

**CARACTERIZACIÓN DE LA DINÁMICA ORGANIZATIVA DE UNA
COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE DE ACUERDO CON LAS
VERSIONES DE ACTORES IMPLICADOS**

NANCY CABEZAS BURBANO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGIA
SANTIAGO DE CALI
2011**

**CARACTERIZACIÓN DE LA DINÁMICA ORGANIZATIVA DE UNA
COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE DE ACUERDO CON LAS
VERSIONES DE ACTORES IMPLICADOS**

NANCY CABEZAS BURBANO

**Trabajo de investigación presentado
como requisito final para optar el título
de Magíster en Psicología**

**Director: ERICO RENTERÍA PÉREZ
Doctor en Psicología. USP - SP**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA
SANTIAGO DE CALI
2011**

NOTA DE APROBACIÓN

APROBADO

Fecha: 7 de octubre de 2011

Jurado _____
Magíster. María Angélica García López

Jurado _____
Magíster. Juan Javier Vesga Rodríguez

Director _____
Doctor. Erico Rentería Pérez

DEDICATORIA

A Dios, razón de ser de mi existencia

*A mi familia, don preciado que me ha
regalado Dios para acompañarme
durante este camino.*

AGRADECIMIENTOS

A Dios por el regalo precioso de la vida y por acompañarme en todos los momentos gratos y difíciles.

A mi familia por brindarme su apoyo constante y por creer en mí.

A Luis por aportar en mi crecimiento espiritual, personal y académico.

A mis amigos, que me brindaron sus palabras de aliento cuando sentía que todo se desvanecía.

Al personal académico que apoyó este proceso de aprendizaje, en particular al doctor Erico Rentería Pérez por su paciencia, tolerancia y amplios conocimientos que comparte con generosidad.

A María Angélica García y Juan Javier Vesga por su acompañamiento como Jurados.

A Javier por acompañarme con amor durante los primeros años de este proceso.

CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	1
1 CONTEXTO DE LA PROBLEMÁTICA	5
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	8
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.4 OBJETIVOS	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos	13
2. MARCO CONCEPTUAL	14
2.1 ELEMENTOS PARA LA LECTURA DEL CONTEXTO	15
2.1.1 Aportes de la globalización en la comprensión de nuevas formas de organización	15
2.1.2 Sociedad del conocimiento	17
2.1.3 Virtualización	20
2.2. ELEMENTOS CONCEPTUALES CENTRALES	22
2.2.1 Comunidades virtuales	22
2.2.2 Formas organizativas	28
3. MÉTODO	32
3.1 TIPO DE ESTUDIO	32
3.2 PARTICIPANTES: Informantes claves	34
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	36
3.3.1 Observación participante	37
3.3.2 Entrevista	38
3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	39
4. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.1. CONCEPCIONES DE LA VIRTUALIDAD PARA LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE – CVA	42
4.1.1 La virtualidad como medio de interacción y formación académica	43
4.1.2 La virtualidad asociada a las tecnologías de la información y	45

la comunicación TIC'S	
4.1.3 Reconfiguración del tiempo y el espacio a través de la virtualidad	46
4.2 LA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE COMO FORMA ORGANIZATIVA	49
4.2.1 Propósito	49
4.2.2 Forma de composición de la CVA	52
4.2.3 Grado de institucionalización	57
4.2.4 Temporalidad	59
4.2.5 Tipo de tecnología de actuación de la CVA	62
4.2.6. Formas de regulación interna	66
4.2.7 Grado de unicidad y fragmentación de la CVA	69
4.2.8 Efectos	70
5. DISCUSIÓN	71
5.1 DINÁMICA ORGANIZATIVA DE UNA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE	71
5.2 INTERACCIÓN EN LOS FOROS DE TRABAJO COLABORATIVO DE LA CVA	75
5.3 LA ETNOGRAFÍA VIRTUAL, UNA APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE CVA COMO FORMAS ORGANIZATIVAS	77
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS	87
ANEXOS	91

LISTA DE TABLAS

No.	Tabla	Pág.
1	Asignación de códigos a los relatos	41
2	Sistema de categorías y subcategorías para la caracterización de la CVA	42

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 Pautas orientadoras de entrevista realizada al personal académico	95
ANEXO 2 Pautas orientadoras de entrevista realizada a estudiantes	96
ANEXO 3 Extracto de entrevista mediada tecnológicamente a través del programa informático <i>skype</i> ¹	97
ANEXO 4 Extracto de respuestas a entrevista mediada tecnológicamente a través del servicio de chat de que ofrece <i>gmail</i> ²	99
ANEXO 5 Ejemplo de registro de observación interacciones en el foro de reconocimiento	100
ANEXO 6 Ejemplo de registro de observaciones foro trabajo colaborativo No. 1	101
ANEXO 7 Ejemplo registro de observación mensajería interna	103
ANEXO 8 Proceso de codificación de los relatos	105

¹ *Skype* es un software que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet. Ampliar la información de este programa en <http://www.skype.com/intl/es/features/>

² *Gmail* es un servicio de correo electrónico. Sus características pueden ser consultadas en <http://mail.google.com/mail/help/intl/es/about.html>

INTRODUCCIÓN

La aceleración de los procesos de globalización a través de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC's) facilita el intercambio entre los individuos y propicia el surgimiento de nuevas formas de organización. Entre ellas, se encuentran las denominadas *comunidades virtuales* que emergen y establecen relaciones personales en el ciberespacio³ (Rheingold, 1993).

Algunas organizaciones han incorporado las comunidades virtuales con fines educativos, posibilitando el acceso a la educación de individuos geográficamente dispersos que tienen propósitos comunes en función de la construcción o apropiación del conocimiento. Tales comunidades son denominadas comunidades virtuales de aprendizaje (en adelante CVA).

El presente estudio se inscribió en la línea de investigación sobre aspectos psicosociales del trabajo como actividad económico productiva del Grupo de Investigación: Psicología Organizacional y del Trabajo, que apoya la Maestría en

³ El término ciberespacio fue creado en 1984 por el escritor de ciencia ficción William Gibson en la novela *Neuromancer* y lo definió como “una alucinación consensual experimentada diariamente por billones de legítimos operadores, en todas las naciones, por niños a quienes se enseña altos conceptos matemáticos... Una representación gráfica de la información abstraída de los bancos de datos de todos los ordenadores del sistema humano...” (Gibson, 1998).

Psicología de la Universidad del Valle y tuvo como propósito caracterizar desde la perspectiva psicosocial, la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje en función de los propósitos de construir conocimiento, de acuerdo con las versiones de diversos tipos de miembros. Para ello, se seleccionó una comunidad virtual de aprendizaje existente en una Institución de Educación Superior (en adelante IES)⁴, de carácter público del orden nacional; específicamente, la comunidad a la que pertenecen estudiantes que ingresan por primera vez a la institución, consejeros académicos, tutores, director nacional de la CVA y coordinador de medios y mediaciones pedagógicas.

El marco conceptual partió de referentes que aportan a la lectura del contexto como globalización, sociedad del conocimiento y virtualización. La globalización por considerarse el proceso que sufrió una rápida expansión por el uso intensivo de las TIC's, la llamada sociedad del conocimiento donde se gestan nuevas formas de organización en torno a la construcción social del conocimiento y la virtualización para la comprensión de los entornos virtuales donde se desarrolló el estudio.

Ahora bien, como conceptos centrales se tuvieron en cuenta los referentes de comunidades virtuales, formas organizativas y la etnografía virtual. Las comunidades virtuales por tratarse del objeto de estudio; las formas organizativas que permiten la caracterización de su dinámica desde una perspectiva psicosocial; y la etnografía virtual por considerarse una metodología acorde al objeto estudiado.

⁴ Por razones éticas, se omite el nombre de la IES donde se llevó a cabo la presente investigación

En el método se describe el concepto de etnografía virtual como parte del enfoque cualitativo, metodología propuesta por Christine Hine en el año 2000 para estudiar las prácticas sociales mediadas a través de internet.

En el desarrollo de la investigación, la autora se involucró en la dinámica de una comunidad virtual para realizar una observación participante en línea. En tal sentido, la metodología la complementó con entrevistas estructuradas realizadas a los actores según el rol que desempeñan en la comunidad, gracias a los servicios de interacción que ofrece el programa informático skype y el servidor de correo electrónico gmail que facilitan la intercomunicación.

Respecto al análisis de los datos se seleccionaron algunos textos escritos por los participantes a través de los foros y los textos de las entrevistas, y se realizó un proceso de codificación por unidades temáticas para establecer las categorías resultantes, tomando como referente el ejemplo aportado por Coffey y Atkinson (2003).

Como resultados del estudio, se encontró que existe una dependencia de la estructura jerárquica del contexto organizacional instituido al que pertenece la CVA, representada en los relatos que demuestran la falta de autonomía; el control y mecanismos de regulación permanente, la forma de asignación y la adhesión obligatoria de los miembros a los grupos colaborativos.

La CVA analizada se caracteriza por el trabajo en red del personal académico, los miembros de la comunidad se reconocen como parte de un sistema organizacional mayor; estos se organizan frente a un propósito común orientado a la construcción de conocimiento y al éxito de un desempeño que requiere de saberes técnicos y pedagógicos.

Por otra parte, la etnografía virtual aportó elementos para caracterizar nuevas formas de organización cuyas interacciones estén mediadas por las TIC's, cuando el interés es el describir la dinámica organizacional desde las versiones de los actores implicados.

Para finalizar se discutieron los hallazgos tomando como referente los niveles de actuación y análisis de los contextos organizacionales instituidos, propuestos por Rentería y Carvajal (2006), se ponen de manifiesto las dificultades de apropiación de las TIC's y sus implicaciones en la interacción que se da en los foros de trabajo colaborativo y se plantean algunos elementos de la etnografía virtual que pueden aportar en la comprensión de formas organizativas.

1. CONTEXTO DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente siglo se ha caracterizado por cambios significativos a nivel económico, político, social, cultural y tecnológico, derivado en gran parte de la aceleración de los procesos de globalización, que traen consigo nuevas formas de organización social. En este contexto, el conocimiento afianza su papel fundamental en la sociedad, donde cada individuo y organización construyen su propia capacidad de acción, por tanto, la posición social de la organización depende en gran parte del proceso de adquisición y desarrollo de conocimiento, y de la consolidación de su capacidad para generar y aplicar nuevo conocimiento, de tal forma que se adapte dinámicamente a una realidad en rápido proceso de cambio y transformación (Chaparro, 2010).

Un ejemplo de esas nuevas formas de organización social son las denominadas comunidades virtuales, consideradas como: "agregaciones sociales que emergen de la red cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un tiempo lo suficientemente largo, con suficiente sentimiento humano, para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio" (Rheingold, 1993, p. 5). El desempeño de estas comunidades virtuales está mediado por las tecnologías de la información y la comunicación TIC's que comprenden la informática, las

telecomunicaciones, y la transferencia y procesamiento de datos y de imágenes, que permiten la interacción en tiempo real entre personas y grupos geográficamente dispersos. Dicha interacción, sólo es posible a partir de la expansión de internet en los años noventa (aunque internet se construye aproximadamente desde los años sesenta) como un medio de comunicación, interacción y organización social (Castells, 1999).

Para Rheingold (1993), la comunidad virtual se generó inicialmente con propósitos comerciales, recreativos y culturales. Posteriormente, docentes y alumnos empezaron a utilizarlas como un medio para construir conocimiento y retroalimentar sus aprendizajes formales. Fue así como se generaron las comunidades virtuales de aprendizaje (CVA) como una nueva estrategia educativa que flexibiliza los ambientes de enseñanza y crea nuevas formas de interacción entre docentes y alumnos. Esta interacción, se fundamenta en técnicas de aprendizaje cooperativo y colaborativo, enseñanza de pares, grupos de discusión, seminarios, aprendizaje por experiencia, laboratorios, trabajo de campo, aprendizaje centrado en problemas, escritura y comunicación a lo largo de todo el currículo, reflexiones continuas, y autoevaluación, entre otras. Los participantes de las comunidades virtuales de aprendizaje son individuos que mediados por tecnologías de información y comunicación establecen múltiples relaciones con miras al cumplimiento de objetivos y metas, que difieren en función del rol que desempeñan en la organización a la que pertenecen.

La institución de educación superior - IES, objeto de estudio, incorpora las tecnologías de la información y de las comunicaciones para fomentar y acompañar el aprendizaje

autónomo en el marco de la sociedad global y del conocimiento, lo que ha facilitado la generación de comunidades virtuales de aprendizaje que propician el trabajo en red entre los actores institucionales y el acceso a la educación de individuos geográficamente dispersos. Para el desarrollo de sus diversas actividades misionales y de gestión, se requiere del trabajo en equipo y la constitución de comunidades apoyadas en tecnologías, para hacer presencia de manera competente en el contexto local, regional, nacional, global y ciberespacial, pues dado su trabajo en red, adquiere un carácter horizontal en su funcionamiento, lo cual garantiza su legitimidad en la realización de actividades y acciones compartidas.

Por consiguiente, a las CVA organizadas al interior de la IES, pertenecen individuos con roles específicos como directores, consejeros académicos, tutores, estudiantes, y coordinadores de medios y mediaciones pedagógicas. Los individuos que hacen parte de la comunidad son personas de distintas regiones del país y del exterior con niveles diferentes de apropiación de las nuevas tecnologías y acceso a los recursos tecnológicos, así como diversas condiciones socio-económicas, procedentes en su gran mayoría de sistemas de educación presencial, las cuales se agrupan con el interés común de búsqueda colectiva del saber. En ese sentido, los individuos se vinculan en un espacio intersubjetivo que les connota como una comunidad, bajo el signo de una meta común centrada en la construcción social del conocimiento (Luque, 2004).

Lo anterior, se planteó con el interés de indagar por este tipo de formas organizativas que se acogen en un contexto de una institución de educación superior, y bajo una

perspectiva psicosocial; la manera como varios de sus actores significan e interpretan, su propósito, formas de composición, grado de institucionalización, temporalidad, grado de unicidad, tecnología de actuación, formas de regulación interna, formas de legitimación de prácticas y sentidos sociales; así como los efectos (Rentería & Carvajal, 2006) en el propósito de aprendizaje y conocimiento; fueron elementos que permitieron la identificación y caracterización de esta forma organizativa más allá de lo tecnológico, con el fin de conocer su dinámica organizativa como comunidad virtual de aprendizaje.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Las constantes innovaciones tecnológicas a lo largo de la historia han transformado y alterado hábitos y prácticas de las comunidades más simples a sociedades más complejas. El individuo sabía el lugar que ocupaba en el mundo, lo que le daba sentido a su existencia, determinando sus actitudes emocionales y orientando los procesos educativos.

Uno de los fenómenos que más ha revolucionado el mundo es la aparición de Internet en la década de los sesenta. Luego del lanzamiento al espacio del primer satélite soviético, el Sputnik, Estados Unidos se interesó por crear una red militar con un sistema de comunicación capaz de sobrevivir a una guerra nuclear procedente de la entonces Unión Soviética y otros países del campo socialista (Cañedo, 2004).

En 1961, se inician las investigaciones en informática, para las cuales fue contratado el psicólogo Joseph Licklider quien realiza la primera descripción documentada acerca de las interacciones sociales que podrían ser propiciadas a través del trabajo en red y discute el concepto de *Galactic Network*⁵ (Mangisch, 2001).

Internet se concibió como el acceso a múltiples redes independientes, con la motivación inicial de compartir recursos. En los años noventa del siglo pasado, se logró la máxima expansión de Internet, lo que provocó múltiples cambios, entre ellos la forma de relacionarse por las innovaciones en los medios de comunicación. Internet es considerado como el medio de comunicación y de relación esencial sobre el que se basa la nueva forma de sociedad, denominada por Castells (1999) como “la sociedad red”, también denominada en la actualidad como sociedad de la información, sociedad del conocimiento o cibernsiedad⁶. Con la aparición de internet surgieron las comunidades virtuales. De hecho Internet en sus comienzos, se crea a partir de una red internacional de científicos y técnicos que comparten y desarrollan tecnologías en forma de cooperación (Castells, 1999). Pero solo es Rheingold quien oficializa el término a través de su libro *The Virtual Community* en 1993.

Seguidamente, el surgimiento de esta nueva forma u opción de organización social, suscitó los primeros debates sobre el aspecto social de internet en los inicios de los años

⁵ Ampliar información de la historia de internet en “Internet, historia y consecuencias”. Disponible en: <http://www.mangisch.info/documents/publicaciones/internethistoriaconsecuencia.pdf>

⁶ Aunque en la actualidad estas expresiones se usan indistintamente, la autora del proyecto reconoce que tienen implicaciones diferentes, que no se abordarán en el presente documento, pues no hacen parte del objeto central del estudio realizado.

noventa. En la segunda mitad de la década las investigaciones giraron en torno a la noción de comunidad virtual, así como la identidad en línea por el individuo; estimulando abordajes desde distintas disciplinas como la sociología con estudios de interacciones en ambientes informáticos, vínculos y factores de emergencia de estas comunidades; la lingüística con estudios de nuevas formas de expresión y dinámicas que las caracterizan; y la antropología que realizó estudios sobre etnografía del ciberespacio y género de los participantes de las CVA (Siles, 2005).

Otras perspectivas de abordaje en el estudio de las comunidades virtuales han sido las siguientes: las condiciones de acceso, las habilidades de los participantes para apropiarse de las herramientas tecnológicas, la evaluación de la calidad y el uso de los medios de comunicación, evaluación del impacto de las TIC's y la evaluación de la utilidad y suficiencia para las necesidades de los usuarios o de las bondades para fines educativos.

La caracterización de la dinámica de una comunidad virtual de aprendizaje (CVA), desde la perspectiva psicosocial, aportó elementos para que dichas comunidades no sólo se organicen en torno a la disponibilidad de información o se limiten a incentivar la interacción social, sino que esta interacción responda a los propósitos de aprendizaje y conocimiento de los actores implicados, de manera que el saber colectivo no solamente sirva como una habilidad o conocimiento adquirido, sino, particularmente, como una manera de reflexionar para mejorar e intervenir de modo relevante en la realidad. El abordaje desde la psicología organizacional, aportó pautas o lineamientos para el mejoramiento de las dinámicas organizativas en ese tipo de comunidades, de manera que

los actores se reconozcan como verdaderos miembros de la comunidad; más aún cuando se trató de comunidades virtuales de aprendizaje que hacen parte de un contexto organizacional instituido y que difieren de aquellas que emergen voluntariamente.

Por otra parte, considerando que la comunidad virtual de aprendizaje escogida como fenómeno de estudio, surgió en el contexto de una institución de educación superior; los resultados de la investigación contribuyeron a que este tipo de organizaciones educativas asuman el reto de continuar transformándose, pues hoy no es suficiente que las organizaciones potencien la capacidad de aplicar conocimientos, dominen procedimientos, empleen habilidades específicas e instrumentales y encuentren soluciones tecnológicas disponibles para objetivos determinados; se trata más bien, de desarrollar la capacidad de innovar, producir nuevos conocimientos y soluciones tecnológicas adecuadas a las necesidades sociales. (De Souza Machado, 2002). En ese sentido, la IES escogida, a través de las versiones de los actores implicados en la comunidad virtual, podría posibilitar en un futuro cambios organizacionales que respondan en cierta medida a los propósitos de formación y aprendizaje.

Finalmente, teniendo en cuenta que el estudio se desarrolló en un escenario virtual; se utilizó consecuentemente con el campo, la etnografía virtual, la cual aportó elementos para la comprensión de la dinámica organizativa desde una perspectiva psicosocial. Según lo rastreado en el estudio, las indagaciones realizadas hasta el momento dan cuenta de aspectos individuales, grupales o sociales de estas comunidades, desde perspectivas antropológicas, sociológicas, educativas o meramente tecnológicas, sin

enfaticar en los aspectos psicosociales que influyen en su dinámica organizativa. Por ejemplo, se pueden mencionar investigaciones en otros países, como los publicados por la Universidad Oberta de Cataluña, desde una perspectiva socio antropológica (Ardévol, 2003, Hine, 2000 & Estalella, 2005), Universidad Autónoma de Barcelona desde una perspectiva psicológica (Galvez, 2004) y la publicación de Sandoval (2007) en la revista argentina de sociología también desde perspectivas sociológicas y antropológicas.

