

Escenarios de conversación y aprendizaje: las interacciones comunicativas en las asignaturas *blended*

Conversation and learning scenarios: communicative interactions in *blended* subjects

DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.11.1.2020.16>

Recibido: 06/11/2019. Aceptado: 19/02/2020. Publicado: 24/03/2020

Maribel Salazar Estrada

Universidad de Antioquia. Medellín (Colombia)
maribel.salazare@udea.edu.co

Para citar este artículo:

Salazar, M. (2020). Escenarios de conversación y aprendizaje: las interacciones comunicativas en las asignaturas *blended*. *Cultura, Educación y Sociedad*, 11(1). 219-234. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.11.1.2020.16>

Resumen

El artículo expone los resultados de la investigación Del aula tradicional a las interacciones en el entorno virtual: modelo de caracterización asignaturas blended de la Universidad de Medellín (Colombia). Se analizan las particularidades de las asignaturas blended y las interacciones comunicativas entre profesores y estudiantes en la plataforma educativa UVirtual y la influencia que tiene el diseño gráfico en esta dinámica. El objeto de estudio son tres (3) asignaturas blended de la Facultad de Comunicación. Como técnicas de caracterización se trabaja con la observación, entrevista y la encuesta. En el proceso se devela una estructura común con leves variaciones según el enfoque de los docentes; se evidencia que los estudiantes prefieren la comunicación externa a la plataforma, pero utilizan el lenguaje de Internet y el diseño gráfico les facilita la aprehensión de la información. Como una de las conclusiones, al acercamiento a esta modalidad permite el desarrollo de nuevas competencias comunicativas y de manejo de información.

Palabras clave: Bimodalidad; *blended*; plataforma educativa; interacciones comunicativas; profesores; estudiantes.

Abstract

The article exposes the results of the research From the traditional classroom to the interactions in the virtual environment: blended subject characterization model of the University of Medellín (Colombia). The particularities of the blended subjects and the communicative interactions between teachers and students in the UVirtual educational platform and the influence that graphic design has on this dynamic are analyzed. The object of study is three (3) blended subjects from the Faculty of Communication. As characterization techniques we work with observation, interview and survey. In the process, a common structure is revealed with slight variations according to the teachers' approach; It is evident that students prefer external communication to the platform, but they use the language of the Internet and graphic design makes it easier for them to apprehend information. As one of the conclusions, the approach to this modality allows the development of new communication skills and information management.

Keywords: Blended learning; learning platform; communicative interactions; teachers; students.

INTRODUCCIÓN

La aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha generado transformaciones insospechadas en la estructura social, política, económica, cultural y educativa. En esta última, la implementación de las TIC ha producido cambios medulares en los procesos de enseñanza-aprendizaje, en la pedagogía, en las estrategias didácticas, en los salones de clase, en los recursos educativos y en los roles de los actores que componen el proceso. En la comunidad académica la tecnología se configura como soporte para enriquecer los procesos educativos, bien sea como apoyo a la presencialidad o como medio para los nuevos escenarios. Allí no hay una incidencia de las barreras espacios-temporales, pues ya no es necesaria la convergencia de profesores y estudiantes en una hora y lugar determinado.

A su vez, esos espacios posibilitan que el estudiante, a través de un computador con conexión a Internet, pueda acceder al conocimiento de una manera más libre; propenden por la flexibilidad de tiempo, estimulan la autogestión del aprendizaje y permiten que los profesores y estudiantes desarrollen otras competencias para su vida profesional. Simultáneo a esta unión entre presencialidad y virtualidad surge el *blended learning* o bimodalidad, método que combina las potencialidades de la educación tradicional con las herramientas digitales. Este enfoque pretende enriquecer el proceso educativo de la virtualidad con elementos de la presencialidad, como los encuentros físicos en el aula de clase, la comunicación cara a cara y la creación de vínculos afectivos. Así mismo, busca potencializar la formación con herramientas, aplicaciones y recursos propios de los escenarios virtuales.

