

Los datos mostraron también un amplio conocimiento del chat. Situación esta que no es de extrañar debido a que el chat o cibercharla es una forma de comunicación escrita realizada a través de internet, donde dos o más personas se comunican de manera simultánea y que puede ser complementada con audio y/o video. En la actualidad es ampliamente utilizada en las plataformas educativas y es una herramienta básica en el sistema de aprendizaje de la FUCN.

Es fácil inferir que esta herramienta se ha convertido en un elemento tan cotidiano como el teléfono cuando de comunicaciones se trata. En las instituciones académicas virtuales los actos de comunicación se realizan principalmente por este medio que además, correctamente orientado se convierte en otra estrategia para el aprendizaje y en un medio de interacción

social. En ambos casos se fortalecen las competencias comunicativas individuales y grupales al ser un espacio de interacción por excelencia.

El chat y los foros de discusión son identificados como los que más incidencia tienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente en el caso de los estudiantes. Para los docentes, la prevalencia la tiene la comunidad virtual de aprendizaje. Esto implica que se requiere buscar una mejor comprensión de lo que abarcan las demás herramientas ya que no necesariamente una es excluyente de las demás.

Otro aspecto investigado, tuvo que ver con el acercamiento al computador. Para muchos de los estudiantes encuestados, su aproximación a la utilización del computador fue algo traumático, casi que obligado por las circunstancias de inicio de los programas académicos virtuales y el aprendizaje fue sobre la marcha. Muchos de ellos no tuvieron capacitación formal en el uso de los programas informáticos y tuvieron que valerse de la ayuda de vecinos, compañeros y empleados de los café internet. Otro aspecto difícil para ellos, fue la utilización de las redes para conexión a internet. Algunos de los encuestados viven en municipios alejados, fuera de las cabeceras municipales donde las conexiones a las redes no son buenas. Para muchos de ellos implicaba horas de desplazamiento o conexiones irregulares e intermitentes que dificultaban la comunicación sincrónica o la consulta de materiales en audio o video.

Desde el punto de vista personal, no pueden dejarse de lado características personales tales como la timidez y la inseguridad que limitaban la participación al creer que sus opiniones no son merecedoras de figurar en un foro lo que inhibe la expresión libre o el sentimiento de vergüenza y pena para interpelar a un docente y despejar dudas. Algunos trabajaban en silencio con la consecuente dificultad de seguimiento para el facilitador virtual que se queda sin los elementos necesarios para las actividades evaluativas.

Aunque las herramientas por las que se indaga en la encuesta no son desconocidas en el ambiente de la formación virtual, es necesario revisar la forma cómo se apropian de ellas los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje, para definir nuevas formas de interacción, si cabe más creativas y novedosas. También es necesario empezar a estudiar, a la luz de estos resultados qué nuevas herramientas están surgiendo que faciliten la apropiación de conocimiento y qué incidencia tiene la exigencia de movilidad que cada vez más están pidiendo los usuarios de las TIC.

Al preguntárseles si han tenido otras experiencias de formación virtual diferentes a la FUCN, las respuestas fueron afirmativas respaldadas por las respuestas de la encuesta número uno, donde se pudo observar que hay un buen nivel de conocimiento y utilización de herramientas inforvirtuales. En el caso de los estudiantes, y dado el nivel de penetración de internet en nuestro medio, es posible que hayan adquirido habilidades de uso en ambientes informales de su vida diaria y que éstas se hayan afianzado con su utilización

en el ambiente académico. Los facilitadores virtuales han tenido otras experiencias de formación virtual en los diferentes niveles de la educación superior. Mientras que para los estudiantes este acercamiento, cuando ha ocurrido, se ha dado principalmente en el bachillerato.

El impacto sobre su trabajo, para los facilitadores virtuales, se ha visto en la notable mejoría en la búsqueda, selección y análisis de información, junto con la adquisición de las competencias y habilidades para el manejo de las distintas herramientas y recursos tecnológicos, así mismo el trabajo colaborativo y la comunicación son elementos reconocidos con un alto nivel de mejoramiento. Los estudiantes también reconocen un gran mejoramiento en la adquisición de las competencias y habilidades para el manejo de las distintas herramientas y recursos tecnológicos, así como en la redacción de textos escritos, cosa que no sorprende dado que la mayoría de las actividades del aprendizaje virtual exige la comunicación escrita como base fundamental de la formación. Esta información se confirma al contrastarla con la frecuencia de utilización de las diferentes herramientas infovirtuales, ya que en el 31,4% de los casos el uso se daba entre 4 y 8 veces por semana, lo que equivale casi que a diario. Una frecuencia tan alta, lógicamente debe favorecer el mejoramiento de habilidades y competencias.

Al utilizar las TIC los estudiantes reconocen la existencia de una buena interacción social entre alumnos y profesores, independientemente de que no estén en el aula, así como el hecho de que permita movilizar grandes cantidades de información y que se adquiere, procesa y transmite información rápidamente. Por su parte los facilitadores identifican que puede constituirse en una herramienta novedosa, ya que el alumno siempre se muestra interesado en participar y como desventaja resaltan la falta de capacitación y una mejor orientación por parte de algunos docentes. Ambos grupos reconocen que disminuye la brecha digital. Esto concuerda con las respuestas de la encuesta número uno sobre el uso de las diferentes herramientas, donde además de reconocerlas como medios de comunicación también les adjudicaron un papel preponderante como medios de interacción social.