Es importante aclarar que el estudio no pretendió dar cuenta de cómo construyen conocimiento los sujetos presentes en la comunidad; su objetivo principal fue caracterizar desde una perspectiva psicosocial, su dinámica organizativa en función de los propósitos de aprendizaje para los cuales la comunidad fue creada.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Considerando el área problemática y su justificación se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la dinámica organizativa de una comunidad virtual en función de los propósitos de aprendizaje y conocimiento de acuerdo con las versiones de sus actores implicados?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Caracterizar la dinámica organizativa de una comunidad virtual en función de los propósitos de aprendizaje y conocimiento, de acuerdo con las versiones de actores implicados.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las maneras de significación e interpretación de diversos actores de una comunidad virtual de aprendizaje como forma organizativa, representadas por modos de interacción, ubicación, regulación, articulación, relaciones de trabajo, estrategias de acción o de puesta en marcha de tecnologías particulares.
- Explorar las fortalezas y debilidades por parte de los miembros de la comunidad virtual de aprendizaje estudiada, en función de la apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Aportar elementos para la comprensión de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje, acogida en un contexto organizacional instituido.

2. MARCO CONCEPTUAL

La investigación partió de referentes conceptuales para la lectura del contexto como: globalización, sociedad del conocimiento y virtualización para efectos de ilustración del objeto de estudio. La globalización, por considerarse como el proceso que, luego de la aceleración provocada por la intensiva utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, significó evidentes transformaciones en la manera de concebir las organizaciones. La sociedad del conocimiento, donde la información es la base de la organización social actual; y la virtualización para la comprensión de las nuevas formas de organización que surgen en el ciberespacio.

Como conceptos centrales se desarrollaron los referentes de comunidades virtuales, formas organizativas y la etnografía virtual. Las comunidades virtuales por tratarse del objeto de estudio, las formas organizativas que permitieron la caracterización de su dinámica desde una perspectiva psicosocial y el concepto de etnografía virtual que será ampliamente desarrollado en el método.

2.1 ELEMENTOS PARA LA LECTURA DEL CONTEXTO

2.1.1 Aportes de la globalización en la comprensión de nuevas formas de organización

El fenómeno de la globalización es bastante amplio, por tanto sólo se desarrollaron elementos que aportaron a la interpretación de nuevas formas de organización y su impacto en las relaciones entre los individuos que participan de las nuevas dinámicas organizacionales.

La globalización se conceptúa como un proceso que no sólo involucra extensión geográfica de la actividad económica a través de las fronteras nacionales (internacionalización), sino también – y lo que es más importante – la integración funcional de tales actividades internacionalmente dispersas (Dicken, citado por Rózga, 2001).

Rózga (2001) hace alusión a que los procesos de aceleración de la globalización, gracias a los desarrollos de las TIC's y el surgimiento de las redes, permitieron el funcionamiento de las economías en los así llamados tiempos reales y posibilitaron la integración funcional de las actividades internacionalmente dispersas. Sin embargo, precisa que aunque las redes como fenómeno social han existido desde siempre; en el caso de la globalización actual, es más favorable hablar de redes cuando los sujetos sociales pueden comunicarse en tiempos reales.

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

Para Malvezzi (2000), el aspecto central de la globalización es la compresión del espacio y del tiempo por la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. El espacio sufre una doble alteración: en cuanto a distancia, los eventos interactúan como si estuviesen físicamente próximos; y respecto al lugar, por la posibilidad de transformar diversos aspectos de la realidad en información. Como consecuencia de esa compresión del espacio, el tiempo también se comprime por el hecho de poder acceder, enviar y procesar datos de modo rápido sin necesidad de desplazamiento o contacto físico.

Entre las potencialidades detectadas por el proceso de aceleración de la globalización, se enuncia como característica emergente de la sociedad, la apertura para que las personas vivan distintas identidades sin limitarse a las identidades propuestas por un grupo cultural particular. Se destaca también la creciente diversidad. Los grupos de trabajo se tornan más pluralistas en sus tareas y mucho más heterogéneos en lo que se refiere a etnias, edad, cultura y multidisciplinariedad.

La incorporación de las TIC's posibilita entre otros aspectos, la empresa virtual y el trabajo a distancia; las estructuras se sustituyen por equipos interdependientes, el gerenciamiento por auto-gerenciamiento y la regulación externa es sustituida por el autocontrol. Existe más control del ambiente de trabajo, más autonomía y consecuentemente más responsabilidad sobre los resultados lo que genera mayores niveles de estrés por la presión de cumplir metas y cronogramas.

Por otra parte, la práctica de la gestión de recursos humanos demuestra una tendencia a cambiar la función reguladora por una función facilitadora. Esta condición implica que el individuo es menos vigilado durante el proceso, él necesita acompañar los eventos, conocer los patrones de calidad y actuar con autonomía para garantizar los resultados, porque estos son más dependientes de su acción que de las estructuras y manuales. En ese sentido, ante la pregunta ¿cómo está emergiendo la institución del trabajo en la sociedad globalizada? Malvezzi enuncia como probabilidad, la predominancia del trabajo autónomo. El trabajador está siendo llamado a administrar su propia adaptación e integración, condición que será fundamental para sobrevivir en una sociedad globalizada.

2.1.2 Sociedad del conocimiento

En la sociedad actual, la información y el conocimiento son la principal fuente de producción de riqueza. Las constantes innovaciones han transformado y alterado los hábitos y las prácticas en el contexto individual, social y organizacional. Se han modificado las formas de acceder a la información, lo cual promueve una distancia sustancial entre el sujeto y el conocimiento, entre las instituciones y los procedimientos, entre el hacer tradicional y el hacer tecnológico (García, 2007).

Con el surgimiento de internet se provocaron cambios que dieron paso a la construcción de saberes estables, al aprendizaje permanente, a la navegación continua en un conocimiento que, a partir de ahora, se destaca en el primer plano. El conocimiento y la

información son desterritorializados porque no están exclusivamente relacionados con un soporte privilegiado, sino que pueden viajar; característica que inscribe a la información y el conocimiento en el orden del acontecimiento o del proceso (Lévy, 1999).

Para Castells (2002) lo que caracteriza a la sociedad actual, es la aplicación del conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación. Las nuevas tecnologías de la información no son sólo herramientas que aplicar sino procesos que desarrollar. Por tanto, el surgimiento de la “sociedad red”, no puede entenderse sin la interacción de dos tendencias relativamente autónomas: el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, y el intento de la antigua sociedad de reequiparse mediante el uso del poder de la tecnología para servir a la tecnología del poder.

La sociedad de la información o cibersociedad se sustenta en el hecho de que la información es un recurso o un bien económico fundamental y base del desarrollo social actual. La información es un bien que no agota con su consumo, es más, puede que se enriquezca en un desarrollo ideal y utópico hasta valores incalculables, naciendo otra nueva y rica información que cada vez va produciendo más información. El centro de atención de las autopistas de la información es la propia información, quedando la llamada autopista y el ordenador en sí como el medio a través del cual se comunica o localiza dicha información (Joyanes, citado por Rodrigues de Almeida, 2006, p. 373).

Para Castells (2002), se inicia una nueva era, la de la información. Debido a la convergencia de la evolución histórica y el cambio tecnológico, se ha entrado en un modelo puramente cultural de interacción y organizaciones sociales; en la que la

información es el ingrediente clave de la organización social y los flujos de mensajes e imágenes de unas redes a otras constituyen la fibra básica de la estructura social actual.

En consecuencia, el nuevo entorno económico es mucho más favorable a los proveedores de espacios, a los arquitectos de comunidades virtuales, a los vendedores de instrumentos de transacción y de navegación, que a los tradicionales difusores de contenidos. La propiedad territorial rígida ha pasado a la retribución de fluctuaciones desterritorializadas y la transformación de una economía de valor de cambio a una economía de valor uso (Lévy, 1999).

2.1.3 Virtualización

Lévy (1999) conceptualiza lo virtual en oposición a lo actual y no a lo real y establece una diferenciación cuando conceptúa lo virtual como: “el conjunto problemático, el nudo de tendencias o de fuerzas que acompaña a una situación, un acontecimiento, un objeto o cualquier entidad y que reclama un proceso de resolución: la actualización” [...] La actualización aparece como la solución a la problemática, “es creación, invención de una forma a partir de una configuración dinámica de fuerzas y finalidades” (p. 11).

El autor analiza la virtualización “como un cambio de identidad, un paso de una solución particular a una problemática general o transformación de una actividad especial y circunscrita a un funcionamiento deslocalizado, desincronizado, colectivizado” (p. 24).

Por ejemplo, cuando se anuncia o comenta una noticia, no se difunde el acontecimiento

en sí mismo sino un mensaje que se refiere a él, por tanto, si el acontecimiento es actual, la producción y la difusión de mensajes que éste genera constituyen una virtualización del acontecimiento, provista de las características que se asocian a la virtualización: desterritorialización, separación de un aquí y ahora particular y puesta en común e incorporación en la problemática.

Otro ejemplo para diferenciar lo virtual de lo actual es el tratamiento de la información. Esto, si se tiene en cuenta que la información es virtual por la falta de la relación directa con un aquí y un ahora; cuando se interpreta y se relaciona con otras informaciones para otorgar un sentido o para tomar decisiones, la información se actualiza. “El conocimiento por su parte, es el fruto de un aprendizaje, es decir, el resultado de una virtualización de la experiencia inmediata. En sentido inverso, puede aplicarse o, mejor, actualizarse en situaciones diferentes a las del aprendizaje inicial. Toda puesta en práctica efectiva de un saber es una resolución inventiva de un problema, una pequeña creación” (p. 45).

Por otra parte, el autor alude al texto como un objeto virtual que se actualiza en múltiples versiones, traducciones, ejemplares y copias. El lector lo actualiza cuando sigue o no las instrucciones de quien escribe. Para él, “la escritura desincroniza y deslocaliza. Hace surgir un dispositivo de comunicación en el que los mensajes, muy a menudo, se separan en el tiempo y en el espacio de su fuente de emisión, y, en consecuencia, se reciben fuera de contexto” (p. 28).

Ahora bien, cuando a partir del texto se jerarquizan y seleccionan áreas de sentido, se establecen enlaces entre estas zonas, se conecta el texto con otros documentos, se acomoda a una memoria que forma el fondo sobre el cual se separa y al cual reenvía, se hace referencia a las funciones del hipertexto⁷ informático:

Porque el texto contemporáneo, alimentando enlaces en línea y conferencias electrónicas, corriendo por las redes, fluido, desterritorializado, dinámico, sumergido en el entorno oceánico del ciber-espacio, reconstituye, aunque de un modo diferente y a una escala infinitamente superior, la copresencia del mensaje y de su contexto viviente que caracteriza la comunicación oral. Una vez más, los criterios cambian, y se acercan a los del diálogo o la conversación: pertinencia en función del momento, lectores y lugares virtuales; brevedad gracias a la posibilidad de apuntar inmediatamente las referencias; eficiente, pues darle un servicio al lector (y especialmente ayudarlo a navegar) es el mejor medio para diferenciarse bajo el diluvio informacional (p. 28).

Por ello, en el proceso de la virtualización se observa la tendencia contemporánea a la hipertextualización de los documentos donde se mezclan las funciones de lectura y escritura, equilibrando la interioridad del autor y la condición exterior del lector en relación al texto.

Con relación a la asociación que comúnmente se da entre la informática y lo virtual, Lévy (1999) solo considera la informática como el soporte mecánico (material y programa), pues nunca ofrece un campo problemático. La memorización digital es una potencialización, la visualización de datos una realización. No se debería hablar

⁷ Un hipertexto es una “matriz de textos potenciales, de los cuales sólo algunos se realizarán como resultado de la interacción con un usuario” Lévy (1999, p.29). En ese sentido siempre el hipertexto será un texto pero no siempre el texto se constituye en un hipertexto.

entonces de imágenes virtuales para calificar las imágenes digitales, sino de imágenes posibles visualizadas. Lo virtual sólo aparece con la entrada de la subjetividad humana en la secuencia textual, cuando del mismo movimiento emergen la indeterminación del sentido y la propensión del texto a significar. Para el autor, los sistemas de realidad virtual transmiten algo más que imágenes: una casi presencia.

Por esto, cuando los miembros de la comunidad virtual de aprendizaje interactúan en los foros, se puede analizar la entrada de la subjetividad humana en la secuencia textual, es esa la razón por la cual este medio es considerado un lugar propicio de discusión y participación en el ciberespacio.

2.2. ELEMENTOS CONCEPTUALES CENTRALES

En el presente apartado se desarrollarán los conceptos que guardan relación con las comunidades virtuales y las formas organizativas, como ejes que fundamentan las categorías de análisis que hacen parte de esta investigación. A continuación se explicitarán cada uno de ellos.

2.2.1 Comunidades virtuales

Para el entendimiento de la noción de comunidades virtuales se trae a colación el artículo “Internet, virtualidad y comunidad” (Siles, 2005), quien examina el concepto de comunidad a partir de las perspectivas teóricas de las ciencias sociales y discute las

principales concepciones de la relación entre lo virtual y lo real y sus aplicaciones en la noción de comunidad, para sugerir una definición alternativa de “comunidad virtual”. El concepto de comunidad se fundamenta, como lo propone Nisbet, citado por Siles (2005), en una concepción del ser humano en su integridad, desbordando los roles que ocupan su orden social.

El término puede expresarse en un hecho concreto, un lugar, una religión, una nación, una raza o una profesión [...] Ferdinand Tönnies es el primero en formular una teoría de la comunidad como categoría sociológica [...] En el siglo XIX la pertenencia a una comunidad se desarrolla en función del sentido de proximidad geográfica y de los vínculos más estrechos entre los individuos y es considerada como la legitimación de formas de asociación diversas que se oponen a la sociedad como forma de organización más vasta. [...] Los diversos autores de la época que utilizan el concepto de comunidad, designan todos los tipos de relaciones caracterizados por lazos afectivos estrechos, profundos y duraderos, por un compromiso de naturaleza moral, y por un tipo de adhesión común a un grupo social (p. 58).

Por otra parte, la noción de comunidad se asocia, no solamente a un espacio físico determinado, sino en términos del “conjunto de relaciones sociales entre los miembros de un grupo y su significado para cada individuo” (Bender, citado por Siles, 2005, p. 58), lo que ha servido para analizar los grupos que emergen de ambientes informáticos como una red social de vínculos e interacciones, que pueden ser abstractas de un espacio físico.

Como se mencionó en el área problemática, en 1993 Rheingold propuso el concepto de comunidades virtuales definiéndolas como "agregaciones sociales que emergen de la red cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un

tiempo lo suficientemente largo, con suficiente sentimiento humano, para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio” (p. 5).

La noción de agregaciones sociales ha sido estudiada, de alguna manera, desde la antropología por Mayer (1987), en el estudio de los cuasi-grupos para dar a conocer otra especie de agrupamiento de individuos que aunque poseen un cierto grado de organización, no poseen la categoría de grupos. Les llama cuasi-grupos interactivos pues están basados en un conjunto de individuos en interacción. Esta noción se utilizó en el estudio, para el análisis del proceso de conformación de los llamados “grupos colaborativos”⁸ que interactúan en los foros.

Según Rheingold (1993), los individuos en comunidades virtuales usan palabras sobre pantallas para intercambiar información o conocimientos, discutir, participar en la disertación intelectual, dirigir el comercio, compartir apoyo emocional, hacer planes, tormenta de ideas, chismes. Las personas pelean, se enamoran, encuentran a amigos y los pierden, juegan a partidos, coquetean, entre otras actividades que las personas hacen en la vida real. Millones de personas han sido atraídos hacia ellas, sus características son atractivas, incluso adictivas. Las observaciones directas del comportamiento en línea que ha realizado por más de diez años, han llevado al autor a concluir que cuando las TIC's son asequibles a las personas en cualquier lugar, construyen inevitablemente comunidades virtuales e indica como una de las posibles explicaciones para este fenómeno, el ansia de la comunidad que crece en el seno de las personas alrededor del

⁸ En la CVA se denominan grupos colaborativos a los cinco estudiantes que participan en el foro para el cumplimiento de las tareas específicas de un curso, organizados automáticamente a través del sistema de registro y control de la IES. Sin embargo en el capítulo cinco se discute esta noción.

mundo cuando los espacios públicos más y más informales desaparecen de las vidas de las personas.

En tal sentido, la noción de comunidad virtual propuesta por el referido autor ha tenido gran acogida por investigadores interesados en el estudio de las comunidades virtuales desde una perspectiva que va mucho más allá de lo tecnológico e instrumental. Como ejemplo, se pueden citar los estudios de Meza, Pérez y Barreda (2002), en su artículo “Comunidades Virtuales de Aprendizaje como herramienta didáctica para el apoyo de la labor docente”, quienes resaltan que la noción de comunidad no es nuevo, en realidad la comunidad ha existido siempre a lo largo de la historia como práctica y forma organizativa, la única diferencia radica en que antes el territorio de la comunidad era geográfico y hoy es virtual; es decir, la comunidad no ocupa un espacio en el mundo físico sino en el ciberespacio. Así, el ser humano traslada a este espacio virtual, sus modos de vida en sociedad, su cultura y configura ese espacio para que responda a sus necesidades.

Siles (2005) asume otras perspectivas teóricas sobre la noción de comunidad fundamentado en Benedict Anderson, para quien la comunidad se define por su carácter imaginado, “puede nacer por la anticipación o ficción del individuo, pero no les impide ser al mismo tiempo reales [...] Los grupos que emergen en línea según la perspectiva de Anderson serían imaginados ya que a pesar de que los miembros no lleguen a conocerse necesariamente en forma física, la imagen de su relación está presente en cada individuo y les permite interactuar entre ellos en función de la representación” (p.58).

Desde esta perspectiva, bastaría que los miembros de la comunidad virtual escogida como objeto de la presente investigación, se conciban como parte de dicha comunidad para que la construyan a través de las dinámicas de interacción generadas a través de los foros, servicios de mensajería, chats, audioconferencias y demás herramientas de comunicación.

Otras de las perspectivas son las propuestas por Wenger (2001) y Garrido (2003) quienes involucran la noción de construcción social del conocimiento. El primero utiliza la noción de comunidades para describir asociaciones de personas que adquieren y crean conocimiento. Tales comunidades constituyen el contexto para desarrollar una práctica como un proceso activo, dinámico e histórico de participación en la negociación de significado, en el que paralelamente se construyen las identidades de los participantes y su aprendizaje. Para Wenger, una comunidad virtual puede constituirse a través de una red mundial de ordenadores donde la gente se congrega en espacios virtuales y desarrolla maneras compartidas de profundizar en sus intereses comunes. Garrido, entiende la comunidad virtual como aquel contexto social en el que, entre sus miembros, producen y mantienen interacciones en las que se negocian significados, al tiempo que sus propias identidades, en una dinámica de construcción de un sistema cultural que les permite acceder, compartir, cogerar y construir conocimiento.

Ambas nociones son válidas para el análisis realizado, por cuanto los miembros de la CVA estudiada, se congregan en un espacio virtual, donde interactúan y desarrollan maneras compartidas de profundizar en sus intereses comunes; lo que les permite

construir conocimiento social.

Al respecto vale la pena preguntarse el por qué se asocia el concepto de red al de comunidad virtual. De acuerdo a Radcliffe-Brown, citado por Mayer (1987), el concepto de “red” fue empleado por quien caracterizó la estructura social como una “red de relaciones sociales efectivamente existentes”. Las relaciones que forman la estructura social serían sustentadas por una convergencia de intereses o al menos, “por la limitación de los conflictos que puedan surgir de la divergencia de intereses” (p. 128).

Pero entonces, qué elementos estimulan a los individuos a congregarse en una comunidad virtual? Rheingold (1993) considera que las personas existen en un mundo competitivo porque reconocen que hay algo valioso que pueden adquirir solamente congregándose. También existen factores que motivan a los participantes a comprometerse, como la disponibilidad de tiempo, la medida en que la participación se visualiza como parte del trabajo normal, la medida en que la participación ayuda a los individuos en su trabajo, el atractivo y la facilidad de los materiales colocados en la Internet, los incentivos y las sanciones relacionadas con la participación o no participación, cuán cómodas se sienten las personas usando el medio electrónico para un diálogo escrito, y la medida en que las personas se sienten libres para desafiar y cuestionar lo que está haciendo en la actualidad su organización o proyecto.

No hay que olvidar que las personas inmersas en la comunidad virtual de aprendizaje no pueden considerarse como personas aisladas sino en interacción con los demás; que

dicha interacción lleva a compartir objetivos y distribuir responsabilidades; por tanto, los procesos que intervengan en dichas relaciones son de gran importancia para el profesional interesado en el estudio de estos fenómenos sociales. A continuación se desarrollará el concepto de formas organizativas que apoyará la caracterización de la CVA desde una perspectiva psicosocial.