Con la aparición de una nueva metodología de carácter virtual es común que surjan preguntas orientadas a conocer y mejorar su consolidación o aplicación en los entornos educativos. Este artículo no es la excepción, ya que su interés se basa en la pregunta: ¿Cuáles son las características de las asignaturas *blended* de la Universidad de Medellín (UdeM)? Por tal razón, esta investigación busca indagar sobre los elementos que componen las asignaturas *blended* del semestre 2013-2, las cuales son: Estética de la Imagen, Radio Corporativa y Énfasis III, Relaciones Públicas y Cabildeo. Así mismo, busca comprender las interacciones comunicativas que se generan a través de la plataforma e identificar cómo el diseño gráfico y su uso facilitan la experiencia en el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA). La metodología se vale del estudio de caso colectivo al definir como objeto de estudio un grupo de asignaturas de diferentes semestres. En primera instancia, se utiliza el acercamiento y la observación para recoger la información; luego, se desarrolla un inventario, lo que da paso a crear un instrumento de observación para sistematizar los datos. Por otro lado, se usa la entrevista con profesores, investigadores y expertos temáticos en virtualidad. Por último, se diseñan formularios dirigidos a los estudiantes que cursaban las materias. De esta manera es posible una caracterización de las asignaturas no solo como una enumeración de tópicos, sino también como un registro de posibilidades de la educación *blended*. Un acercamiento como este propende por un entendimiento del sistema bimodal, lo que a su vez permite comprender su alcance y sus problemáticas, cuestión que necesita de una revisión mucho más amplia, pues tanto las TIC como los contextos educativos están en constante cambio.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional (MEN), en Colombia se utilizan diferentes modalidades educativas: la presencial, la educación a distancia y la virtual, que hace parte de la educación a distancia, pero está mediada por el uso de tecnología más sofisticada y una interacción a través del internet entre profesor y estudiantes. En la actualidad, diversas instituciones de educación superior del país han implementado las TIC como apoyo a la labor docente e investigativa; como impulso para la creación de recursos educativos digitales, de Objetos Virtuales de Aprendizaje (OVA), de programas académicos virtuales a distancia o han incluido asignaturas con modalidad *blended* en sus planes de estudio, donde se combinan las potencialidades del encuentro presencial con las herramientas digitales (Rodríguez, 2011; Pinto y Díaz, 2015).

El *blended learning* representa un cambio significativo para las estrategias de enseñanza y aprendizaje. Dentro de esta modalidad queda manifiesta la labor del docente como guía y mediador del proceso educativo, pues es quien debe incorporar estrategias y metodologías que propendan por la participación y el aprendizaje conjunto a los procesos de enseñanza. Con respecto a la aplicación del *blended* en el país, Parra (2008) dice que cada institución de acuerdo con sus recursos e intereses aplica esta modalidad con total libertad. Debido a esa autonomía por parte de las instituciones en la manera de implementar las TIC a los procesos misionales, se encuentran diferentes propuestas y programas educativos que integran estas tecnologías y que han sido aprobados por el MEN (2012).

En una entrevista realizada para esta investigación a la anterior coordinadora del programa Integración de las TIC a la docencia, sostiene que: “la metodología bimodal puede ser excelente por el potencial que tiene de combinar la presencialidad con estrategias apoyadas con tecnologías de la información y la comunicación. El hecho de que la metodología bimodal conserve encuentros presenciales puede ser una oportunidad para la formación integral de los estudiantes”.

La modalidad *blended* se convierte en una experiencia educativa en la que los profesores pueden llevar el conocimiento a los estudiantes a través de diferentes herramientas digitales. En relación a esto Villegas y Zea (2003) dicen que el modelo educativo Bimodal ayuda a realizar información según las necesidades de los estudiantes y del contenido a impartir uniendo actividades tradicionales con prácticas digitales. Por lo tanto, es una exigencia ofrecer escenarios educativos acordes a los requerimientos de la sociedad, la cual demanda nuevas prácticas comunicativas, sociales y tecnológicas para que profesores y estudiantes puedan intercambiar, construir y compartir conocimiento acorde al contexto actual. La modalidad *Blended* se entiende como una alternativa educativa para la enseñanza tradicional y responde a un contexto social que exige diferentes estrategias pedagógicas y didácticas que relacionen los procesos de enseñanza-aprendizaje con el desarrollo tecnológico demandado por una sociedad en constante transformación.