Al referirse a las dificultades en el uso de las TIC, las respuestas de la segunda encuesta confirman lo dicho por los encuestados en la encuesta número uno, al describir sus experiencias frente a la educación virtual, ya que tanto para estudiantes como para docentes son recurrentes los problemas de orden técnico en el uso de herramientas infovirtuales. Es comprensible pero preocupante, que se identifique como dificultad la búsqueda de información para las actividades académicas debido a que esta habilidad es fundamental para la utilización eficiente y efectiva de las diversas herramientas tecnológicas. Ello requiere de un entrenamiento muy preciso y sistemático en recuperación, selección y evaluación de la información en la red.

Hubo consenso en que los nuevos adelantos tecnológicos se conocen al momento de utilizarlos, casi que por la obligación que genera el propio trabajo o el estudio. No se observa un mayor interés por estar a la vanguardia en los

adelantos que van surgiendo, situación que llama la atención ya que se encuentran en un medio con alta demanda de habilidad tecnológica y con un ritmo de cambio muy acelerado. Se encontró un gran interés en mantener un ambiente innovador dentro de la institución y que ven el proceso de investigación como la forma más indicada para lograrlo junto con la preferencia a conformar grupos de trabajo con colegas más afines.

5. Conclusiones

La información recolectada permitió evidenciar que existe un muy alto nivel de conocimiento de la web 2.0, del chat y del foro virtual entre los facilitadores del programa. Sin embargo, entre los estudiantes el nivel desciende a un grado que puede describirse como bueno aunque susceptible de ser mejorado ya que éstas son las principales herramientas que utilizan para su formación. Situación que es confirmada por la frecuencia con la cual hacen uso de ellas, que es diaria y por la percepción que tienen sobre cómo facilitan su función como estudiantes o educadores: como medio de comunicación y de interacción social, como fuente de información y como medio de difusión de información. Se encontró que el conocimiento que se tiene sobre las comunidades virtuales de aprendizaje es aceptable pero no refleja el dominio del concepto que debería tenerse en una institución educativa de modalidad virtual cuya premisa fundamental consiste precisamente en construir comunidad virtual.

Hay consenso entre los estudiantes para señalar que el chat y los foros de discusión son las herramientas que tienen más impacto en su proceso de enseñanza-aprendizaje. Situación que debe ser mejor aprovechada por los facilitadores para introducir en el aula virtual nuevos modos de uso de estos elementos de comunicación virtual.

Para los docentes, la comunidad virtual de aprendizaje se convierte en la herramienta que más impacto tiene en su labor. Este es otro tópico de reflexión y exploración para la institución para que evalúe qué tan eficiente es la comunidad virtual que ha construido con sus docentes, ha realizado una verdadera gestión del conocimiento con ellos, el conocimiento generado que tanto trasciende las disciplinas, cómo retroalimenta el saber pedagógico, por mencionar sólo algunos campos para revisar.

Las experiencias descritas por los encuestados sobre su experiencia frente a la educación virtual recogen elementos muy diversos tanto sobre las dificultades de tipo técnico; inevitables en un ambiente donde es la herramienta principal, como las que tienen que ver con las características propias de todo ser humano al conformar un grupo social donde no se tienen las ayudas a las que instintivamente recurrimos cuando interactuamos cara a cara. Sin dejar mencionar las comunidades de las cuales se proviene que implican que tanto alumnos como facilitadores tengan un entorno que los define y que pone a interactuar personas de un entorno rural con aquellas de zonas urbanas mucho más familiarizadas con el desarrollo tecnológico. Igualmente las diferencias en la formación básica primaria, con vacíos no muy evidentes en conductas de

entrada pero que se constituyen en barreras que impiden un aprendizaje más fluido.

El proceso de enseñanza-aprendizaje mediado por medios infovirtuales permite el mejoramiento de diversas habilidades necesarias para el óptimo desenvolvimiento tanto de estudiantes como de facilitadores. Sin embargo, hay herramientas que son utilizadas en otros contextos y claramente puede observarse que no hacen parte de las estrategias de aprendizaje y por lo tanto no es posible su mejoramiento, como por ejemplo los juegos en línea.

Se identifican posibilidades de mejoramiento en el desarrollo de proyectos en comunidades virtuales y en la capacitación para los docentes. También existe la percepción de que en algunas ocasiones ocurre aislamiento entre docentes y estudiantes.

Hay herramientas que no están siendo utilizadas por los facilitadores como parte formal del proceso de enseñanza aprendizaje o que al parecer no están institucionalizadas como son las redes sociales, wikis y blogs a pesar de lo populares que son como elementos de la web. Existe un claro ambiente de innovación en la institución. Hay un consenso generalizado de que es fácil introducir prácticas innovadoras en los procesos de enseñanza-aprendizaje por las posibilidades de interacción permanente, y porque el mismo carácter de la institución la obliga a reinventarse constantemente y a estar a la vanguardia en su campo.

Dentro de las dificultades, merece mención especial las que se les presentan en la utilización de la información tanto en la búsqueda y recuperación como por el exceso de información que encuentran; porque en la mayoría de los casos no cuentan con los elementos necesarios para encontrar y seleccionar información de calidad. Otra dificultad, es que la relación con los adelantos tecnológicos de docentes y estudiantes no es muy vanguardista ya que la mayoría los conoce y se capacita en el momento en los debe utilizar por alguna razón o espera a que la institución lo capacite. Esta situación riñe con el espíritu de innovación que se vive en la institución pero que implica una tarea para que sea la institución la que se adelante y genere espacios de actualización.

Referencias

- Alves, A. J. (1991). O Planejamento de Pesquisas Qualitativas em Educação. *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo. 77, 53-61
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México. D. C.: McGraw-Hill
- Patton, M. Q. (1980). *Qualitative evaluation methods*. Newbury Park, CA: Sage.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.).
Newbury Park, CA: Sage.