2.2.2. Formas organizativas

Las perspectivas anteriores, permiten describir algunos niveles de relación de los individuos, otras enfatizan en el contexto social pero no son suficientes para explicar la dinámica de funcionamiento de una comunidad desde una perspectiva psicosocial, por lo cual, se ha escogido para el presente estudio la conceptualización de organización propuesta por Spink (1996), como fenómeno psicosocial donde los comportamientos pueden ser observados como una parte que acontece dentro de “algo”.

Por otra parte, para efectos de la caracterización de la dinámica organizativa se tendrán en cuenta los parámetros y estrategias propuestas por Rentería y Carvajal (2006). En su artículo “Abordaje psicosocial de la diversidad y papel de formas organizativas en la estructuración de contextos organizacionales instituidos”, define las Formas Organizativas como “construcciones sociales que corresponden o representan, para las personas que integran los sistemas organizacionales, formas de interacción, ubicación, regulación, articulación, relaciones de trabajo, estrategias de acción o de puesta en marcha de tecnologías particulares” (p.161).

Los autores presentan cinco niveles de actuación que permiten comprender y explicar las dimensiones que llevan a la estructuración de los contextos organizacionales instituidos desde una perspectiva psicosocial: Individual – personal, ocupacional - posicional, divisional, corporativo – integrativo y el nivel del entorno. Complementan la propuesta de estos cinco niveles con algunos parámetros que permiten apoyar la caracterización de formas organizativas, los cuales son utilizados en la presente investigación para caracterizar la comunidad virtual de aprendizaje escogida:

- **Propósito**, explícito o implícito que representa la intencionalidad de la gestión o actividad de la forma organizativa y se encuentra ligado a su papel en el sistema organizacional en función de su creación, mantenimiento, modificación o destrucción.
- **Forma de composición**, que implica: tamaño de la forma organizativa en función de número de integrantes y de lo que serían las partes identificables, las características de los integrantes conforme su especialidad, experiencia, experticia o ubicación jerárquica y el tipo de vínculo (voluntario, obligatorio o por designación)
- **Grado de institucionalización**, que implica el tipo de reconocimiento oficial o no, la naturalidad con que las personas reconozcan su existencia en ese Contexto organizacional instituido y el grado de autonomía para decisiones o acciones.
- **Temporalidad**, en función del propósito particular que refiere el momento de surgimiento, su duración (tiempo de existencia), tiempo de reunión – encuentro y la

frecuencia y viabilidad de interacciones.

- **Grado de unicidad o fragmentación**, como ente social. Es aquí donde ideas como conjunto, agrupamiento, colectivo, relación y vínculo promueven la especificidad en la delimitación y en la identidad social.
- **Tipo de tecnología de actuación**. Se refiere a los saberes y prácticas teóricos metodológicos o técnicos que enmarcan las formas de actividad. Adicionalmente implica los recursos con que cuenta o debería contar y la manera como son empleados.
- **Formas de regulación interna**, que incluyen las pautas y estrategias de control, el tipo de orden establecido o asumido, las articulaciones con el resto del sistema, los estilos de dirección o liderazgo y el tipo de relación entre los integrantes.
- Por hacer parte de sistemas sociales mayores las forma organizativa implican según su papel y dinámica particular de actuación formas de legitimación de prácticas y sentidos sociales con múltiples intenciones.
- **Efectos**, relacionados con los resultados de su gestión en función del propósito explícito y cualquier otro impacto que se genere por su presencia o actividad.

Un contexto organizacional instituido como la IES estudiada; para cumplir su misión organizacional, se estructura a través de la creación de comunidades virtuales de aprendizaje, consideradas como formas organizativas. En tal sentido, el análisis de los cinco niveles de actuación referidos, permite comprender su dinámica organizacional a

partir de los relatos de los actores implicados. Ahora bien, si la interacción de los miembros de la CVA se realiza en un espacio virtual, es conveniente el uso de una metodología como la etnografía virtual que posibilite cruzar las categorías conceptuales con las emergentes de los relatos, para de esta manera caracterizar desde una perspectiva psicosocial la dinámica de la comunidad virtual.

3. MÉTODO

3.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación propuesta es de tipo etnográfica-descriptiva, pues el interés es describir la dinámica organizativa de una comunidad virtual organizada en función de los propósitos de aprendizaje y conocimiento a partir de las significaciones que emergen de los individuos que a ellas pertenecen. Para tal fin, se acudió a fuentes que inicialmente remitieran a la comprensión de lo que es un estudio cualitativo, específicamente una etnografía; así, se tuvieron en cuenta autores como Hammersley & Atkinson (1994), Coffey & Atkinson (2003) y Murcia & Jaramillo (2008). Posteriormente se acudió a Hine (2000) y a Rockwell (2008) quienes reconocen el avance de metodologías etnográficas con una dirección en escenarios virtuales, aunque, estos últimos autores consideran que es un camino aún muy incipiente en el marco de la investigación en ciencias sociales. Sin embargo, para el presente estudio la metodología tiene su correlato en estas últimas tendencias.

Por tanto, se aplicó la Etnografía virtual, inscrita dentro de las metodologías de corte cualitativo, dado que pretende mostrar cómo se organiza la vida social a partir de la interacción y la comunicación en ambientes virtuales, o incluso intenta encontrar

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

características específicas del medio asociadas a la ausencia de contacto físico cara a cara y al carácter textual de este modo de comunicación.

Esta metodología es propuesta por Christine Hine en el año 2000 quien examina los usos cotidianos de Internet y la comprensión que los usuarios tienen sobre sus utilidades, investiga, en detalle, el empleo de Internet y su integración en la vida de las personas. La metodología parte de una comprensión de Internet en dos sentidos: en primer lugar como una cultura en sí misma; y en segundo lugar, como un artefacto cultural, cuyos significados se construyen en los entornos de los que proviene y a partir de las expectativas de sus usuarios (Hine, 2000).

La presente metodología surge entonces cuando el objetivo es no sólo estudiar los usos de internet sino las prácticas sociales en línea. Adapta la observación participante y la realización de entrevistas de manera que permitan estudiar temas de identidad y sociabilidad en línea, reglas de comportamiento, resolución de conflictos, sentido de pertenencia, entre otras prácticas sociales (Ardévol, Bertrán, Callén & Pérez, 2003).

El estudio propuesto aportó a la reflexión sobre el entendimiento de las experiencias etnográficas, luego de aplicar la etnografía virtual como metodología y alimentó las discusiones para futuras investigaciones en la manera como se aborda desde la psicología organizacional el estudio de las comunidades que emergen a través de internet.

En conclusión, la presente metodología, aportó la capacidad de describir el contexto a partir de las interacciones sociales basadas en el texto con el que los participantes inscribieron sus discursos en la negociación de significado, y permitió la interpretación de los datos obtenidos desde una observación participante en un contexto específico, circunscrito y microscópico como el de la comunidad virtual estudiada. Teniendo en cuenta que la comunidad virtual de aprendizaje estudiada, hace parte de una institución de educación superior - IES, se aclara entonces, que no se pretende generalizar los resultados sino que el análisis será aplicable para esa comunidad en particular existente en la organización escogida.

3.2. PARTICIPANTES: Informantes claves

La IES escogida es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial en los términos de la Ley 30 de 1992, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera; patrimonio independiente y capacidad para gobernarse, vinculado al Ministerio de Educación Nacional.

La IES se encuentra sub-dividida en ocho zonas que cubren el territorio colombiano y en ella han emergido diversas comunidades virtuales de aprendizaje frente a propósitos comunes:

- Comunidades virtuales integradas por tutores de un área del conocimiento específica.
- Comunidades virtuales integradas por estudiantes, docentes y tutores que pertenecen a

grupos y semilleros de investigación y que trabajan en red en torno a una línea de investigación.

- Comunidades virtuales organizadas en torno a procesos de cualificación del personal académico y administrativo como diplomados o procesos de formación posgradual.
- Comunidades virtuales integradas por estudiantes, docentes, tutores, consejeros académicos y personal de medios y mediaciones pedagógicas, organizadas en torno a cursos académicos específicos.

En esta última clasificación, se encuentra incluida la comunidad virtual escogida como caso de análisis, específicamente, aquella organizada en torno a una de las áreas comunes para todos los estudiantes que ingresan por primera vez a la modalidad abierta y a distancia de la IES. Como criterios de selección, se tuvo en cuenta la participación activa de académicos de distintas disciplinas, la interacción frecuente según las agendas dispuestas en el curso académico, articulación de la red nacional de consejeros académicos en esta comunidad y la confluencia de todos los estudiantes que ingresan por primera vez a la modalidad referida, así que su continuidad en el sistema se deriva de su desempeño en la comunidad.

Esta comunidad virtual se encuentra integrada por un director nacional, responsable del diseño de material didáctico, configuración de actividades, administración del aula, elaboración de estrategias evaluativas y seguimiento a los tutores del país asignados al curso académico, ocho consejeros académicos zonales, quienes a su vez se desempeñan como tutores virtuales realizando el acompañamiento y seguimiento de las actividades

dispuestas en el aula virtual del curso; ocho coordinadores zonales de medios y mediaciones pedagógicas, ocho coordinadores académicos y de investigación y aproximadamente treinta y siete “grupos colaborativos” integrados por un número máximo de cinco estudiantes. Es pertinente anotar que el agrupamiento se realizó de manera automática a través del sistema de registro y control, durante el proceso de matrícula en el campus virtual.

Seguidamente, se tomó de manera intencional una de las ocho zonas de la IES considerando que las zonas funcionan como organismos espejo⁹ de lo que sucede a nivel nacional. Como informantes claves participaron: el director nacional de la comunidad virtual, tres consejeros académicos que representan a los departamentos: Cauca, Nariño y Valle del Cauca que constituyen la zona estudiada, el coordinador zonal de medios y mediaciones pedagógicas, el coordinador zonal académico y de investigación y cinco estudiantes que representan cada área del conocimiento. De esa manera se garantizó representatividad de un buen número de actores de la CVA.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos son los medios de los cuales se vale el investigador para poder acceder en forma sistemática al conocimiento comprendido del fenómeno cultural (Ver Murcia & Jaramillo, 2008); su objetivo es precisar los mecanismos de acercamiento

⁹ Según el estatuto organizacional de la IES escogida, los organismos espejo son formas de organización, cuyo objetivo fundamental es el de mantener la identidad, la coherencia y el sentido de las políticas y estrategias en todos los ámbitos organizacionales.

a través de los cuales el investigador opera sobre la realidad; para el caso específico sobre la CVA. Desde esta perspectiva las técnicas e instrumentos que se utilizaron están en correspondencia con las utilizadas por la etnografía clásica o de campo; no obstante, sufrieron modificaciones con base al contexto virtual en cuestión. Por tanto, en el trabajo se utilizaron la observación participante y la entrevista, dado que se buscó obtener datos (que se convirtieron en información) de los actores implicados en la CVA; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos.

3.3.1 Observación participante. Esta se realizó a través de la participación activa del investigador en la comunidad virtual escogida como objeto de estudio. Este proceso significa “la construcción, por parte del investigador, de una identidad de participación, mediante su experiencia individual y social de desarrollar relaciones de participación e interacción activa en la negociación de significado con el resto de participantes desde la perspectiva de la afiliación a la comunidad virtual, que le permitiría acceder a la inteligibilidad social otorgada al contexto y a la práctica que en éste se desarrolla, y realizar así una interpretación densa” (Garrido, 2003).

Como se mencionó anteriormente, la comunidad virtual escogida interactúa a través del campus virtual de una institución de educación superior, en la cual la investigadora estuvo inscrita como miembro activa, lo que permitió realizar una observación participante a través de la interacción con los miembros de la comunidad, así conoció de manera directa las dinámicas que se generaron. La etnografía virtual posibilitó el análisis de las conversaciones de los miembros de la comunidad virtual a través de los foros y

servicios de mensajería interna, para la identificación de fortalezas y debilidades que se generan a partir de las dinámicas de interacción en función de las expectativas de formación académica y la identificación de formas organizativas reconocidas por los implicados como prácticas cotidianas oficializadas o no desde la perspectiva psicosocial, tal como se enunció en los objetivos y aportar en la comprensión de estas nuevas realidades organizacionales desde las versiones de los actores implicados.

3.3.2 Entrevista. La observación participante se complementó con entrevistas estructuradas, a través de pautas focalizadas tal y como se observa en los anexos 1 y 2. Las entrevistas incluyeron, entre otras temáticas, las conducentes a que los actores institucionales aportaran pautas o lineamientos para mejorar las dinámicas organizativas en ese tipo de comunidades, además de las concebidas por el investigador en respuesta a los objetivos específicos.

Como mecanismos de comunicación para el desarrollo de las entrevistas, se utilizaron los servicios de audioconferencia que ofrece *skype* y el servicio de chat que ofrece *Gmail*. Las entrevistas realizadas a través de audioconferencia, fueron grabadas y posteriormente transcritas (Ver anexo 3).

Con relación a los instrumentos se utilizaron los registros de observación, registros de chat y registros de audio.

3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de los datos recolectados, se transcribieron las entrevistas realizadas, se recopilaron los registros de observación (Ver anexos 3 y 4) y los textos de los participantes producidos a través de los foros (Ver anexos 5 y 6) y del servicio de mensajería interna (Ver anexo 7).

Para la escogencia de los textos producidos en el espacio virtual se seleccionaron los siguientes tipos de mensajes: Inquietudes académicas de los estudiantes, mensajes de realimentación por parte del tutor, mensajes entre compañeros del grupo colaborativo para realizar acuerdos de trabajo.

El proceso de codificación se realizó tomando como referente el ejemplo aportado por Coffey y Atkinson (2003), según el cual se segmentan los datos por medio de códigos (Ver tabla No. 1).

Tabla 1. Asignación de códigos a los relatos

CRITERIO	CÓDIGO
Según la fuente del relato:	
Preguntas en el chat, skype o entrevista personal	1,2,3,4,5,6,7, 8
Foro académico	FA
Foro de reconocimiento	FR
Foro trabajo colaborativo	FT
Comunidad virtual de aprendizaje	CVA
Correo Interno	CI

Ideas	I
Mensajes	M
Según el actor académico:	
Estudiante	Es
Consejero	Co
Director Nacional de la CVA	DC
Coordinador académico zonal	CA
Coordinador de medios y mediaciones pedagógicas zonal	CM
Según técnica o instrumento utilizado:	
Entrevista	E
Registro de Observación	O
Chat	CH

Posteriormente, se visualizaron algunas tendencias dadas por los relatos para identificar además de las categorías conceptuales, algunas que emergieran de los relatos, dando como resultado el siguiente sistema de categorías y subcategorías, cuyo detalle de los códigos asignados a cada relato se puede observar en el anexo 8.

Tabla 2. Sistema de categorías y subcategorías

CATEGORÍAS	Subcategorías
Concepciones de la virtualidad	La virtualidad como medio de interacción y escenario de aprendizaje
	La Virtualidad asociada a las tecnologías de la información y la comunicación TIC's
	La Virtualidad asociada a las tecnologías de la información y la comunicación TIC's
	Reconfiguración del tiempo y el espacio a través de la virtualidad
Propósito de la CVA	Creación de la comunidad virtual a partir de intereses comunes en torno al aprendizaje
	CVA como espacio de interacción: Experiencias, inquietudes, trabajos, ayuda mutua

CATEGORÍAS	Subcategorías
Forma de composición de la CVA	Tamaño
	Caracterización de los integrantes
	Papel de tutores y consejeros en la CVA
	Conformación de “grupos colaborativos”
Grado de institucionalización	Reconocimiento de la CVA como parte de la IES
	Grado de autonomía
Temporalidad	Incidencia de aspectos personales y laborales en la asiduidad y viabilidad de las interacciones
	Incidencia de aspectos técnicos en el nivel de participación
	El grado de participación como factor de empatía, preocupación y conflicto
Tipo de tecnología de actuación	Saberes pedagógicos
	Saberes técnicos
	Recursos técnicos necesarios para acceder a la CVA
Formas de regulación interna	Pautas y estrategias de control
	Articulaciones de la CVA con el resto del sistema organizacional
	Tipo de relación entre los integrantes de la CVA
Grado de unicidad y fragmentación de la CVA	Comprensión de la comunidad de aprendizaje como red social
Efectos	La educación superior como resultado de la gestión de la CVA

4. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentan en este apartado los hallazgos del estudio, partiendo de la caracterización psicosocial de la comunidad virtual de aprendizaje estudiada, a través de las categorías y subcategorías encontradas y el análisis de las interacciones entre los miembros de la CVA mediadas por las TIC's.

Como se trata de un estudio cualitativo basado en la etnografía virtual, se presentarán algunos relatos que ilustraron cada subcategoría y que permitieron conocer las versiones de los diversos actores implicados en la CVA, sin olvidar que esta metodología posibilitó la comprensión acerca de cómo los actores interpretan su realidad, donde se describen los comportamientos de los actores tal como suceden, tratando en lo posible de comprender su significado; es decir, respetando el contexto donde éstos se generan, sin hacer generalizaciones acerca de ellos.

4.1 CONCEPCIONES DE LA VIRTUALIDAD PARA LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE – CVA

En este apartado se revisarán los planteamientos de Lévy (1999) en cada una de las categorías encontradas, quien conceptualiza lo virtual como “el conjunto problemático, el nudo de tendencias o de fuerzas que acompaña a una situación, un

acontecimiento, un objeto o cualquier entidad...” (p. 11) y la virtualidad como una manera de ser, cuya característica distintiva es la “falta de relación directa con un aquí y un ahora particular” (p. 45)

4.1.1 La virtualidad como medio de interacción y formación académica

Para los estudiantes de primer período académico que pertenecen a la comunidad virtual de aprendizaje – CVA objeto de estudio, la virtualidad se relaciona con el medio, mecanismo o método para acceder a los procesos de formación académica; “...*para mí es como el espacio el mecanismo como podemos nosotros los estudiantes que tenemos dificultades de acceder presencialmente a un estudio, a una universidad...*” (1: Co1-I1-E)¹⁰.

Tanto para los estudiantes como para los consejeros, la virtualidad es una herramienta que posibilita la interacción en el proceso de aprendizaje, tal como lo sustentan los siguientes relatos:

...para mí la virtualidad es una herramienta que nos permite tanto a nosotros como a los estudiantes diversas formas de interacción [...] para mí la virtualidad es una herramienta que nos permite tanto a nosotros como a los estudiantes diversas formas de interacción (1: Co1-I1-E) [...] Pienso que lo virtual es una ayuda para los estudiantes que no tienen tiempo y podemos interactuar con un tutor mediante tecnología” (1: Es1-I1-E)

¹⁰ Se aclara que los relatos conservan la redacción y ortografía de los actores de la CVA con el fin de ser fiel a la propia escritura que utilizan en los foros, servicio de mensajería y chats; el conservar esta ortografía ya es posible de interpretación para futuros estudios acerca de la comprensión de los alcances que tienen estos dispositivos mediáticos con relación a la lectura y la escritura.

El estudiante, al no poseer disponibilidad de tiempo para acudir presencialmente a una institución o encontrarse en un lugar apartado donde no es posible acceder a la educación superior, escoge la modalidad de educación abierta y a distancia vinculándose a una CVA, donde para él la virtualidad representa el medio que posibilita alcanzar su profesionalización. El personal de la institución que acompaña el proceso de aprendizaje, reconoce en la virtualidad la posibilidad de interactuar con este estudiante en la distancia.

En los procesos de interacción que se dan al interior de los aprendizajes, los actores académicos dan cuenta de los beneficios que ofrece la virtualidad para el fortalecimiento de prácticas y mediaciones pedagógicas y favorece el análisis de variables subjetivas en los estudiantes, que permitan conocer su nivel de aprendizaje. Esto se puede observar en los siguientes relatos: *"fortaleciendo practicas y mediaciones pedagógicas a través de los medios tecnológicos (1: CA-I1-CH) [...] Lo virtual ha llegado para mejorar la forma de hacer y de aprender"* (1: DC-I2-CH) [...] *permite analizar sensaciones y percepciones que den cuenta del aprendizaje significativo"* (1: Co1-I2-E).

Ahora bien, se debe diferenciar lo virtual de lo actual, tal y como lo expresa Lévy, que para el caso de las interacciones, la información que se comparte sería lo virtual; sin embargo, una vez se interpreta esa información entre los participantes y se da sentido, emerge la actualización de la información.