Con el surgimiento de estos medios digitales, nuevas dinámicas comunicativas han empezado a tomar forma, teniendo en cuenta la temporalidad, la convergencia de los actores, el intercambio comunicativo y simbólico. Esas nuevas formas, arraigadas a la pauta tecnológica, han transformado los modelos tradicionales de comunicación, resumidos en la premisa emisor-canal-receptor. Para Scolari (2008):

Las nuevas formas de comunicación se diferencian de las tradicionales debido a:

- Transformación tecnológica (digitalización)
- Configuración muchos a muchos (reticularidad)
- Estructuras textuales no secuenciales (hipertextualidad)
- Convergencia de medios y lenguajes (multimedia)
- Participación activa de los usuarios (interactividad)” (p. 78).

El nuevo esquema mediático que proponen los medios digitales, donde la transformación de la información en bit facilita su gestión y manipulación, la convergencia de medios y la participación del usuario, quien adquiere la figura de prosumidor, determinan el contexto actual. Este tipo de comunicación soportado por redes telemáticas ha sido abordado por diferentes autores bajo el nombre de Comunicación Mediada por Ordenador (CMO). Para el caso de la educación:

La utilización de la comunicación mediada por ordenador (...) tiene un efecto liberador, de transformación y posibilita nuevos enfoques educativos ya que amplía las posibilidades de interacción. La relación entre profesorado y alumnado constituye el núcleo de la experiencia educativa suponiendo un proceso complejo en donde los participantes tienen responsabilidades importantes y complementarias (Garrison y Anderson, 2005, p. 236).

Es necesario mencionar que en la CMO modifica la residencia de los actores en diferentes variables espacios-temporales y el lenguaje varía de acuerdo con las herramientas de comunicación que se utilicen, ya que pueden ser oral o textual. Asimismo, las figuras emisor-receptor empiezan a intercambiar de rol, pues se presenta el cambio continuo de estos roles tradicionales del proceso de comunicación, sea del mismo contexto educativo o de otros informales, puesto que se puede intercambiar información con otros agentes externos.

Frente a los procesos comunicativos mediados por TIC, es importante resaltar la netiqueta, entendida como el conjunto de normas de comportamiento que se deben utilizar en espacios virtuales, con el fin de lograr una comunicación efectiva y disminuir los malentendidos:

Estas reglas de comunicación online que rigen la Red son conocidas como netiquette –reglas de etiqueta en la Red o traducidas comúnmente como netiqueta- y surgen entre los usuarios de comunidades en red a modo de controlar el número de mensajes ofensivos que circulan. Toda vez que el grupo de usuarios de Internet ha crecido desmedidamente, las “reglas de netiqueta” han pasado a formar parte de la cultura intrínseca de este medio, reconocida y aceptada por gran parte de los usuarios, a pesar de que pueden existir pequeñas diferencias dependiendo de la cultura y el contexto en el que sean utilizadas (Gojiberg, 2006, p. 6).

De la misma manera como sucede en los espacios tradicionales de socialización, en Internet existen reglas básicas de convivencia que permiten generar códigos comunes entre los actores que componen una determinada comunidad. En los contextos educativos virtuales los participantes deben conocer dichas pautas antes de realizar sus intervenciones en los diferentes espacios de comunicación. La relevancia de la netiqueta recae en el hecho de que la creación de simbologías y convenciones comunes en los espacios

virtuales de aprendizaje facilitan una comunicación clara y asertiva; a su vez, posibilita los intercambios comunicativos y la construcción conjunta del conocimiento dentro de la comunidad de aprendizaje.