Por otra parte, como se mencionó en el marco conceptual, sí el proceso de la

virtualización propiamente dicho se observa en la tendencia contemporánea a la hipertextualización de los documentos, es válida la subcategoría de la virtualidad como medio de formación académica, cuando el docente, tutor o consejero realiza conferencias electrónicas, configura enlaces para conectar un texto con otro y de esa manera llegar al mayor número de lectores virtuales. Es importante precisar que si como resultado de la formación académica, el sujeto aprende, dicho proceso se constituye en una virtualización de la experiencia inmediata de los miembros de la CVA.

4.1.2 La virtualidad asociada a las tecnologías de la información y la comunicación TIC's

Lo virtual se asocia comúnmente por parte de los sujetos del estudio, a los avances tecnológicos de la información y las comunicaciones, propiciados por la expansión de internet: *"...para mí lo virtual [...] nos permite investigar más afondo en el campo de la informática, lo virtual, internet y muchos medios de comunicaciones..."*, que demanda de los estudiantes, procesos de capacitación y sensibilización para adaptarse a los cambios. *"...debemos aprovechar esa oportunidad es un poco difícil en los primeros períodos porque pues siempre la tecnología siempre trata de cogerlo de sorpresa a uno..."* (1: Es5-I2-E).

Como se observa, los estudiantes atribuyen más sentido a la interacción que tienen con los medios, que al significado de la virtualidad como eje problémico de un aprendizaje en el que se pueden desarrollar otro tipo de habilidades cognitivas distintas a la que

exige la presencialidad.

La expresión "...sino que lo hace desde cualquier sitio donde se encuentre ya sea dentro del país ó en el extranjero y en el momento en que él pueda tener acceso por internet a los cursos a través de la plataforma moodle que utiliza la institución..." (1: Co3-I4-E) refleja el concepto de lo virtual asociado a los beneficios que ofrece internet para el diseño y acompañamiento de cursos académicos.

En Lévy estas consideraciones no son suficientes para distinguir los procesos de virtualización, pues no se ofrece un campo problemático. Por tanto, las dos concepciones de la virtualidad resultantes de los relatos están referidas más al concepto de internet propuesto por Castells (1999), cuando lo conceptualiza como un tipo nuevo de tecnología, en su forma de organización, lo que se constituye en medio de la interacción y la comunicación.

4.1.3 Reconfiguración del tiempo y el espacio a través de la virtualidad

Para los miembros de la CVA, la virtualidad les facilita el desarrollo de sus actividades desde cualquier lugar. Los estudiantes que residen en zonas de difícil acceso a la educación presencial o aquellos que por sus compromisos laborales no pueden desplazarse a un lugar específico, tienen la posibilidad de acceder a la educación superior. Para el caso de los tutores, éstos pueden desarrollar sus actividades dentro o fuera del país y no necesariamente desde la ubicación geográfica en la que se encuentra

el estudiante, tal y como se evidencia en los siguientes relatos:

así que allí tenemos el concepto de diferente espacio y tiempo que combinado con la virtualidad hace que los cursos en el campus permitan que el estudiante no tenga que asistir todos los días presencialmente dentro de cuatro paredes a recibir clase como en la educación tradicional (1: Co3-I3-E) [...] Es la posibilidad de acercamiento y de romper con las barreras de espacio (1: Co2-I1-E) [...] no necesariamente el estudiante tiene que estar cara a cara con el tutor sino que lo hace desde cualquier sitio y a cualquier hora (1: Co3-I2-E) [...] para mí es como el espacio el mecanismo como podemos nosotros los estudiantes que tenemos dificultades de acceder presencialmente a un estudio, a una universidad (1: Es5-I1-E)

Lo anterior trae consigo un efecto importante en la dinámica organizacional, específicamente en los procesos de contratación del personal que acompaña los procesos de aprendizaje. Antes de la existencia de la mediación virtual, la contratación se realizaba de acuerdo al número de estudiantes matriculados en el centro al que pertenecía el funcionario; una vez se crean las CVA, la contratación dependerá del número de estudiantes matriculados en el país. Situación que acarrea la búsqueda de nuevas estrategias para que el estudiante se sienta realmente acompañado en su proceso de aprendizaje por parte del tutor; esto a pesar de encontrarse en lugares distintos. Así lo expresó el director nacional de la CVA escogida: *"...es la que nos permite "despertar" actitudes de servicio, con personas que probablemente nunca tendremos la oportunidad de conocernos cara a cara..."* (1: DC-I3-CH). Sin embargo, la afirmación del Director de la CVA, resulta contradictoria con las herramientas que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación que posibilitan conocer "cara a cara" al estudiante, independientemente del lugar donde se encuentre; es el caso de las videoconferencias, o los servicios de chat con incorporación de video.

Por otra parte, la virtualidad se asocia al concepto “Tiempo”, tal como lo afirma Malvezzi (2000), como consecuencia de esa compresión del espacio, el tiempo también se comprime por el hecho de poder acceder, enviar y procesar datos de modo rápido sin necesidad de desplazamiento o contacto físico. La concepción de tiempo se refleja en los relatos siguientes:

...que lo hace desde cualquier sitio y a cualquier hora, así que allí tenemos el concepto de diferente espacio y tiempo (1: Co3-I1-E) [...] me da las facilidades en horarios para poder atender mis obligaciones y cumplir mis proyecciones profesionales (FR: Es-M7-O) [...] Escogi esta modalidad de estudio por tiempo” (FR: Es-M18-O) [...] me ha parecido muy chevere la plataforma esta super completa y ha llenado mis expectativas le doy gracia a DIOS Y al genio que se invento esta nueva forma para mi en la cual puedo estudiar, trabajar, y estar pendiente de mi familia... (FR: Es-M16-O)

Las afirmaciones anteriores permiten caracterizar el tipo de estudiantes que hacen parte de la CVA, personas con múltiples compromisos laborales y familiares que encuentran en la virtualidad la posibilidad de desempeñar acciones simultáneas y superar la barrera del “tiempo” que les impedía su proceso de formación. Afirmación objeto de discusión pues los estudiantes se enfrentan a un nuevo reto que agudiza la planificación que deben realizar de su tiempo pues incorporan nuevas actividades que no estaban contempladas en su cotidianidad y que requieren de mayor control y autodisciplina.

Por tanto, no significa que en la CVA no se establezcan horarios como lo afirma uno de los estudiantes: “...es una facilidad donde no hay horarios, donde nosotros disponemos de nuestro tiempo...” (1: Es2-I2-E), sino que los horarios establecidos no requieren de la

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

comunicación sincrónica entre los actores; es decir, la virtualidad está caracterizada por la falta de una relación directa con un aquí y ahora particular y por un proceso de “transformación de una actividad especial y circunscrita a un funcionamiento deslocalizado, desincronizado, colectivizado” (Lévy, 2009, p. 24).

4.2 LA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE COMO FORMA ORGANIZATIVA

A continuación se analizan las categorías que permiten la caracterización de la dinámica organizativa de la CVA. En este sentido se verán aquellas categorías sugeridas por Rentería y Carvajal (2006), que sirvieron como guía de análisis en la descripción de los siguientes resultados:

4.2.1 Propósito

Para Rentería y Carvajal (2006), el propósito “representa la intencionalidad de la gestión o actividad de la forma organizativa y se encuentra ligado a su papel en el sistema organizacional en función de su creación, mantenimiento, modificación o destrucción” (p. 161).

- **Intereses comunes en torno al aprendizaje**

Relatos como “*La comunidad de aprendizaje se forma a partir de un interés en común.*”

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

(2: Co1-I1-E), "...con el propósito de sacar adelante un tema, un curso." (2: Es2-I5-E)
"...comunidad con el mismo objetivo de sacar un curso adelante." (2: Es4-I2-E),
evidencian que el propósito de la CVA es posibilitar el aprendizaje del estudiante a través de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's,

Wenger (2001) utiliza la noción de comunidades para describir asociaciones de personas que adquieren y crean conocimiento. Tales comunidades desarrollan maneras compartidas de profundizar en sus intereses comunes y constituyen el contexto para desarrollar una práctica en el que paralelamente se construyen las identidades de los participantes y su aprendizaje. Para el estudiante, el escenario que posibilita el aprendizaje, el desarrollo de la práctica y la construcción de identidad es el foro de trabajo colaborativo: "... ya somos una comunidad virtual [...] cuando realizamos los trabajos colaborativos..." (2: Es4-I1-E), pues es en el foro donde se encuentran tutores y estudiantes, que comparten significados y experiencias en torno a una temática común.

El director Nacional de la CVA es quien posibilita la creación de condiciones para que se logre el objetivo de la CVA: "...Construir un objetivo común para la comunidad" (2: DC-I3-CH), dado que es el responsable de configurar las actividades de los cursos (quices, lecciones, foros), proponer temáticas, construir guías de aprendizaje y formular preguntas orientadoras para la discusión.

Para los consejeros que son quienes acompañan el proceso de aprendizaje del estudiante, resulta de gran relevancia el diálogo entre ellos para alcanzar las metas de aprendizaje de

los estudiantes: *"Es necesario que haya objetivos y metas en común para unificar esfuerzos en un mismo objetivo, en una misma dirección, partiendo del diálogo como tal y del direccionamiento común a todos los integrantes"* (2: Co2-I1-E), proceso que se ve representado en la interacción a través de la red de tutores que acompañan el curso.

- **CVA como espacio de interacción y participación**

Además de la meta en torno al aprendizaje, la comunidad se constituye en el espacio propicio para apoyarse mutuamente y para compartir experiencias, vivencias e inquietudes; así:

es donde se comparten muchas experiencias muchos acontecimientos con las demás personas" (2: Es2-I1-E) [...] se van a compartir cualquier cantidad de inquietudes preguntas vivencias se van a compartir todo este tipo de culturalidades (2: Es2-I2-E) [...] básicamente crear comunidad dentro de la red es para mirar de que manera nos podemos ayudar unos con otros (3: Es5-I16-E).

De otra parte, resulta interesante observar cómo surge el concepto de libre participación cuando se convoca a generar espacios distintos a los destinados a cumplir con una tarea específica: *"Trabajar dos espacios, tertulia, para lluvia de ideas y el otro metas a lograr..."* (2: DC-I4-CH), o cuando se expresa la libre participación como una condición necesaria para la existencia de comunidad: *"...lo que se requiere es generar espacios de libre participación..."* (2: DC-I6-CH), *"Es necesario que esa comunidad les permita canales de interacción..."* (2: Co1-I2-E).

Para Rheingold (1993) los incentivos y las sanciones relacionadas con la participación o no participación, cuán cómodas se sienten las personas usando el medio electrónico para un diálogo escrito, y la medida en que las personas se sienten libres para desafiar y cuestionar lo que está haciendo en la actualidad su organización o proyecto, factores que incentivan al participante de la comunidad a comprometerse. Por tanto, la participación no debe limitarse a la asignación de puntos por los comentarios o aportes en el foro, sino a propiciar espacios que brinden libertad a los miembros de la comunidad para expresarse y así mejorar la dinámica de la forma organizativa y el compromiso con la comunidad.

Más adelante, se analizan el tipo de saberes técnicos requeridos en la CVA, espacio para volver al planteamiento del autor sobre qué tan cómodos se sienten los miembros de la comunidad usando el medio electrónico para un diálogo escrito.

En conclusión, el propósito explícito de la CVA es la formación académica del estudiante a través de la interacción y participación entre sus miembros y el implícito es desarrollar maneras compartidas de aprender y de relacionarse.

4.2.2 Forma de composición de la CVA

Para Rentería y Carvajal (2006), la forma de composición, implica el “tamaño de la forma organizativa en función de número de integrantes y de lo que serían las partes identificables, las características de los integrantes conforme su especialidad,

experiencia, experticia o ubicación jerárquica y el tipo de vínculo (voluntario, obligatorio o por designación)” (p. 162).

- **Tamaño.** Por tratarse de una CVA, conformada por estudiantes de todos los programas académicos que ingresan por primera vez a la IES, su tamaño estará condicionado por la matrícula de cada período, de igual manera varía el número de consejeros asignados. Esto se encontró en los siguientes relatos: “...*Encuentro que me han asignado 37 grupos de cinco estudiantes cada uno (CVA:Co-I4-O) [...] observo que la comunidad virtual de aprendizaje reúne a todos los estudiantes que ingresan por primera vez*” (CVA:Co-I5-O).

Si el tamaño de la CVA varía de acuerdo a un proceso institucional externo, en este caso el proceso de matrícula, quiere decir que los procesos de vinculación de consejeros y tutores también está en función de una variable externa, lo que puede representar para ellos grados de tensión y de incertidumbre al inicio de cada período. No sucede así con los llamados “grupos colaborativos” de estudiantes, cuyo tamaño siempre será el mismo (cinco estudiantes) por políticas de la IES.

- **Caracterización de los integrantes.** La interacción de los estudiantes en el foro de trabajo colaborativo demuestra la heterogeneidad de los grupos que se conforman al interior de la CVA: “...*todos nos desempeñamos aunque en diferentes ambientes laborales pero con cierta experiencia...*” (3: Es3-I2-E) [...]“...*hay personas que poseen muchas más capacidades intelectuales que otros...*” (3: Es4-I2-E) [...] hay

personas que tienen mucho conocimiento en ciertas áreas y pueden ser muy profesionales pero hay otras personas que no tienen el conocimiento técnico pero lo tienen empírico..." (3: Es5-I2-E).

Las personas que se vinculan a estas comunidades no siempre son estudiantes recién egresados de la educación media, con características similares de formación académica, como en el caso de las universidades de educación presencial sino que en muchas ocasiones poseen el conocimiento empírico y requieren validarlo, por lo cual optan por la modalidad a distancia, o en otros casos ya poseen un conocimiento a nivel tecnológico o profesional y escogen una carrera a distancia como complementaria de su proceso de formación. Sin embargo, los conocimientos previos no representan criterios de organización de los “grupos colaborativos”, lo que puede dificultar el diálogo de saberes e incidir en el nivel de aportes entre participantes.

Otra característica de la heterogeneidad de los grupos es la procedencia de los participantes; quienes residen en distintos lugares del país o del exterior. Lo demuestran afirmando que:

...el hecho de que se cuente con diversidad de regiones de todo el país, eso no puede ser obstáculo para nosotros (3: Co2-I2-E) [...] hacer comunidad y compartir la información independientemente de que sea negro, de que sea mulato, de que sea indio (3: Es5-I7-E) [...] Aunque la persona puede conocer un estudiante de otra región, otro departamento (4: Co2-I1-E) [...] ...el estudiante al interactuar con personas que son de otras regiones incluso de estudiantes que están ubicados en otros países (4: Co3-I2-E).

Lo anterior demuestra el ámbito nacional del contexto organizacional instituido, en este caso la IES, y puede representar para los actores académicos, la oportunidad de compartir entre compañeros de distintas culturas. Sin embargo, esta característica influye en el grado de pertenencia con el grupo como se analizará más adelante en la categoría: Reconocimiento de la CVA como parte de la IES. La diferencia de edades, es otra característica de los integrantes de la CVA: "*...Es un privilegio para el estudiante pertenecer a un grupo heterogeneo en información y edades...*" (4: DC-I1-CH).

Los siguientes relatos dan cuenta de que los participantes son personas adultas que han suspendido su proceso de formación académica y que encuentran en la modalidad a distancia una alternativa para la continuidad de sus estudios:

Soy casado hace 15 años tengo 2 hijos y muchas ganas de estudiar, ya que pienso que nunca es tarde para hacerlo (FR:Est-M14-O) [...] con mucha motivación de este regreso a la universidad, despues de décadas de receso (FA:Est-M10-O) [...] por fin estoy estudiando y era un proyecto que tenia desde hace mucho tiempo (FR:Est-M15-O) [...] este fue mi primer trabajo después de más 15 años de no estudio formal (FR:Est-M20-O)

En este sentido, las versiones de los actores validan lo referido por Malvezzi (2000) sobre la creciente diversidad en la sociedad globalizada, donde los grupos de trabajo se tornan más pluralistas en sus tareas y mucho más heterogéneos en lo que se refiere a intereses, etnias, edad, cultura y multidisciplinariedad. En el capítulo cinco se discutirán las implicaciones de las diferencias entre los miembros que hacen parte de los “grupos colaborativos”.

- **Papel de tutores y consejeros en la CVA.** El rol fundamental del tutor y/o consejero es de incentivar al estudiante para que asuma el proceso de aprendizaje autónomo. Más que un instructor su papel es de orientador del proceso académico: *"...doy la bienvenida a los estudiantes, los invito a realizar su presentación y les brindo las pautas para trabajar en el curso..."* (CVA:Co-I12-O); es el canal de comunicación entre los objetivos de formación institucionales y las metas y expectativas del estudiante *"...aparentemente estaría viéndose el estudiante solo en el campus virtual y es ahí donde entra el tutor y nosotros como consejeros para humanizar el proceso formativo, educativo de los estudiantes, desarrollando una buena comunicación."* (1: Co3-I2-E). Por tanto, el personal que se vincula como consejero debe contar con las competencias para asumir el reto de acompañar el proceso de aprendizaje en una realidad quizás nueva para él, como es el contexto de una CVA, por ello, *"...el tutor motiva y mantiene al estudiante de tal manera que él se sienta que no está solo, que está acompañado..."* (2: Co3-I6-E); *"...allí es donde los tutores y consejeros tendremos gran responsabilidad para motivar al estudiante"* (5: Co3-I7-E).

Este tipo de competencias son las requeridas por el trabajador contemporáneo quien tiende a vender, ya no su fuerza de trabajo, sino su competencia o, más aún, una capacidad cuidada y mejorada continuamente, de aprender e innovar, que se puede actualizar de manera imprevisible en contextos cambiables (Lévy, 1999).

- **Conformación de “grupos colaborativos”.** Como se puede observar en los siguientes relatos, se reitera la expresión “asignación”, la cual indica que el tipo de vínculo en la CVA es obligatorio y por designación. *"Te comento que los estudiantes son asignados automáticamente a un grupo colaborativo" (CI:Co-M2-O) [...] "no te preocupes que tus compañeros se irán asignando en la medida de la legalización de matrícula" (CI:Co-M5-O).*

Los estudiantes no pueden escoger voluntariamente el grupo al que pertenecen, de manera similar, los tutores no pueden escoger la CVA a la que pertenecen, debido a que dependencias externas son las encargadas del proceso de designación del número de miembros en cada CVA, de acuerdo a los procesos de matrícula en cada período académico. Este fenómeno incide en los lazos afectivos que se generan y en el tipo de adhesión a la CVA, por cuanto el concepto de comunidad es utilizado para designar todos los tipos de relaciones caracterizados por lazos afectivos estrechos, profundos y duraderos, por un compromiso de naturaleza moral, y por un tipo de adhesión común a un grupo social (Nisbet citado por Siles, 2005).

4.2.3 Grado de institucionalización

Para Rentería y Carvajal (2006), el grado de institucionalización “implica el tipo de reconocimiento oficial o no, la naturalidad con que las personas reconozcan su existencia en ese COI y el grado de autonomía para decisiones o acciones” (p. 162).

- **Reconocimiento de la CVA.** El reconocimiento de la CVA se da a través de la interacción en los foros. Lo ilustran relatos como:

no se si es por la postura que traen de la educación presencial, el estudiante manifiesta que nunca va a conocer a su compañero de grupo colaborativo, ni siquiera en la misma universidad (7: Co2-I2-E) [...] hay estudiantes que se me han acercado y que manifiestan que lo único que no les gusta del curso virtual es el trabajo colaborativo y deciden por eso con mayor certeza pasar al sistema tradicional (8: Co1-I5-E) [...] al estudiante si le afecta tener compañeros de lugares muy apartados (7: Co2-I4-E) Si ese trabajo colaborativo no se da y no funciona, el estudiante siente que no pertenece o que no está construyendo la comunidad de aprendizaje (4: Co3-I6-E).

Cuando se analizó la caracterización de los integrantes de la CVA, los relatos daban cuenta de las ventajas de pertenecer a regiones distintas, no sucede así en esta categoría, pues el estudiante se ve afectado por esa diversidad, lo que influye de manera decisiva en su grado de pertenencia a la comunidad. Los relatos expresan que el reconocimiento de la CVA se da en la medida en que se establezcan relaciones cercanas entre los miembros y existe una necesidad manifiesta de conocer al otro en contextos presenciales. Sin embargo, a pesar que los miembros no lleguen a conocerse en forma física, la interacción entre ellos se da en función de la representación y de la imagen de la relación presente en cada individuo.

- **Grado de autonomía.** A continuación se puede observar que son limitadas las instancias con autonomía para toma de decisiones sobre procesos como asignación de estudiantes, formas de evaluación, apertura y cierre de actividades. El consejero y/o tutor solo tiene autonomía para la formulación y ejecución de estrategias para el

seguimiento y acompañamiento de sus estudiantes en los trabajos a desarrollar:

...e identificar cuántos grupos que me han asignado desde la Vicerrectoría académica y de investigación [...] (CVA:Co-I3-O) [...] me encuentro con la sorpresa de que el director nacional amplió la fecha límite de la entrega del producto colaborativo (FT:Co-I8-O) [...] Debes estar pendiente de las noticias del aula, en caso de que el Director Nacional del curso de alguna oportunidad posterior (CI:Co-M19-O).

Nótese cómo el director nacional de la CVA, es el único con autonomía para la administración del aula virtual, lo que representa la concentración de decisiones en una sola persona, con su consecuente dificultad para brindar soluciones oportunas a los inconvenientes presentados en el aula virtual. Un ejemplo de esta situación es la respuesta del consejero a uno de los estudiantes "*...Por otra parte te sugiero que le remitas la dificultad al director nacional de curso [...] dado que él es el encargado de configurar las lecciones...*" (CI:Co-M18-O)

4.2.4 Temporalidad

Para Rentería y Carvajal (2006), la temporalidad "refiere el momento de surgimiento, su duración (tiempo de existencia), tiempo de reunión – encuentro y la frecuencia y viabilidad de interacciones" (p. 162)

Tanto el surgimiento de la CVA como su duración están representados por el inicio y culminación del período académico. El tiempo de reunión y la frecuencia de la interacción están condicionados por la fecha de inicio y cierre de los foros de trabajo

colaborativo.

La frecuencia y viabilidad de las interacciones está limitada por la forma de vinculación del personal a la IES, tiempo completo, medio tiempo y hora cátedra. Algunos estudiantes esperan respuestas inmediatas independientemente del día en que remitan sus solicitudes pero no reciben respuesta cuando no constituye un día laboral: *"...espero poder revisar tus avances una vez pase este fin de semana, en el horario laboral..."* (CI:Co-M24-O).

A continuación se dan a conocer cómo los actores reconocen esta dimensión según los aspectos que inciden en la viabilidad de las interacciones:

- **Incidencia de aspectos personales y laborales en la frecuencia y viabilidad de las interacciones.** La mayoría de los integrantes de la CVA escogen la modalidad a distancia porque sus compromisos personales y laborales les impiden acceder a una educación presencial, por tanto, este factor se constituye en el mayor limitante para la frecuencia y viabilidad de las interacciones como lo expresan algunos actores sociales: *"...presentamos las mismas dificultades que en muchos casos es falta de tiempo de todo* (3: Es3-I3-E) [...] *ofrezco disculpas por la impuntualidad en la labor, inconvenientes de caracter laboral, técnico y de tiempo me lo han imposibilitado* (FT:Es-M26-O) [...] *Compañeros, me disculpan pero por motivos de tipo laboral, no habia podido ingresar ala plataforma"* (FT:Es-M27-O).

- **Incidencia de aspectos técnicos en el nivel de participación.** La participación inicial se realiza en los foros académicos que son espacios generales de debate y para escribir inquietudes generales, mientras que en los foros de reconocimiento o trabajo colaborativo se reduce la participación.

el tema fue creado a las 13:21 horas y a las 14:20 ya se podía visualizar la primera respuesta (CVA:Co-I24-O) [...] Al observar las interacciones de los estudiantes a través del servicio de correo interno, se puede notar cómo se incrementa la frecuencia de la participación en relación con los foros académicos (CI:Co-I1-O) [...] el proceso para interactuar a través del foro es un poco más complejo para los estudiantes y técnicamente dificulta la respuesta por parte del tutor, quien debe ingresar grupo por grupo de los 37 para conocer los mensajes nuevos (CI:Co-I3-O)

La participación del tutor y/o consejero se limita por condiciones técnicas, referidas a restricciones en el campus virtual para visualizar los mensajes nuevos en los foros y la escasa participación de los estudiantes en los foros se debe a la inexperiencia en el uso de este espacio de comunicación. Para ellos es más cercano el uso de la mensajería interna por sus características similares a un servicio de correo electrónico.

- **La frecuencia de la participación como factor de empatía, preocupación y conflicto.** Uno de los factores de gran preocupación para cualquier miembro de la CVA es la escasa participación en los foros, razón por la cual un estudiante podrá incentivarse o no al cumplimiento de la meta.

...el estudiante que más tarde llega no genera esa empatía con sus compañeros (5: Co1-I4-E) [...] yo estaba muy preocupado por los que no

habían subido a la plataforma (3: Es5-I11-E) [...] me encuentro con la sorpresa de que el director nacional amplió la fecha límite de la entrega del producto colaborativo [...] la decisión generará inconvenientes entre los estudiantes que han trabajado oportunamente y los que ingresen durante la última semana (FT:Co-I8,I10-O) [...] entonces ya estaba sorprendido yo porque en el segundo ya no podíamos hacer ese engranaje porque entramos solamente dos (3: Es5-I14-E).

Es pertinente aclarar que para el caso de estudio, además de las razones descritas anteriormente, otra de las razones que puede limitar dicha participación es que la CVA está integrada por estudiantes que ingresan por primera vez a la institución y se encuentran en una etapa de adaptabilidad y conocimiento de estos nuevos mecanismos de interacción y discusión, por tanto, vale la pena para estudios posteriores comparar los resultados con una caracterización de una CVA donde confluyan personas de niveles académicos superiores.

4.2.5 Tipo de tecnología de actuación

Para Rentería y Carvajal (2006), el tipo de tecnología de actuación se refiere a “los saberes y prácticas teóricos metodológicos o técnicos que enmarcan las formas de actividad. Adicionalmente implica los recursos con que cuenta o debería contar y la manera como son empleados” (p. 162).

- **Saberes pedagógicos.** La coordinación académica y la de medios y mediaciones pedagógicas consideran de gran relevancia acompañar los procesos de incorporación de las TIC's con modelos pedagógicos que propicien el análisis del proceso

enseñanza – aprendizaje como un fenómeno psicosocial, cultural y humano.

fortaleciendo practicas y mediaciones pedagógicas a través de los medios tecnológicos." (1: CA-II-CH) [...] no es suficiente con tener los recursos sino que deben estar acompañados de una estrategia pedagógica (6: CM-I2-CH) [...] los esfuerzos de las instituciones sea la construcción de modelos pedagógicos acordes al modelo y no la alfabetización digital (8: CM-I2-CH) [...] hay que generar procesos de formación pedagógica, de esta forma se fortalecen las redes de aprendizaje (6: CA-II-CH).

Los relatos anteriores demuestran el interés de las organizaciones en trascender de lo tecnológico hacia lo pedagógico para aprovechar las bondades que ofrecen las TIC's, considerándolos solo como apoyo a la gestión y a la optimización de tareas y no como un fin en sí mismas.

- **Saberes técnicos.** Se destaca el tipo de saberes técnicos necesarios para participar activamente en la CVA, situación que genera temor e incertidumbre por parte de los estudiantes que no poseen estas competencias mínimas: *“la verdad hay veces en que uno no sabe ni que hacer”* (FA:Es-M2-O); este relato se sustenta con otros como:

...le agradezco a nuestra tutora, por la guía que nos ha mandado, muy buena y sencilla para los que no estamos muy práctico en esto de la tecnología (FA:Es-M6-O) [...] esto es un poco extraño ya que somos un poco inespertos en estudiar virtualmente (FR:Es-M2-O) [...] me ha quedado un poco difícil el manejar toda estas clases de cosas (FR:Es-M3-O) [...] me ha sido un poco difícil acoplarme a este nuevo mundo y sobre todo adaptarme a la págin, de hecho ando un poco desorientado y como perdido [...] (FT:Es-M20-O).

Se refleja claramente un problema de apropiación de las TIC's, que aumenta la

brecha entre los “nativos digitales” y los “inmigrantes digitales”, situación suficientemente abordada por Small y Vorgan (2008), la cual se discutirá en el capítulo cinco.

El estudiante no solo se enfrenta a una realidad de aprendizaje nueva para él; referida al programa de educación superior en el que se inscribe, sino a un nuevo contexto en el que se desarrolla el aprendizaje, que para muchos resulta extraño y es ahí donde el papel de los consejeros resulta relevante, a través de la generación de estrategias para que el estudiante que se acerca por primera vez a este tipo de mediaciones, pueda vencer el temor y se adapte fácilmente. Nótese cómo un tipo de tecnología de actuación particular incide en la generación de estrategias externas a la dinámica propia de la forma organizativa.

- **Recursos técnicos necesarios para acceder a la CVA.** En este apartado se hace referencia a los recursos externos, de conectividad necesarios para el acceso al desarrollo de actividades en la CVA:

...sino que lo hace desde cualquier sitio donde se encuentre ya sea dentro del país ó en el extranjero y en el momento en que él pueda tener acceso por internet a los cursos a través de la plataforma moodle que utiliza la institución (1: Co3-I4-E) [...] las personas que no tienen posibilidad de desplazarse, utilizando internet, a través de un módem pueden tener acceso a la educación (3: Co3-I4-E).

Por otra parte se evidencian las dificultades que presenta la configuración de algunos recursos técnicos que inciden en el normal desarrollo de las actividades de los

actores en la CVA:

...considero que la plataforma debería proveerme la posibilidad de realizar un único tema y que de manera automática se replique para la totalidad de los grupos. (CVA:Co-I11-O) [...] el proceso para interactuar a través del foro es un poco más complejo para los estudiantes y técnicamente dificulta la respuesta por parte del tutor, quien debe ingresar grupo por grupo de los 37 para conocer los mensajes nuevo (CI:Co-I3-O).

Al mismo tiempo, los estudiantes mencionan algunos de los recursos técnicos necesarios para su interacción: *"Compañeros buen dia para el desarrollo del trabajo colaborativo lo podemos desarrollar mucho mejor en el wiki..." (FT:Es-M5-O); "el recurso tecnológico de correo interno permite que la respuesta se realice en el mismo día dado que los mensajes nuevos se visualizan de manera inmediata..." (CI:Co-I2-O).*

Se analiza entonces cómo el tipo de recursos técnicos utilizados puede limitar en determinado momento las labores de seguimiento e interacción oportuna entre los actores sociales, por ejemplo, la falta de conectividad en una región determinada, el tipo de acceso a internet, los recursos limitados con que cuenta la plataforma tecnológica utilizada que son ajenas al interés real de participación.

- **Canales de comunicación.** El canal de comunicación por excelencia es el foro, como fenómeno social y cultural, que ofrece un espacio de discusión entre los miembros de la CVA. No obstante, la interacción se limita, como se dijo anteriormente, por los recursos técnicos y de administración de la plataforma

tecnológica que sustenta las CVA (moodle). Por tanto, se utiliza la mensajería interna como un canal de comunicación más oportuno.

...la comunicación en doble vía es fundamental y para ello la principal herramienta es el foro (1: Co3-I4-E) [...] La interacción que realicé el primer día en el aula fue asincrónica a través del servicio de mensajería interna (CVA:Co-I18-O) [...] muchas gracias por la comunicacion obtenida en el msn, grupo wiki y trab col, esto hace que el trabajo sea mejor (FT:Es-M1-O).

Los estudiantes acuden a otros medios externos a los recursos que les ofrece el aula (correo, celular, msn) que consideran de mayor beneficio para llegar a acuerdos para el desarrollo de sus trabajos colaborativos.

4.2.6 Formas de regulación interna

Para Rentería y Carvajal (2006), las formas de regulación interna se refieren a “las pautas y estrategias de control, el tipo de orden establecido o asumido, las articulaciones con el resto del sistema, los estilos de dirección o liderazgo y el tipo de relación entre los integrantes.” (p. 162)

- **Pautas y estrategias de control.** La guía de actividades, la rúbrica y la agenda son elementos que se constituyen en estrategias de control y regulación de la actividad:
"Descargo la agenda del curso donde se indican las fechas de los tres trabajos que deben realizar los estudiantes en los foros y cuyo seguimiento está bajo mi responsabilidad..." (CVA:Co-I13-O)

Para Malvezzi (2000), la tendencia del individuo en la sociedad globalizada es mayor autonomía, menor vigilancia durante el proceso y menor dependencia de las estructuras y manuales; no sucede así en la CVA analizada, pues la vigilancia se agudiza aún más a través del control del número de accesos, lugares que visita y recursos que utiliza en el espacio virtual. Uno de los roles con mayor autonomía lo posee el director nacional de la CVA, responsable de elaborar el material didáctico, sin embargo, sus funciones se encuentran reguladas por las disposiciones de la coordinación de medios y mediaciones pedagógicas. En el caso del tutor solo posee cierto grado de autonomía en las estrategias de seguimiento y acompañamiento pedagógico y respecto a los estudiantes deben ajustar sus tiempos y actividades a las agendas y guías de cada curso y sus interacciones también son controladas a través de los recursos informáticos existentes en la CVA. Nótese cómo en estas nuevas formas de organización a pesar que se esperaría que sus estructuras se transformen en horizontales o estructuras red, continúan siendo jerárquicas.

- **Articulaciones de la CVA con el resto del sistema organizacional.** La CVA está asociada con otras dependencias del sistema organizacional, en procesos como: la asignación de tutores a la CVA (Vicerrectoría académica), constitución de “grupos colaborativos” y registro de notas (Registro y control), seguimiento académico (consejería académica) y soporte técnico (Coordinación de medios y mediaciones pedagógicas).

...e identificar cuántos grupos me han asignado desde la Vicerrectoría académica y de investigación...” (CVA:Co-I3-O) [...] Si aún no te encuentras

asignada a un grupo, por favor escribe a [...] con el fin de que te apoyen a ese respecto (CI:Co-M5-O) [...] debes averiguar con el funcionario (a) de registro y control ó con el coordinador de medios y mediaciones pedagógicas, dado que si tienes el acta donde se especifica que tus exámenes son tema D (CI:Co-M12-O).

A diferencia de otro tipo de comunidades virtuales; las CVA que hacen parte de un contexto organizacional instituido, dependen en gran medida de su articulación con otras instancias. Los relatos permiten observar cómo las relaciones jerárquicas se mantienen a pesar de su funcionamiento en un entorno virtual.

Tipo de relación entre los integrantes de la CVA. Al inicio del período académico los estudiantes manifiestan sus expectativas e interés para el trabajo en equipo y el apoyo mutuo, sin embargo cuando se deben enfrentar a procesos de trabajo en grupo, la interacción se limita a la entrega de la tarea y muchos prefieren entregar su producto individualmente, situación que se observa en los siguientes comentarios del foro:

...Otros mensajes demostraban las expectativas de los estudiantes ante el inicio de una nueva etapa de aprendizaje y su interés de apoyarse mutuamente (CVA:Co-I27-O) [...] espero compartir con todos ustedes los conocimientos necesarios, para que hagamos de este curso no solamente un enriquecimiento de saberes personales sino un gran equipo [...] (FA:Es-M9-O) [...] hubieron trabajos donde me toco colgarlos sola porque nadie hizo ningún aporte (3: Es2-I3-E) [...] las pocas personas que interactuaron, porque en el trabajo colaborativo los estudiantes no captaron la dinámica (7: Co2-I1-E) [...] hicimos nuestros trabajos pero en general no hubo así como mucha motivación (3: Es2-I3-E).

Según los relatos, para los estudiantes no se dan las condiciones para la creación de comunidades virtuales propuestas por Reinghold: adhesión voluntaria, participación democrática, relaciones personales que se sostienen y argumentan con gran intensidad, sin embargo se acepta la posición de Wenger al catalogarlas como comunidades por sus prácticas académicas compartidas y el nivel de compromiso y responsabilidad de sus miembros. La tendencia a la individualidad y la relación de los integrantes solo en función de la tarea se discutirá en el capítulo 5.

4.2.7 Grado de unicidad y fragmentación de la CVA. Comprensión de la comunidad de aprendizaje como red social

“Grado de unicidad y fragmentación como ente social. Es aquí donde ideas como conjunto, agrupamiento, colectivo, relación y vínculo promueven la especificidad en la delimitación y en la identidad social” (Rentería & Carvajal, 2006, p. 162). Esta posición del autor se encuentra en consonancia con los siguientes relatos donde sobresale el concepto de “red” para delimitar la CVA como ente social:

...hay que entender la comunidad de aprendizaje como una Red Social en donde interactuarían diversos intelectos y personalidades [...] (3: CM-I2-CH) si entendemos la comunidad de aprendizaje como una red social no tendría por qué verse afectado, puesto que en una "sociedad" nos enfrentamos diversos tipos de pensamientos y conocimientos (4: CM-I1-CH) [...] hay que generar procesos de formación pedagógica, de esta forma se fortalecen las redes de aprendizaje (6: CA-II-CH) [...] Liderazgo para la dinamización de la red (2: CM-I3-CH).

De acuerdo con Radcliffe-Brown citado por Mayer (1987), el concepto de “red” fue empleado por quien caracterizó la estructura social como una “red de relaciones sociales

efectivamente existentes”. En ese sentido, la CVA está sustentada por una convergencia de intereses en función de la construcción de conocimiento y se reconoce como una unidad funcional que hace parte de la actividad ocupacional específica de la IES.

4.2.8 Efectos

Para Rentería y Carvajal (2006), los efectos de la forma organizativa se refieren a “los resultados de su gestión en función del propósito explícito y cualquier otro impacto que se genere por su presencia o actividad.” (p. 163)

...le sirve a la institución y el estudiante formado en ese compromiso de ser grandes profesionales comprometidos con su región y con su país (2: Co3-I7-E) [...] En ese sentido la Universidad está haciendo realidad eso de contribuir a la educación para todos (3: Co3-I5-E) [...] Para mi es un gusto poder iniciar estudios superiores en esta universidad, ya que me da las facilidades en horarios para poder atender mis obligaciones y cumplir mis proyecciones profesionales (FR:Es-M7-O) [...] una facilidad para muchas personas que muchas veces nos toca dedicarnos a trabajar en el campo lejos de la ciudad donde no hay posibilidad de estudio, entonces desde cualquier lado de alguna región podemos a través de lo virtual salir adelante (1: Es2-I3-E).

La CVA representa para la IES, la posibilidad de cumplir la misión institucional de formar profesionales competentes y de hacer llegar la educación a zonas donde no había oportunidad de acceder a la educación superior. Los resultados de esta forma organizativa se representan por la cantidad de miembros que permanecen activos de un período a otro y que inciden positivamente en sus comunidades a través de las actividades que desarrollan en la CVA.

5. DISCUSIÓN

Este apartado se ha dividido en tres bloques, el primero discute los resultados de caracterizar la dinámica organizativa de la CVA desde una perspectiva psicosocial, el segundo hace alusión a la dinámica de interacción en los foros de trabajo colaborativo de la CVA y el tercero relacionado con las posibilidades que ofrece la etnografía virtual para la comprensión de las CVA como formas organizativas.

5.1 DINÁMICA ORGANIZATIVA DE UNA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

Aproximarse a comprender la dinámica organizativa de una CVA desde la perspectiva psicosocial a través de las versiones de sus miembros, requiere inicialmente comprender el contexto en el que se desarrolla esta forma de organización, entendida como construcción social artificial, donde los individuos comparten maneras de alcanzar objetivos comunes (Spink, 1996). Para este caso, se trata de una institución de educación superior IES que difiere de alguna manera, de otras instituciones universitarias de modalidad presencial, por cuanto incorpora como parte de su estructuración organizacional, comunidades virtuales en función de los propósitos de aprendizaje y conocimiento, para responder a una modalidad educativa a distancia en razón de su misión institucional.

A continuación se discutirán los hallazgos tomando como referente los niveles de actuación y análisis (individual-personal, ocupacional-posicional, divisional, corporativo-integrativo y del entorno) de los contextos organizacionales instituidos, propuestos por Rentería y Carvajal (2006).