Debido a la ausencia de interacción cara a cara y de elementos comunicativos no verbales como la kinésica y lo pragmático, en la COM el lenguaje que predomina es el escrito. Dichos elementos tienen otras cargas comunicativas que facilitan y promueven la comprensión en las interacciones presenciales, por tanto, el internet ha impulsado el desarrollo de nuevas convenciones o formas de representar aquellas cosas propias de la comunicación presencial. Y, aunque resulte imposible de sustituir, se han creado mecanismo que pretende simular esos aspectos paralingüísticos, como lo son los emoticones, los cuales ya han sido aceptados en múltiples contextos, por su carga comunicativa.

Como lo expresan **Moral y García (2003)**: “Los emoticones en sí mismos tienen un carácter comunicativo, puesto que son códigos entre el emisor y el receptor con una significación concreta para ambos... Sin duda, esto ha contribuido notablemente a percibir la comunicación un poco más cercana y «humana»” (p. 135). Estos códigos han permitido generar nuevos intercambios comunicativos cargados de sentidos, que al ser compartidos tienen significados entre los actores, puesto que otorgan información que complementa el texto escrito. De esta forma, el internet, como medio de comunicación, presenta una serie de características que le son específicas y que vienen a determinar los comportamientos que se presentan en él.

En la virtualidad, la comunicación integra diferentes herramientas tecnológicas, por las que se modulan las relaciones entre los participantes. Con esto, se posibilitan los encuentros, la socialización, se soportan los contenidos educativos y se permite construir el conocimiento de manera conjunta y acceder a él a cualquier hora y lugar. Al respecto, **Marín, Inciarte, Hernández y Pitre (2017)** coinciden en la importancia de integrar las tecnologías a los procesos formativos y dinamizar la comunicación con forma de relación. El modelo de comunicación entre emisores y receptores comienza a cambiar con las nuevas formas de comunicación en entornos virtuales, el receptor no solo recibe el mensaje, este también es un participante activo del proceso que lo codifica y decodifica, y da respuesta a la información enviada, dando paso a la construcción conjunta.

La tecnología en el campo educativo no solo se apunta como medio de apoyo para la docencia y las estrategias didácticas, sino que se ha afianzado como una herramienta que modula y facilita la comunicación entre los diferentes actores del proceso de enseñanza-aprendizaje. En los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) se abordan dos tipos de comunicación, conocidos como sincrónica y asincrónica. La primera es aquella “en la que los usuarios a través de una red telemática coinciden en el tiempo y se comunican entre sí mediante texto, audio y/o vídeo; y [la segunda] donde los participantes utilizan el sistema de comunicación en tiempos diferentes” (**Valverde, 2002**, p. 57). Además, la comunicación sincrónica se da en tiempo real, coincidiendo simultáneamente el espacio-tiempo, lo que permite la interacción directa entre los actores (estudiantes y profesores).

Por su parte, la comunicación asincrónica se presenta en tiempo diferido, es decir, no hay un encuentro simultáneo entre los participantes, sino que se presenta en un lapso de tiempo diferente entre la emisión y la recepción del mensaje. Según **Hara, Bonk y Angeli (2000)** “la comunicación asincrónica se apoya en los principios del aprendizaje construc-

tivista porque permite que los alumnos articulen, lean y reflexionen fácilmente sobre los conceptos” (p. 154). Lo que significa que la asincrónica no requiere la participación simultánea de los actores, permite al estudiante retomar los contenidos, elegir los tiempos de estudio, buscar diferentes alternativas para acrecentar su conocimiento, relacionarse con estudiantes de otros contextos y compartir experiencias.