La existencia social del contexto organizacional instituido, en este caso la IES es reconocida por parte de la comunidad académica nacional e internacional por su intencionalidad explícita en función de los propósitos de aprendizaje y conocimiento. La IES a la que pertenece la CVA existe en un espacio físico, mientras que la CVA existe en un espacio virtual, donde se desarrollan la mayoría de las interacciones de los actores implicados para quienes la compañía de los otros no es física sino percibida. Dichos miembros pueden asumir responsabilidades distintas cuando participan en la CVA y cuando responden a otras funciones asignadas por miembros directivos de la IES; por ejemplo, un director de una CVA puede desempeñarse a su vez como decano, un consejero o coordinador académico como tutor, lo que representa distintos niveles de actuación dependiendo del contexto físico o virtual donde se ejerza la acción. Lo anterior, permite reflexionar acerca de los cambios organizacionales más adecuados para conciliar la actuación en ambos entornos.

Por otra parte, los miembros de la CVA son distintos período a período, pues está integrada por los estudiantes que ingresan por primera vez a la institución y al inicio de cada período académico los tutores se asignan a cursos distintos o son reemplazados por otros de acuerdo a los procesos de evaluación de los estudiantes. Sin embargo, la

existencia de la organización continúa siendo reconocida, lo que refuerza lo dicho por Spink (1996) cuando se refiere a las mediaciones simbólicas que dan vida a la organización como “algo” que existe por fuera de las personas que le componen.

La CVA se constituye en una forma organizativa oficializada por cuanto se reconoce como tal en los documentos institucionales y hace parte de procesos funcionales liderados por las Decanaturas y su funcionamiento depende de la puesta en marcha de estrategias por parte de otras áreas que brindan soporte técnico y pedagógico. Es precisamente en esta forma organizativa donde se centrará la discusión en los siguientes apartes del presente capítulo.

La CVA analizada se formó a partir de un interés común en torno a la construcción de conocimiento y como posibilidad para que individuos que no podían acceder a la educación superior por sus limitaciones de tiempo y espacio, encontraran en la virtualidad, la manera de interactuar y participar socialmente.

Para Bauman (2000) la historia del tiempo comenzó con la modernidad y su relevancia era dada por la clara diferencia con la noción de espacio; es decir, mientras que el tiempo podía ser alterado y manipulado, no sucedía así con el espacio, “el territorio fue una de las mayores obsesiones modernas” (p. 122); por el contrario, en la actualidad, en la llamada modernidad líquida asistimos a la “irrelevancia del espacio, disfrazado como aniquilación del tiempo [...] las diferencias entre ‘lejos’ y ‘aquí no más’ desaparecen” (p. 126).

Sin embargo, aunque para el caso objeto de estudio, el individuo supera las barreras de espacio y tiempo, logrando acceder a la educación superior, se enfrenta a una problemática distinta referida a la apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación. Una de las consecuencias al no apropiarse adecuadamente de las TIC's, es el aumento de la distancia entre quienes dominan las herramientas tecnológicas y quienes inician a tener contacto con ellas. Un estudiante lo manifiesta del siguiente modo: "...es un poco difícil en los primeros períodos porque pues siempre la tecnología siempre trata de cogerlo de sorpresa a uno..." (1: Es5-I2-E), fenómeno que es denominado por Small y Vorgan (2008) como la brecha cerebral entre "los nativos digitales, que nacieron en el mundo de la tecnología informática y el de los inmigrantes digitales a quienes se les introdujo en la tecnología informática ya de mayores" (p. 42).

Se pueden mencionar dos connotaciones de esta situación: la primera, referida a los estudiantes que participan de los foros, quienes como se mencionó en los resultados, son agrupados automáticamente, sin tener en cuenta su diversidad, por lo cual en un mismo espacio virtual podrían participar tanto nativos como inmigrantes digitales, lo que dificulta la dinámica de los trabajos a desarrollar, pues requieren de la participación constante y por consiguiente del dominio de las herramientas para acceder al espacio virtual. La segunda connotación, se refiere a los actores académicos como tutores, consejeros y directores que participan de la CVA; éstos requieren también apropiarse de las TIC's para ofrecer un acompañamiento oportuno a sus estudiantes y desarrollar mecanismos donde los inmigrantes digitales se adapten a las nuevas formas de aprender; aún más, considerando que algunos de los miembros de la CVA retomaron sus estudios

luego de muchos años de receso "...con mucha motivación de este regreso a la universidad, despues de décadas de receso..." (FA:Est-M10-O); cuando existían distintas formas de socialización y aprendizaje y muchas de las tareas se realizaban paso a paso, mientras que con la incorporación de las TIC's deben enfrentarse al desarrollo de múltiples tareas y a superar en ciertos casos el miedo de adoptar esas nuevas tecnologías, como sucede en el caso de algunos ejecutivos y directivos de edad avanzada que se resisten incluso a tareas hoy consideradas elementales, como el uso del correo electrónico.

De igual manera, los actores académicos de la CVA, en particular los consejeros, podrían reflexionar respecto a mecanismos que permitan disminuir el fenómeno del aislamiento social producido en algunos estudiantes considerados nativos digitales, por la exposición prolongada a diversos medios digitales (Small y Vorgan, 2008).

5.2 INTERACCIÓN EN LOS FOROS DE TRABAJO COLABORATIVO DE LA CVA

La interacción mediada por las TIC's a través de los foros supone transformaciones en la manera de concebir nociones como grupos y roles de acuerdo a las interacciones y relaciones que se generan.

Asumiendo lo dicho sobre la forma de agrupación de individuos en los foros de trabajo colaborativo (espacios de interacción en la CVA) y considerando que no manifiestan

uniformidad en los criterios de asociatividad que fundamenten sus interacciones, se reconoce la existencia de lo que Mayer (1987) denomina como cuasi-grupos.

Esta denominación se explica como la predominancia de lo individual frente a lo grupal. Al tratarse más de una suma ordenada de individuos organizados por designación obligatoria, los miembros de la CVA se limitan al cumplimiento de la tarea designada. Como se manifestó en los resultados, existe un interés por propiciar espacios de libre participación; por consiguiente, la adhesión voluntaria de individuos en espacios de tertulia o foros organizados frente a temáticas de interés, puede posibilitar la conformación de grupos que no se encuentren limitados a un período de tiempo o a las directrices externas del tutor o director de la CVA.

Esta noción de libre participación implica reflexionar respecto a los cambios a tener en cuenta sobre las formas de participación e interacción en la CVA desde el momento inicial de la conformación de grupos. Además, es necesario pensar en las formas de acompañamiento y evaluación más adecuadas, que propicien en los miembros de la CVA una sensación de libertad que incentive el compromiso y la pertenencia con ésta.

Respecto a la participación de los miembros de la CVA en los foros, “la tecnología opera en estos casos como condición de posibilidad y factor constitutivo de la interacción” (Gálvez, 2004, p. 125) y en concordancia con lo referido anteriormente sobre las nociones de tiempo – espacio, los miembros de la CVA no tienen que coincidir en un determinado espacio o tiempo para lograr una comunicación significativa; “su

identidad está posibilitada por el anonimato que permite la red” (Ibid), por consiguiente se establece un principio de confianza, pues en los medios limitados a textos, como es el caso de la CVA estudiada donde la interacción se da a través de los mensajes escritos en el correo interno del aula y en los foros, no es posible comprobar que quien escribe es realmente quien dice ser. Sin embargo, aunque el tema de la identidad no fue el propósito del estudio, se aclara que en las CVA, no es posible la creación de múltiples identidades tal como sucede en otros entornos virtuales, pues el usuario que accede al espacio virtual lo hace con códigos generados desde la plataforma virtual.

Por otra parte y unido a la identidad, la noción de rol también se transforma, pues en los entornos virtuales los participantes realizan multitareas y los roles pueden variar de acuerdo a la situación, contrario de lo que ocurre en la interacción tradicional donde las dinámicas son relativamente estables; por ello, ya no es tan fácil predecir el rol que asumirá un participante pues la conducta cambiará según las condiciones específicas del momento.

5.3 LA ETNOGRAFÍA VIRTUAL, UNA APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE CVA COMO FORMAS ORGANIZATIVAS

Este apartado no pretende realizar una discusión teórica sobre la etnografía, ampliamente abordada desde las ciencias sociales, sino considerar que desde la diversificación de perspectivas etnográficas, entre ellas la etnografía virtual, se pueden

plantear elementos que contribuyan a la comprensión de la dinámica organizacional que se gesta en las nuevas formas de organización que emergen en la virtualidad.

Cada vez más, investigadores sociales se interesan por el análisis de las implicaciones de las nuevas realidades que se gestan en el ciberespacio y aumenta el número de organizaciones que incorporan comunidades virtuales como parte de su quehacer en función de los objetivos y metas organizacionales.

La etnografía virtual ofrece la posibilidad de comprensión de este tipo de formas organizativas que se gestan al interior de un contexto organizacional instituido, por cuanto permite hacer presencia como observador participante con el propósito de interpretar lo que representan para sus miembros, los cambios de orden cultural y social y su incidencia en la nueva manera de concebir las estructuras organizacionales, relaciones de trabajo, niveles de participación de los empleados, roles asumidos, formas de regulación y control, entre otros.

Para intentar comprender los comportamientos de los sujetos participantes en una CVA que hace parte de un sistema organizacional mayor, no es posible dejar de lado el análisis del contexto no solo de la organización sino de los miembros; de este modo el primer papel del investigador sería aproximarse a este conocimiento.

A diferencia del etnógrafo convencional que se desplazaba físicamente para realizar su trabajo de campo en la comunidad estudiada, la etnografía virtual permite que el

investigador recorra todos los espacios virtuales, transitados por los sujetos estudiados y tenga una valiosa experiencia de participación e interacción. La observación participante al interior de la comunidad puede realizarse con unas pautas que orienten el trabajo de campo, interrogándose constantemente sobre la realidad construida socialmente, para luego realizar un análisis de los hallazgos desde una perspectiva psicosocial.

La observación se puede complementar con entrevistas en caso de requerir validar una información donde, la interacción cara a cara, ya no representaría una dificultad en la validez de los datos etnográficos, pues se puede hacer uso de los sistemas de videoconferencia, o web conferencia.

Para el análisis se puede iniciar desfragmentando los textos, resultantes de los registros utilizados (notas de campo, chats, transcripción de entrevistas, etc.) según categorías conceptuales, identificar categorías emergentes y luego realizar un proceso de triangulación para encontrar las categorías objeto de análisis.

De esta manera se puede observar que se abre un espacio hacia un nuevo campo de investigación el cual se encuentra unido a las posibilidades de vincular los sentidos y significados locales en un contexto global, dado que el número de usuarios tiende a aumentar gracias a las posibilidades que ofrece la red en las simetrías o equivalencias tiempo = espacio.

No en vano, autores como Rockwell (2008) consideran que este tipo de metodologías tienden a reducir o más bien a desbordar el trabajo de campo del etnógrafo, pues contrario a lo que realiza un antropólogo en una localidad determinada por una cultura, en los ambientes virtuales el etnógrafo podría recoger la información gracias a la multiplicidad de medios como las vías telefónicas, la internet, las video conferencias, los chats, grupos de discusión, entre otros. Sin embargo, aclara la autora, será necesario para este tipo de estudios, continuar con la discusión sobre los requisitos mínimos que corresponden a un estudio etnográfico que intenta describir las complejidades del mundo virtual.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Caracterizar la dinámica organizativa y psicosocial de una comunidad virtual de aprendizaje requiere inicialmente comprender el contexto en el que se genera esta nueva forma de organización. Como se mencionó en el marco conceptual, la aceleración de los procesos de globalización debido a la incorporación de las TIC's permitió entre otros, la empresa virtual y el trabajo a distancia; es en esa óptica donde se desarrolló el estudio: una institución de educación superior IES cuyo modelo formativo es la educación a distancia que incorpora comunidades virtuales de aprendizaje - CVA como una manera de comprimir el tiempo y el espacio para que los actores académicos puedan acceder a los procesos de formación sin necesidad de desplazamiento o contacto físico.

El concepto de virtualidad, según las versiones de los actores implicados en la CVA, se asocia al medio de interacción y formación académica y a las TIC's. Sin embargo, Lévy precisa que, respecto a las interacciones, sólo la información que se comparte constituye lo virtual, la virtualidad aparece con la entrada de la subjetividad humana en la secuencia textual.

El hacer referencia a comunidades virtuales de aprendizaje como formas organizativas acogidas en un contexto organizacional instituido como la IES, implicó

una nueva manera de concebir la estructura organizacional, el establecimiento de roles diversos y nuevas formas de control. El rol del docente convencional se transforma en tutor o facilitador de los procesos de aprendizaje y surge el rol del consejero académico como apoyo a los procesos pedagógicos, al seguimiento y acompañamiento al estudiante.

Para analizar los comportamientos psisosociales de los sujetos en estas nuevas formas de organización, es pertinente el uso de una metodología acorde al contexto en el que se dan las interacciones, razón por la cual se escogió la etnografía virtual que permite más allá del análisis cuantitativo de número y frecuencia de participaciones, la comprensión de las prácticas sociales en línea.

Los datos recolectados fueron analizados tomando como referente las categorías conceptuales para el análisis de formas organizativas, propuesto por Rentería y Carvajal y las categorías emergentes de los relatos resultantes de las versiones de los distintos actores de la CVA.

Como resultados del análisis se puede concluir:

- El propósito de la CVA como forma organizativa es la construcción de conocimiento.
- Tanto el surgimiento de la CVA como su duración están representados por el inicio y

culminación del período académico. El tiempo de reunión y la frecuencia de la interacción están condicionados por la fecha de inicio y cierre de los foros de trabajo colaborativo.

- Los “grupos colaborativos” son constituidos aleatoriamente, según directrices institucionales y no por adhesión voluntaria, lo que puede incidir en los lazos afectivos y en la espontaneidad de las relaciones sociales que se generen. El reconocimiento de la CVA por parte de sus miembros se da a través de la interacción en los foros, los relatos demuestran que entre mayor cohesión con el grupo, mayor satisfacción de parte de sus miembros con la permanencia en la comunidad. Por lo mismo, se recomienda para el proceso de conformación de los grupos colaborativos, tener en cuenta variables afines que caracterizan a los miembros, por ejemplo, niveles de competencias de ingreso a la educación superior, edad, ocupación, programa escogido, etc., y además el acompañamiento constante del tutor para incentivar la participación.
- La CVA no estimula la libre participación de sus miembros, pues está condicionada por la obligatoriedad del cumplimiento de una tarea y su consecuente asignación de puntajes, lo que incide, según Reinghold en el grado de compromiso del participante hacia la comunidad.
- La CVA está conformada por miembros de distinta cualificación académica, lugar de procedencia, género, edades, lo que confirma la posición de Malvezzi (2000) sobre la

creciente diversidad en la sociedad globalizada, donde los grupos de trabajo se tornan más pluralistas en sus tareas y mucho más heterogéneos. Según las versiones de los actores implicados, para algunos sujetos, la marcada heterogeneidad dificulta, en algunos casos, los niveles de participación y para otros, posibilita un mayor aprendizaje.

- La identificación del papel asumido por los miembros de la CVA da cuenta de las nuevas habilidades y competencias que demandan estas formas organizativas, que para el caso concreto analizado se refieren a la capacidad de innovación, orientación, de apertura y a las competencias tecnológicas, pedagógicas, lo que involucra un cambio significativo en los procesos de selección de personal, que puede ser objeto de una investigación posterior.
- En la CVA analizada, existe mayor control y pautas de regulación, al contrario de lo que se esperaría en estas nuevas formas organizativas. Existe control del número de accesos, lugares que visitan los miembros y recursos utilizados en el espacio virtual. Uno de los roles con mayor autonomía lo posee el director nacional de la CVA; sin embargo, sus decisiones se rigen por las disposiciones de actores externos que hacen parte del contexto organizacional instituido. Para el caso del tutor solo posee cierto grado de autonomía, cuando formula estrategias de aprendizaje y en el caso de los estudiantes deben ajustar sus tiempos y actividades a las agendas y guías de cada curso y sus interacciones también son controladas a través de los recursos informáticos existentes en la CVA.

Como recomendaciones del estudio se pueden señalar las siguientes:

- Comparar los resultados de la presente investigación realizada, con una caracterización de una CVA donde confluyan personas de niveles académicos superiores, quienes hayan superado el proceso de adaptabilidad y conocimiento de la interacción mediada por las TIC's.
- Reflexionar respecto a los posibles cambios en el proceso de agrupamiento de los individuos que favorezcan una mayor participación e interacción.
- Pensar en las formas de acompañamiento y evaluación que propicien en los miembros de la CVA una sensación de libertad que incentive el compromiso y el sentido de pertenencia.
- Continuar la discusión respecto al concepto de comunidad vinculado a la asociación de personas en un entorno virtual, qué la caracteriza y la diferencia de una comunidad presencial.

Finalmente, respecto a la contribución de la etnografía virtual a la comprensión de las dinámicas organizativas, ofrece la posibilidad de comprender desde las versiones de los actores implicados, cómo significan los cambios de orden organizacional. Por lo tanto, se propone partir del análisis del contexto en el que está inmersa la forma organizativa

analizada, participar activamente como investigador en la construcción de la experiencia con los sujetos observados, complementar la recolección de datos con entrevistas electrónicas y analizar utilizando las categorías conceptuales y emergentes para no solo describir los acontecimientos tal y como suceden sino comprender la realidad socialmente construida.

REFERENCIAS

- Ardévol, Bertrán, Callén & Pérez (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital*, 3, 72-92.
Recuperado de
http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=640600&orden=57702
- Bauman, Z. (2000). *Modernidad Líquida*. Argentina: Fondo de cultura económica.
- Cañedo, R. (2004). *Aproximaciones para una historia de Internet*. ACIMED
Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000100005&lng=es
- Castells, M. (1999). *Internet y sociedad Red*. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Castells, M. (2002). *La Era de la Información*. Economía, Sociedad y Cultura. México: Ed. Siglo Veintiuno.
- Chaparro, F. (2010). *Apropiación Social del Conocimiento, Aprendizaje y Capital Social*. Corporación Colombia Digital. Recuperado de:
http://www.colombiadigital.net/newcd/dmdocuments/apropiacion_social.pdf
- Coffey, A. & Atkinson, P. (2003). *Encontrarle sentido a los datos cualitativos*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- De Souza Machado, L. (2002). *A Educação e desafios das novas Tecnologias*. En: C.J.

- Ferretti et al (Orgs.). *Novas tecnologias, trabalho e Educação: Um debate multidisciplinar*. Petrópolis: Ed. Vozes.
- Estalella, A. (2005). La dimensión sociotécnica de una comunidad virtual. *Revista sobre la Sociedad del Conocimiento*, N°. 1, Barcelona: Editorial UOC
- Gálvez, A.M. (2004). *Posicionamientos y puestas en pantalla. Un análisis de la producción de sociabilidad en los entornos virtuales*. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/handle/10803/5434>
- García, E. (2007) Los discursos sobre las nuevas tecnologías en contextos educativos: ¿Qué hay de nuevo en las nuevas tecnologías? *Revista Iberoamericana de Educación*, 41/4
- Garrido, A. (2003). *El aprendizaje como identidad de participación en la práctica de una comunidad virtual*. Trabajos de doctorado TD03-003. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/in3/dt/20088/index.html>
- Gibson, W. (1998). *Neuromante*. Barcelona: Minotauro. [1ºed. inglés, 1984], p 69-70
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (1994) *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Hine, C. (2000). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC
- Lévy (1999). *Qué es lo virtual?*. España: Ed. Paidós
- Luque, M (2004) *Dinámica del aprendizaje y de la mediación en aulas virtuales. Una visión desde la perspectiva de la formación humana*, 139-140
- Malvezzi, S. (2000). Psicología organizacional: da administração científica à globalização, uma historia de desafios. Em Machado, C; Melo, M; Franco, V & Santos, N (Eds.) *Interfases de psicologia*. Portugal, Universidad de Évora.

- Mangisch, GC. (2001). *Internet, historia y consecuencias*. Buenos Aires. Biblioteca Digital. Trabajos de investigación - Computación y sociedad. Recuperado de: <http://mangisch.info/documents/publicaciones/internethistoriaconsecuencia.pdf>
- Mayer A. C. (1987) *A importância dos "quase-grupos" no estudo das sociedades complexas"* En: Feldman Bianco B. *Antropologia das sociedades contemporâneas*. São Paulo: Ed. Global.
- Meza, A. M., Pérez, Y. E. & Barreda, B. (2002). *Comunidades Virtuales de Aprendizaje como herramienta didáctica para el apoyo de la labor docente*. Recuperado de: http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp_doc_72.html
- Mozo, A. M. & Gálvez, A. (2005) *Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales*. *Revista de Antropología Iberoamericana*, p1-29, 29p.
- Murcia, N. y Jaramillo, L. G. (2008) *La complementariedad*. Una guía para abordar estudios sociales. 2ª edición. Armenia: Kinesis.
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community*. Addison-Wesley. Reading, USA.
- Rentería, E. & Carvajal, B. (2006). Abordaje psicosocial de la diversidad y papel de formas organizativas en la estructuración de contextos organizacionales instituidos. *Psicología desde el Caribe*, 017, 149-175
- Rodrigues de Almeida, R. (2006) *De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento: la sociedad bit*. Madrid, p 372. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/unadsp/Doc?id=10117096&ppg=372>
- Rockwell, E. (2008) *"Del Campo al texto: dilemas del trabajo etnográfico"*. En: M. I.

Jociles & A. Franzé (Eds.) ¿Es la escuela el problema? Perspectivas Socio-antropológicas de Etnografía y Educación. Madrid: Trotta, 90-103.

Rózga, L. (2001). Región y globalización. *Revista Convergencia*, Universidad Autónoma del Estado de México, 25

Sandoval, E.A. (2007). Cibersocioantropología de comunidades virtuales. *Revista Argentina de Sociología*, 5, 9, 64-89

Siles, I. (2005). Internet, virtualidad y comunidad. *Revista de Ciencias Sociales*, Universidad de Costa Rica 2, 108, 54-69

Small, G & Vorgan, G. (2008). *El cerebro digital*. Barcelona: Ed.Urano

Spink, P.K (1996) A organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da psicologia do trabalho. *Revista Psicologia e Sociedade*. 1, ABRAPSO, Brasil.

Wenger, E. (2001). *Comunidades de práctica. Aprendizaje, significado e identidad*. España: Ed. Paidós

ANEXOS

Anexo No. 1. Pautas orientadoras entrevista realizada al personal académico

1. Conceptualización de “lo virtual” desde la experiencia como actor académico en la CVA
2. Consideración sobre las condiciones mínimas para que se formen comunidades de aprendizaje a través de la virtualidad
3. Incidencia de la diversidad de actores respecto a regiones, formación, actuación laboral y niveles de interacción entre los participantes
4. Conformación de los “grupos colaborativos” y su incidencia en la identidad de un miembro con su CVA
5. Propuesta para fomentar el sentido de pertenencia de todos los actores académicos con la comunidad virtual
6. Aportes del curso virtual a la apropiación de la misión y la visión de la institución a la que pertenece
7. Condiciones para que las personas adquieran identidad con la CVA
8. Recursos tecnológicos y pedagógicos con que cuenta la comunidad virtual y cuáles podrían incorporarse
9. Cambios propuestos al interior de las comunidades virtuales para que se favorezca la construcción del conocimiento

Anexo No. 2. Pautas orientadoras entrevista realizada a estudiantes

1. Conceptualización de “lo virtual” desde la experiencia como estudiante en la CVA
2. Consideración sobre las condiciones mínimas para que se formen comunidades de aprendizaje a través de la virtualidad
3. Incidencia de la diversidad de actores respecto a regiones, formación, actuación laboral y niveles de interacción entre los participantes
4. Propuesta para fomentar el sentido de pertenencia de todos los actores académicos con la comunidad virtual
5. Aportes del curso virtual a la apropiación de la misión y la visión de la institución a la que pertenece
6. Cambios propuestos al interior de las comunidades virtuales para que se favorezca la construcción del conocimiento

Anexo No. 3. Extracto de respuestas a entrevista mediada tecnológicamente a través del programa informático skype

Conceptualizo desde mi experiencia lo virtual, como la gran capacidad que tenemos los humanos para adaptarnos a nuevas formas de aprender y especialmente a la capacidad de seleccionar la información. Lo virtual ha llegado para mejorar la forma de hacer y de aprender, es la que nos permite "despertar" actitudes de servicio, con personas que probablemente nunca tendremos la oportunidad de conocernos cara a cara, pero que se impregnaron de la información y hacen uso de ella

“para mí la virtualidad es una herramienta que nos permite tanto a nosotros como a los estudiantes diversas formas de interacción, y permite evaluar el nivel de aprendizaje, generar empatía, facilitan que haya comprensión de las temáticas, incluso se pueda percibir que está sintiendo el estudiante, identificar qué tanta motivación están presentando nuestros estudiantes, más allá de una mediación y del texto escrito permite analizar sensaciones y percepciones que den cuenta del aprendizaje significativo.”

“Para mí lo virtual es un avance tecnológico en el cual las personas que trabajamos no podemos asistir a las aulas, es una facilidad donde no hay horarios, donde nosotros disponemos de nuestro tiempo para nuestro aprendizaje y siempre con la intención poder terminar nuestra carrera seguir adelante... una facilidad para muchas personas que muchas veces nos toca dedicarnos a trabajar en el campo lejos de la ciudad donde no hay posibilidad de estudio, entonces desde cualquier lado de alguna región podemos a través

de lo virtual salir adelante para progresar siempre.”

“Condiciones mínimas para que se formen comunidades de aprendizaje a través de la virtualidad:

1. Conocer los intereses de cada integrante de la comunidad a conformar
2. Establecer los temas de interés e de la comunidad
3. Construir un objetivo común para la comunidad
4. Trabajar dos espacios, tertulia, para lluvia de ideas y el otro metas a lograr, basado en indicadores”

ANEXO No. 4. Extracto de respuestas a entrevista mediada tecnológicamente a través del servicio de chat que ofrece Gmail

"Lo virtual" es el medio a través del cual se realiza la comunicación dentro del proceso formativo

“Condiciones mínimas para que se formen comunidades de aprendizaje a través de la virtualidad: 1. Herramientas y mecanismos de Comunicación efectivos. 2.Intencionalidad y temas en común o de interés. 3.Liderazgo para la dinamización de la red”

“El mecanismo de conformación de los grupos colaborativos posiblemente tenga incidencia directa en cuanto a la cantidad y tipo de participaciones, por eso hay que entender la comunidad de aprendizaje como una Red Social en donde interactuarían diversos intelectos y personalidades”

Anexo No. 5. Ejemplo de registro de observación interacciones en el foro de reconocimiento

“ESTOY HASTAAHORA RECONOCIENDO LA PLATAFORMA”

“esto es un poco extraño ya que somois un poco inespertos en estudiar virtualmente”

“me ha quedado un poco dificil el manejar toda estas clases de cosas”

Otros realizan su presentación, saludan a sus compañeros, dan a conocer su interés por la modalidad de estudio y se encuentran muy expectantes con el proceso de aprendizaje.

“Espero compartir y aprender en compañía de todos.”

“estoy muy motivado en emprender un aprendizaje autonomo.”

“Para mi es un gusto poder iniciar estudios superiores en esta universidad, ya que me da las facilidades en horarios para poder atender mis obligaciones y cumplir mis proyecciones profesionales.”

“tengo muchas ganas de aprender y aportar muchas cosas mas a esta nueva experiencia.”

“quiero desearles a todos exitos y espero comunicarme pronto con los de mi curso y con quien quiera discutir sobre algunos temas.

“Estoy muy contenta y con muchas expectativas, pues por fin estoy estudiando y era un proyecto que tenia desde hace mucho tiempo.”

“me ha paresido muy chevere la plataforma esta super completa y ha llenado mis expectativas le doy gracia a DIOS Y al genio que se invento esta nueva forma para mi en la cual puedo estudiar,trabajar,y estar pendiente de mi familia suerte y seguimos en contacto.”

“estudio a distancia ya que en mi trabajo los horarios son normalmente jornadas mas largas de lo que se estipula”

“Escogi esta modalidad de estudio por tiempo”

“Compañeros muy buenas tardes, que increíble oportunidad poder compartir por este medio información y sobre todo conocer de todos un poco.”

Anexo No. 6. Ejemplo de registro de observaciones foro trabajo colaborativo No. 1

Es el momento de iniciar el primer trabajo en grupo para lo cual los estudiantes deberán conocer a sus compañeros asignados en el campus, a través del enlace de participantes. De acuerdo a la agenda creo el foro de trabajo colaborativo invitando a los estudiantes a que se distribuyan responsabilidades y que remitan oportunamente sus aportes.

En la primera semana solo se reportan 41 participaciones de los estudiantes, índice muy bajo si consideramos el total de estudiantes (183), la mayor parte de los mensajes en el foro se relacionan con acordar responsabilidades pero son escasos los aportes al trabajo a realizar.

En la segunda semana aumenta a 96 el nivel de participación de los estudiantes considerando que el 27 es el último día para la entrega del producto grupal y no se observa discusión entre los compañeros, solo se limitan a entregar sus aportes individuales y alguno de los que asume el liderazgo se responsabiliza de consolidar los aportes de todos.

Luego ingreso a evaluar los trabajos, cuando me encuentro con la sorpresa de que el director nacional amplió la fecha límite de la entrega del producto colaborativo, lo que me genera cierta incomodidad, dado que se retrasa mi labor de evaluación y la decisión generará inconvenientes entre los estudiantes que han trabajado oportunamente y los que ingresen durante la última semana, razón por la cual algunos estudiantes que ingresan al final, entregan su producto individual y no grupal como se ha solicitado.

En la última fecha para la entrega del producto grupal, observo cómo el nivel de participación aumentó durante la última semana en 206 mensajes de los estudiantes, la mayoría preocupados por cumplir con la actividad de mayor peso dentro del proceso evaluativo. Procedo a escoger algunos de los mensajes consignados en el foro que pueden ser útiles para la caracterización posterior de la forma organizativa.

“muchas gracias por la comunicacion obtenida en el msn, grupo wiki y trab col, esto hace que el trabajo sea mejor.”

“Por favor comunicarsen conmigo por medio del email”

“hola humberto como dices el tiempo corre muy rapido entonces pongamonos en contacto y que nuestros otros compañeros tambien lo hagan para empezar a darle solucion a este trabajo colaborativo.

mi nimeros de celular es (...) y mi correo es (...) estaremos en contacto.”

“Compañeros saludos a todos y disculpas por tener este trabajo colaborativo descuidado, solo quiero que me tengan en cuenta para el desarrollo del mismo y también decirme en que puedo ayudar mi teléfono es ...”

“Compañeros buen día para el desarrollo del trabajo colaborativo lo podemos desarrollar mucho mejor en el wiki les pido porfavor que participemos activamente en el.”

“Primero que todo pido disculpas por comunicarme con uds tan tarde pero se me han presentado problemas con la plataforma que fueron posibles de solucionar hasta el día de ayer.”

“Creo que debemos proponer una hora de encuentro en el chat o cualquier forma de comunicación wev, pues de esa manera conocer más la forma cómo organizarlos para el desarrollo de las tareas.”

“me propongo como coordinador de nuestros aportes grupales para el trabajo final”

“andres y grupo, me comprometo con el punto tres”

“me comprometo a enviar mensajes para que se comuniquen lo mas pronto”

“Me he ofrecido para consolidar la primera parte relacionada con los comentarios sobre cada región.”

“estare entonces atento a todos los aportes que esta haciendo el grupo y organizare la informacion para ir dando forma al trabajo”

“Por favor si alguien quiere liderar el organizar el trabajo final; favor informar a la brevedad.

No se da discusión frente a las temáticas. En algunos mensajes los estudiantes se dirigen únicamente a la tutora a pesar que se trata de un foro de discusión, se dedican a la consolidación del trabajo.

“...se trata de unir el consolidado de los escritos individuales de cada una de nuestras regiones.””

“Buenos dias compañeros envio mi aporte sobre mi region espero q no sea tarde, pero no soy muy avil en el campus virtual”

“¿podemos trabajar en este foro en la elaboración del trabajo final?”

“Presento disculpas a mi tutora y compañeros en general, por la demora en la participación, pero me ha sido un poco difícil acoplarme a este nuevo mundo y sobre todo adaptarme a la página, de hecho ando un poco desorientado y como perdido.”

“tutora aqui le envio el trabajo espero su pronta respuesta perdone la demora”

“tutora aqui envio mi parte del trabajo espero que nelson envíe la suya pronto y consolidar mañana el trabajo colaborativo gracias por su atención”

“Envio el trabajo solo ya que no nos pudimos poner de acuerdo con los demas compañeros.”

“disculpen lo tarde del envio del trabajo, es que por motivos de trabajado no habia alcanzado”

“Compañeros, me disculpan pero por motivos de tipo laboral, no habia podido ingresar ala plataforma”

“me gustaria mucho acompa;arlos en el transcurso del dia pero yo soy de las que trabaja hasta las 7 pm y podria darles mi aporte despues de esa hora espero comprendan”

Anexo No. 7. Ejemplo registro de observación mensajería interna

ELABORADO POR: NANCY CABEZAS BURBANO

CATEGORÍAS A TENER EN CUENTA: Propósito, forma de composición, grado de institucionalización, temporalidad, grado de unicidad y fragmentación, tipo de tecnología de actuación, formas de regulación interna, formas de legitimación de prácticas y sentidos sociales y efectos.

SECTOR DE UBICACIÓN: Aula virtual

Al observar las interacciones de los estudiantes a través del servicio de correo interno, se puede notar cómo se incrementa la frecuencia de la participación en relación con los foros académicos. El recurso tecnológico de correo interno permite que la respuesta se realice en el mismo día dado que los mensajes nuevos se visualizan de manera inmediata, mientras que el proceso para interactuar a través del foro es un poco más complejo para los estudiantes y técnicamente dificulta la respuesta por parte del tutor, quien debe ingresar grupo por grupo de los 37 para conocer los mensajes nuevos.

[20:14]: HOLA PROFE UN GUSTO SALUDARLA. QUISIERA QUE ME AYUDARA CREO QUE NO ME ENCUENTRO EN NINGUN GRUPO Y QUISIERA PERTENECER AL SUYO QUE PODRIA HACER ?? GRACIAS.

[22:36]: me alegra saludarte. Te comento que los estudiantes son asignados automáticamente a un grupo colaborativo. Si aún no te encuentras asignada a un grupo, por favor escribe a... con el fin de que te apoyen a ese respecto.

[01:04]: Gracias,por la bienvenida y por la informacion. No soy tu aprendiente, pero la verdad nose cual es mi tutor en este curso, pues aun no aparecen en el link de participantes lo unico que se es que soy del 90001_215 gracias.

[16:00]: no te preocupes que tus compañeros se irán asignando en la medida de la legalización de matrícula. En caso de que la próxima semana aún no se visualicen puedes escribir a...

[17:20]: GRACIAS POR EL MENSAJE DE BIENVENIDA ES MUY GRATO CONTAR CON TU VALIOSO APOYO DIOS TE BENDIGA

[19:41]: me alegra saludarte.

Un pequeño tip para comenzar: Te sugiero que no utilices mayúsculas sostenidas en tus mensajes dado que en los medios virtuales significa “GRITAR”.

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

[21:21]: hola tutor, cordial saludo, si claro muchisimas gracias por tu observacion, me di cuenta anoche que revise la netiqueta, estoy segura que es un pequeño error que no se volviera a cometer. error de principiante.

[16:29]: Profesora buenas tardes, lo que pasa es que entro a la subplataforma de evaluaciones y hay una barra de identificación, otra del curso y mi número de cédula no aparece y entonces que hago?

Muchas gracias y estaré atenta ala respuestas, ya que mañanaan inician los exámenes.

[00:23]: ... debes averiguar con el funcionario (a) de registro y control ó con el coordinador de medios y mediaciones pedagógicas, dado que si tienes el acta donde se especifica que tus exámenes son tema D (es decir por campus virtual) no debería presentarte inconveniente al ingresar.

Espero resuelvas tu situación,

Tutora: [18:46]: por favor comunícate con la consejera o con tu decano (a) espejo, con el fin de solicitar apoyo al respecto.

[20:14]: del 02 al 09 de noviembre de 2009, se reabren todas las lecciones y quiz para quien tenga pendiente presentar una o varias de estas actividades.

Por otra parte te sugiero que le remitas la dificultad al director nacional, encontrarás su perfil en el foro de noticias del aula, dado que él es el encargado de configurar las lecciones.

[21:06]: ...estas actividades ya se habían aplazado porque la fecha inicial era anterior al 13 de septiembre. Debes estar pendiente de las noticias del aula, en caso de que el Director Nacional de alguna oportunidad posterior a la que ya había otorgado.

Espero puedas estar pendiente de las fechas de las próximas actividades.

[20:49]: Hola compañeros, espero que se encuentren bien, que tal si nos reunimos por el chat o nos contactemos por medio de mensajes para que nos pongamos de acuerdo con el trabajo colaborativo y así poder repartir responsabilidades, compañeros este es mi correo electrónico ... o también pueden comunicarse con migo a este numero de celular ..., hay estaré pendiente gracias por su atención

Tutor: [21:05]: ... recuerda también dejar tu invitación y aportes en el foro.

[18:38]: buenas noches estoy enviando mi informe de la primera tarea, deseo saber si esta bien o falta complementarla pues soy nuevo en la plataforma.

[21:00]: Respetado tutor buenas noches por favor me dice si esta bien los trabajos enviados

Tutora: [21:15]: espero poder revisar tus avances una vez pase este fin de semana, en el horario laboral.

Anexo No. 8. Proceso de codificación de los relatos

CATEGORÍAS	Subcategorías y Unidades	Código:
Concepciones de la virtualidad	La virtualidad como medio de interacción y escenario de aprendizaje	
	Pienso que lo virtual es una ayuda para los estudiantes que no tienen tiempo y podemos interactuar con un tutor mediante tecnología.	1: Es1-I1-E
	"...para mí es como el espacio el mecanismo como podemos nosotros los estudiantes que tenemos dificultades de acceder presencialmente a un estudio, a una universidad..."	1: Es5-I1-E
	"Lo virtual" es el medio a través del cual se realiza la comunicación dentro del proceso formativo."	1: CM-I1-CH
	"para mí la virtualidad es una herramienta que nos permite tanto a nosotros como a los estudiantes diversas formas de interacción..."	1: Co1-I1-E
	"fortaleciendo practicas y mediaciones pedagógicas a través de los medios tecnológicos."	1: CA-I1-CH
	Conceptualizo desde mi experiencia lo virtual, como la gran capacidad que tenemos los humanos para adaptarnos a nuevas formas de aprender	1: DC-I1-CH
	Lo virtual ha llegado para mejorar la forma de hacer y de aprender	1: DC-I2-CH
	para mí la virtualidad es una herramienta que nos permite tanto a nosotros como a los estudiantes diversas formas de interacción, y permite evaluar el nivel de aprendizaje, generar empatía	1: Co1-I1-E
	permite analizar sensaciones y percepciones que den cuenta del aprendizaje significativo.	1: Co1-I2-E

Concepciones de la virtualidad	La Virtualidad asociada a las tecnologías de la información y la comunicación TIC's	
	y podemos interactuar con un tutor mediante tecnología.	1: Es1-I2-E
	Para mí lo virtual es un avance tecnológico	1: Es2-I1-E
	para mí la virtualidad es la interacción de sistemas informáticos a través del computador y la persona	1: Es3-I1-E
	para mí lo virtual (...) nos permite investigar más afondo en el campo de la informática, lo virtual, internet y muchos medios de comunicaciones	1: Es4-I1-E
	"...debemos aprovechar esa oportunidad es un poco difícil en los primeros períodos porque pues siempre la tecnología siempre trata de cogerlo de sorpresa a uno..."	1: Es5-I2-E
	"...sino que lo hace desde cualquier sitio donde se encuentre ya sea dentro del país ó en el extranjero y en el momento en que él pueda tener acceso por internet a los cursos a través de la plataforma moodle que utiliza la institución..."	1: Co3-I4-E
	"Soy estuante de primer semestre de ingenieria Industrial, y todavia adaptandome al metodo virtual."	FA: Es-M1-O
	Reconfiguración del tiempo y el espacio a través de la virtualidad	
	"...una facilidad para muchas personas que muchas veces nos toca dedicarnos a trabajar en el campo lejos de la ciudad donde no hay posibilidad de estudio, entonces desde cualquier lado de alguna región podemos a través de lo virtual salir adelante..."	1: Es2-I3-E
	"...para mí es como el espacio el mecanismo como podemos nosotros los estudiantes que tenemos dificultades de acceder presencialmente a un estudio, a una universidad..."	1: Es5-I1-E
	"...es la que nos permite "despertar" actitudes de servicio, con personas que probablemente nunca tendremos la oportunidad de conocernos cara a cara..."	1: DC-I3-CH
	Es la posibilidad de acercamiento y de romper con las barreras de espacio..."	1: Co2-I1-E
	"... El concepto de virtualidad está íntimamente ligado al concepto de educación a distancia donde existe separación física entre el estudiante y el tutor..."	1: Co3-I1-E

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

Concepciones de la virtualidad	"...no necesariamente el estudiante tiene que estar cara a cara con el tutor sino que lo hace desde cualquier sitio y a cualquier hora..."	1: Co3-I2-E
	"así que allí tenemos el concepto de diferente espacio y tiempo que combinado con la virtualidad hace que los cursos en el campus permitan que el estudiante no tenga que asistir todos los días presencialmente dentro de cuatro paredes a recibir clase como en la educación tradicional..."	1: Co3-I3-E
	Pienso que lo virtual es una ayuda para los estudiantes que no tienen tiempo	1: Es1-I1-E
	es una facilidad donde no hay horarios, donde nosotros disponemos de nuestro tiempo	1: Es2-I2-E
	que lo hace desde cualquier sitio y a cualquier hora, así que allí tenemos el concepto de diferente espacio y tiempo	1: Co3-I1-E
	"me da las facilidades en horarios para poder atender mis obligaciones y cumplir mis proyecciones profesionales."	FR: Es-M7-O
	"me ha paresido muy chevere la plataforma esta super completa y ha llenado mis expectativas le doy gracia a DIOS Y al genio que se invento esta nueva forma para mi en la cual puedo estudiar,trabajar,y estar pendiente de mi familia..."	FR: Es-M16-O
	"Escogi esta modalidad de estudio por tiempo"	FR: Es-M18-O
Propósito de la CVA	Creación de la comunidad virtual a partir de intereses comunes en torno al aprendizaje	
	"...con el propósito de sacar adelante un tema, un curso."	2: Es2-I5-E
	"...comunidad con el mismo objetivo de sacar un curso adelante."	2: Es4-I2-E
	"...Intencionalidad y temas en común o de interés."	2: CM-I2-CH
	"...Construir un objetivo común para la comunidad"	2: DC-I3-CH
	"La comunidad de aprendizaje se forma a partir de un interés en común."	2: Co1-I1-E
	"Es necesario que haya objetivos y metas en común para unificar esfuerzos en un mismo objetivo, en una misma dirección, partiendo del diálogo como tal y del direccionamiento común a todos los integrantes."	2: Co2-I1-E

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

Propósito de la CVA	"...espero que juntos aprendamos de las nuevas metodologías de aprendizaje."	FA:Es-M8-O
	"...actuamos como comunidad porque tenemos varias interacciones con grupos como son foros colaborativos..."	2: Es5-I1-E
	CVA como espacio de interacción: Experiencias, inquietudes, trabajos, ayuda mutua.	
	"es donde se comparten muchas experiencias muchos acontecimientos con las demás personas "	2: Es2-I1-E
	"...se van a compartir cualquier cantidad de inquietudes preguntas vivencias se van a compartir todo este tipo de culturalidades..."	2: Es2-I2-E
	"... ya somos una comunidad virtual y ... cuando realizamos los trabajos colaborativos..."	2: Es4-I1-E
	"...actuamos como comunidad porque tenemos varias interacciones con grupos como son foros colaborativos..."	2: Es5-I1-E
	"Es necesario que esa comunidad les permita canales de interacción..."	2: Co1-I2-E
	"Trabajar dos espacios, tertulia, para lluvia de ideas y el otro metas a lograr..."	2: DC-I4-CH
	"...lo que se requiere es generar espacios de libre participación..."	2: DC-I6-CH
	"...básicamente crear comunidad dentro de la red es para mirar de que manera nos podemos ayudar unos con otros..."	3: Es5-I16-E
	"quiero desearles a todos exitos y espero comunicarme pronto con los de mi curso y con quien quiera discutir sobre algunos temas.	FA:Es-M12-O
	Forma de composición de la CVA	Tamaño
"...Encuentro que me han asignado 37 grupos de cinco estudiantes cada uno."	CVA:Co-I4-O	
"...observo que la comunidad virtual de aprendizaje reúne a todos los estudiantes que ingresan por primera vez a la Universidad ..."	CVA:Co-I5-O	
Caracterización de los integrantes		
"...todos nos desempeñamos aunque en diferentes ambientes laborales pero con cierta experiencia..."	3: Es3-I2-E	

Forma de composición de la CVA	"...hay personas que poseen muchas más capacidades intelectuales que otros..."	3: Es4-I2-E
	"...hay personas que tienen mucho conocimiento en ciertas áreas y pueden ser muy profesionales pero hay otras personas que no tienen el conocimiento técnico pero lo tienen empírico..."	3: Es5-I2-E
	"...hacer comunidad y compartir la información independientemente de que sea negro, de que sea mulato, de que sea indio..."	3: Es5-I7-E
	"...Es un privilegio para el estudiante pertenecer a un grupo heterogeneo en información y edades..."	4: DC-I1-CH
	"...el hecho de que se cuente con diversidad de regiones de todo el país, eso no puede ser obstáculo para nosotros..."	3: Co2-I2-E
	"Aunque la persona puede conocer un estudiante de otra región, otro departamento..."	4: Co2-I1-E
	"...el estudiante al interactuar con personas que son de otras regiones incluso de estudiantes que están ubicados en otros países..."	4: Co3-I2-E
	"...con mucha motivación de este regreso a la universidad, despues de décadas de receso..."	FA:Est-M10-O
	"...por fin estoy estudiando y era un proyecto que tenia desde hace mucho tiempo."	FR:Est-M15-O
	"este fue mi primer trabajo después de más 15 años de no estudio formal"	FR:Est-M20-O
	"Soy casado hace 15 años tengo 2 hijos y muchas ganas de estudiar, ya que pienso que nunca es tarde para hacerlo. "	FR:Est-M14-O
	Papel de tutores y consejeros en la CVA	
	"...tener a los estudiantes motivados para construir esa comunidad de aprendizaje."	2: Co3-I5-E
	"...el tutor motiva y mantiene al estudiante de tal manera que él se sienta que no está solo, que está acompañado..."	2: Co3-I6-E
	"...el tutor es responsable más allá de las actividades del estudiante de dar motivación constante. "	4: Co1-I2-E

Forma de composición de la CVA	"...allí es donde los tutores y consejeros tendremos gran responsabilidad para motivar al estudiante."	5: Co3-I7-E
	"...doy la bienvenida a los estudiantes, los invito a realizar su presentación y les brindo las pautas para trabajar en el curso..."	CVA:Co-I12-O
	"...aparentemente estaría viéndose el estudiante solo en el campus virtual y es ahí donde entra el tutor y nosotros como consejeros para humanizar el proceso formativo, educativo de los estudiantes, desarrollando una buena comunicación."	1: Co3-I2-E
	Conformación de grupos colaborativos	
	"...estoy ansiosa por conocer el número de estudiantes que me asignarán en el aula virtual del curso..."	CVA:Co-I2-O
	"...e identificar cuántos grupos me han asignado desde la Vicerrectoría académica y de investigación según mi dedicación de tiempo completo..."	CVA:Co-I3-O
	"Es el momento de que los estudiantes inicien su primer trabajo en grupo para lo cual deberán conocer a sus compañeros asignados en el campus, a través del enlace de participantes. "	FT:Co-I1-O
	"CREO QUE NO ME ENCUENTRO EN NINGUN GRUPO Y QUISIERA PERTENECER AL SUYO QUE PODRIA HACER..."	CI:Es-M1-O
	"...Te comento que los estudiantes son asignados automáticamente a un grupo colaborativo..."	CI:Co-M2-O
	"...no te preocupes que tus compañeros se irán asignando en la medida de la legalización de matrícula"	CI:Co-M5-O
Grado de institucionalización	Reconocimiento de la CVA como parte de la IES	
	"...no se si es por la postura que traen de la educación presencial, el estudiante manifiesta que nunca va a conocer a su compañero de grupo colaborativo, ni siquiera en la misma universidad..."	7: Co2-I2-E
	"...hay estudiantes que se me han acercado y que manifiestan que lo único que no les gusta del curso virtual es el trabajo colaborativo y deciden por eso con mayor certeza pasar al sistema tradicional..."	8: Co1-I5-E

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

Grado de institucionalización	"...al estudiante si le afecta tener compañeros de lugares muy apartados...."	7: Co2-I4-E
	"...en la medida que ese trabajo colaborativo se desarrolla, el estudiante se siente que pertenece a la comunidad virtual de aprendizaje..."	4: Co3-I5-E
	"...Si ese trabajo colaborativo no se da y no funciona, el estudiante siente que no pertenece o que no está construyendo la comunidad de aprendizaje..."	4: Co3-I6-E
	"El estudiante en su presentación inicia a utilizar la terminología propia de la IES, reconoce el Centro en el que se encuentra matriculado..."	FR:Co-I4-O
	"Sra tutora y compañeros ... mil gracias por acompañarnos en este nuevo camino hacia la profesionalizacion de nuestras vidas..."	FA:Es-M11-O
	"...En ese sentido la Universidad está haciendo realidad eso de contribuir a la educación para todos."	3: Co3-I5-E
	Grado de autonomía	
	"...el director nacional ha escrito cuatro temas para el inicio de las actividades de los estudiantes..."	CVA:Co-I7-O
	"Cuando ingreso al espacio de la red de tutores el director nacional nos ha socializado las instrucciones para un buen desempeño en el curso..."	CVA:Co-I14-O
	"...me encuentro con la sorpresa de que el director nacional amplió la fecha límite de la entrega del producto colaborativo..."	FT:Co-I8-O
	"...la decisión generará inconvenientes entre los estudiantes que han trabajado oportunamente y los que ingresen durante la última semana..."	FT:Co-I10-O
	"...e identificar cuántos grupos que me han asignado desde la Vicerrectoría académica y de investigación..."	CVA:Co-I3-O
	"...Por otra parte te sugiero que le remitas la dificultad al director nacional (...) dado que él es el encargado de configurar las lecciones..."	CI:Co-M18-O
	"...Debes estar pendiente de las noticias del aula, en caso de que el Director Nacional de alguna oportunidad posterior..."	CI:Co-M19-O

Temporalidad	Incidencia de aspectos personales y laborales en la asiduidad y viabilidad de las interacciones	
	"...presentamos las mismas dificultades que en muchos casos es falta de tiempo de todos..."	3: Es3-I3-E
	"...me comprometo a leer y tener algun comentario pero para el viernes, ya que mañana y pasado tengo tutorias en ST"	FT:Es-M15-O
	"ofrezco disculpas por la inpuntualidad en la labor, inconvenientes de caracter laboral, técnico y de tiempo me lo han imposibilitado,"	FT:Es-M26-O
	"Compañeros, me disculpan pero por motivos de tipo laboral, no habia podido ingresar ala plataforma"	FT:Es-M27-O
	"...ya en los últimos días ya empezaban todos al mismo tiempo a aportar que es lo que se debía haber hecho desde el inicio del trabajo colaborativo..."	3: Es4-I5-E
	"...sino que siempre como decían mis compañeros lo dejaban para última hora entonces la interacción fue poca..."	3: Es4-I4-E
	"...espero poder revisar tus avances una vez pase este fin de semana, en el horario laboral..."	CI:Co-M24-O
	"...entonces ya estaba sorprendido yo porque en el segundo ya no podíamos hacer ese engranaje porque entramos solamente dos entonces algunos me contestaron que tenían un familiar enfermo y que no habían podido..."	3: Es5-I14,I15-E
	Incidencia de aspectos técnicos en el nivel de participación	
	Me sorprendió la inmediatez en la respuesta de 47 estudiantes al tema creado en el foro académico donde se compartió la guía para el inicio de los cursos virtuales.	CVA:Co-I23-O
	"el tema fue creado a las 13:21 horas y a las 14:20 ya se podía visualizar la primera respuesta..."	CVA:Co-I24-O
	"me encuentro que 29 de los 183 estudiantes no realizaron ninguna participación en el foro de reconocimiento..."	FR:Co-I10-O
	"Al observar las interacciones de los estudiantes a través del servicio de correo interno, se puede notar cómo se incrementa la frecuencia de la participación en relación con los foros académicos..."	CI:Co-I1-O

	"...el proceso para interactuar a través del foro es un poco más complejo para los estudiantes y técnicamente dificulta la respuesta por parte del tutor, quien debe ingresar grupo por grupo de los 37 para conocer los mensajes nuevos..."	CI:Co-I3-O
	La frecuencia de la participación como factor de empatía, preocupación y conflicto	
	"...el estudiante que más tarde llega no genera esa empatía con sus compañeros..."	5: Co1-I4-E
	"...yo estaba muy preocupado por los que no habían subido a la plataforma..."	3: Es5-I11-E
	"...me encuentro con la sorpresa de que el director nacional amplió la fecha límite de la entrega del producto colaborativo(...) la decisión generará inconvenientes entre los estudiantes que han trabajado oportunamente y los que ingresen durante la última semana"	FT:Co-I8,I10-O
	"...entonces ya estaba sorprendido yo porque en el segundo ya no podíamos hacer ese engranaje porque entramos solamente dos..."	3: Es5-I14-E
Tipo de tecnología de actuación	Saberes pedagógicos	
	...no es suficiente con tener los recursos sino que deben estar acompañados de una estrategia pedagógica...	6: CM-I2-CH
	"...los esfuerzos de las instituciones sea la construcción de modelos pedagógicos acordes al modelo y no la alfabetización digital..."	8: CM-I2-CH
	"...fortaleciendo practicas y mediaciones pedagógicas a través de los medios tecnológicos..."	1: CA-I1-CH
	"...hay que generar procesos de formación pedagógica, de esta forma se fortalecen las redes de aprendizaje..."	6: CA-I1-CH
	Saberes técnicos	
	"me apresuro a crear los temas de los foros para que los estudiantes puedan participar, debo crear 37 temas iguales en el foro es decir uno para cada grupo asignado"	CVA:Co-I10-O
	"...con coocimientos previos , competencias tècnologicas y solidarias para enfrentar e reto de las redes de aprendizaje..."	2: CA-I1-CH
	"...la verdad hay veces en que uno no sabe ni que hacer..."	FA:Es-M2-O

Caracterización de la dinámica organizativa de una comunidad virtual de aprendizaje...

	"...le agradezco a nuestra tutora, por la guía que nos ha mandado, muy buena y sencilla para los que no estamos muy práctico en esto de la tecnología."	FA:Es-M6-O
	"esto es un poco extraño ya que somois un poco inespertos en estudiar virtualmente"	FR:Es-M2-O
	"me ha quedado un poco difiicil el manejar toda estas clases de cosas"	FR:Es-M3-O
	"..me ha sido un poco difícil acoplarme a este nuevo mundo y sobre todo adaptarme a la página, de hecho ando un poco desorientado y como perdido."	FT:Es-M20-O
Tipo de tecnología de actuación	Recursos técnicos necesarios para acceder a la CVA	
	"...sino que lo hace desde cualquier sitio donde se encuentre ya sea dentro del país ó en el extranjero y en el momento en que él pueda tener acceso por internet a los cursos a través de la plataforma moodle que utiliza la institución..."	1: Co3-I4-E
	"...las personas que no tienen posibilidad de desplazarse, utilizando internet, a través de un módem pueden tener acceso a la educación."	3: Co3-I4-E
	"...considero que la plataforma debería proveerme la posibilidad de realizar un único tema y que de manera automática se replique para la totalidad de los grupos."	CVA:Co-I11-O
	"Compañeros buen dia para el desarollo del trabajo colaborativo lo podemos desarrollar mucho mejor en el wiki..."	FT:Es-M5-O
	"El recurso tecnológico de correo interno permite que la respuesta se realice en el mismo día dado que los mensajes nuevos se visualizan de manera inmediata..."	CI:Co-I2-O
	"...el proceso para interactuar a través del foro es un poco más complejo para los estudiantes y técnicamente dificulta la respuesta por parte del tutor, quien debe ingresar grupo por grupo de los 37 para conocer los mensajes nuevos..."	CI:Co-I3-O
	Canales de comunicación	
	"...porque tenemos varias interacciones con grupos como son foros colaborativos, como son por ejemplo en las noticias del aula..."	2: Es5-I1-E
	"Herramientas y mecanismos de Comunicación efectivos."	2: CM-I1-CH
"...la comunicación en doble vía es fundamental y para ello la principal herramienta es el foro..."	1: Co3-I4-E	

	"Creo que al curso virtual se le debe anexar un link donde uno pueda enviarle mensajes a todos los estudiantes al tiempo..."	4: Co1-I3-E
	"...abro un tema en el foro académico del curso para darles la bienvenida a los estudiantes.."	CVA:Co-I17-O
	"...La interacción que realicé el primer día en el aula fue asincrónica a través del servicio de mensajería interna..."	CVA:Co-I18-O
	"muchas gracias por la comunicacion obtenida en el msn, grupo wiki y trab col, esto hace que el trabajo sea mejor."	FT:Es-M1-O
Formas de regulación interna	Pautas y estrategias de control	
	"Descargo la agenda del curso donde se indican las fechas de los tres trabajos que deben realizar los estudiantes en los foros y cuyo seguimiento está bajo mi responsabilidad..."	CVA:Co-I13-O
	Un pequeño tip para comenzar: Te sugiero que no utilices mayúsculas sostenidas en tus mensajes dado que en los medios virtuales significa "GRITAR".	CI:Co-M7-O
	"Creo que debemos proponer una hora de encuentro en el chat o cualquier forma de comunicación wev, pues de esa manera conocer más la forma cómo organizarlos para el desarrollo de las tareas..."	FT:Es-M8-O
	Articulaciones de la CVA con el resto del sistema organizacional	
	"...e identificar cuántos grupos que me han asignado desde la Vicerrectoría académica y de investigación..."	CVA:Co-I3-O
	"Si aún no te encuentras asignada a un grupo, por favor escribe a ... con el fin de que te apoyen a ese respecto."	CI:Co-M5-O
	"...debes averiguar con el funcionario (a) de registro y control ó con el coordinador de medios y mediaciones pedagógicas, dado que si tienes el acta donde se especifica que tus exámenes son tema D..."	CI:Co-M12-O
	"...debes averiguar con el funcionario (a) de registro y control ó con el coordinador de medios y mediaciones pedagógicas, dado que si tienes el acta donde se especifica que tus exámenes son tema D..."	CI:Co-M12-O

	Tipo de relación entre los integrantes de la CVA	
	"...hubieron trabajos donde me toco colgarlos sola porque nadie hizo ningún aporte..."	3: Es2-I3-E
	"...esto permite comprender e interpretar al otro (empatia)..."	4: CA-I1-CH
	"...las pocas personas que interactuaron, porque en el trabajo colaborativo los estudiantes no captaron la dinámica..."	7: Co2-I1-E
	"...Otros mensajes demostraban las expectativas de los estudiantes ante el inicio de una nueva etapa de aprendizaje y su interés de apoyarse mutuamente..."	CVA:Co-I27-O
	"espero compartir con todos ustedes los conocimientos necesarios, para que hagamos de este curso no solamente un enriquecimiento de saberes personales sino un gran equipo ."	FA:Es-M9-O
	"...hicimos nuestros trabajos pero en general no hubo así como mucha motivación..."	3: Es2-I3-E
Grado de unicidad y fragmentación de la CVA	Comprensión de la comunidad de aprendizaje como red social	
	"...si entendemos la comunidad de aprendizaje como una red social no tendría por qué verse afectado, puesto que en una "sociedad" nos enfrentamos diversos tipos de pensamientos y conocimientos..."	4: CM-I1-CH
	"...hay que generar procesos de formación pedagógica, de esta forma se fortalecen las redes de aprendizaje..."	6: CA-I1-CH
	"...hay que entender la comunidad de aprendizaje como una Red Social en donde interactuarían diversos intelectos y personalidades."	3: CM-I2-CH
Efectos	La educación superior como resultado de la gestión de la CVA	
	"...le sirve a la institución y el estudiante formado en ese compromiso de ser grandes profesionales comprometidos con su región y con su país..."	2: Co3-I7-E
	"...En ese sentido la Universidad está haciendo realidad eso de contribuir a la educación para todos."	3: Co3-I5-E
	"Para mi es un gusto poder iniciar estudios superiores en esta universidad, ya que me da las facilidades en horarios para poder atender mis obligaciones y cumplir mis proyecciones profesionales."	FR:Es-M7-O
	"...una facilidad para muchas personas que muchas veces nos toca dedicarnos a trabajar en el campo lejos de la ciudad donde no hay posibilidad de estudio, entonces desde cualquier lado de alguna región podemos a través de lo virtual salir adelante..."	1: Es2-I3-E