En un EVA existen diferentes herramientas, tanto sincrónicas como asincrónicas, que posibilitan la comunicación en el mismo momento o en tiempos diferentes. Estas herramientas permiten utilizar diferentes lenguajes como el textual, visual o auditivo, dependiendo de la herramienta que se utilice, lo cual posibilita el encuentro y la construcción entre los participantes del proceso educativo. Al mismo tiempo, permiten realizar diferentes actividades formativas y de socialización como debates, discusiones, tutorías, resolver inquietudes y generar trabajo colectivo. Es de aclarar que en los EVA el reto comunicativo es mayor, ya que no se cuenta con la presencia física de los actores, lo cual deja de lado la expresión y el lenguaje corporal de lo que se quiere anunciar, por tanto, comunicar las ideas de forma clara y concisa es uno de los mayores retos que tiene la educación en la virtualidad.

En el contexto educativo, el diseño gráfico se ha convertido en un elemento inseparable en los procesos de enseñanza-aprendizaje virtuales, especialmente, en la construcción de recursos educativos, en la creación de contenidos y en la apariencia visual del aula virtual. El objetivo primordial de estos contenidos es transmitir el mensaje para el cual fueron creados y recrear escenarios amigables y propicios para el aprendizaje, mediante técnicas y estilos visualmente atractivos a través de los aspectos propios del diseño como lo son el color, la textura, el movimiento y la forma. Derivado de esto, el diseño gráfico facilita la usabilidad, es decir, la manera como los usuarios navegan y se comportan en una página web, aplicación o plataforma. Como lo afirma **Nielsen (2012)**: “La usabilidad es un atributo de calidad que evalúa la facilidad de uso de las interfaces de usuario. La palabra "usabilidad" también se refiere a los métodos para mejorar la facilidad de uso durante el proceso de diseño”. En este sentido, la usabilidad permite la fácil navegación y la permanencia del usuario en un entorno digital y determina el sencillo acceso a la información.

Desde el diseño gráfico se pueden generar contenidos interactivos que permitan que el estudiante se sienta partícipe en el aprendizaje, a través de la utilización de actividades y herramientas gráficas como mapas conceptuales, infografías, gráficos y simuladores. Es importante que los profesores y estudiantes se sientan integrados en el ambiente virtual de aprendizaje. Por su parte, **Zapata, Marín y Vélez (2012)** sostienen:

Para la producción del diseño gráfico de un entorno de enseñanza y aprendizaje en un mundo virtual es necesario contar con un equipo interdisciplinario que permita abordar los aspectos pedagógicos, tecnológicos y de comunicación visual que intervienen en la creación de un entorno educativo. Por tanto, en el equipo de trabajo que acompañará el proceso de producción del diseño se deben diferenciar los siguientes roles: Diseñador gráfico, Experto temático, Diseñador instruccional, Asesor tecnológico y Programador (p. 17).

En consecuencia, la producción de recursos educativos digitales y de ambientes virtuales de aprendizaje son el resultado del trabajo de un equipo interdisciplinario de profesionales, que utilizan sus conocimientos para crear y adecuar el ambiente de aprendizaje y disponer

los contenidos pedagógicos y educativos, así como los requerimientos tecnológicos para soportar la comunicación y todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por su parte, el docente, como experto temático y comunicador innato de su saber, es el guía del proceso; los demás profesionales son los encargados de asesorar y coordinar la producción y realización de los diferentes recursos. En ese sentido, el diseño gráfico no tiene como finalidad seducir con elementos gráficos, sino que su objetivo principal es comunicar mensajes que faciliten la navegación e interacción del estudiante dentro del aula virtual y con los recursos educativos.

La Universidad de Medellín no ha sido ajena a la incorporación y transformación de las TIC. “La Rectoría de la Universidad de Medellín, mediante Resolución 90 de 24 de febrero de 2010, institucionalizó el programa de “Educación Virtual” adscrito a la Vicerrectoría Académica, cuya finalidad es apoyar los planes, programas y proyectos académicos que incorporen las TIC” (UdeM, 2010, párr. 1). Desde esta institucionalización, el modelo pedagógico se ha centrado en el pilar de la gestión y a partir de esto se establece la modalidad de educación a distancia con metodología virtual; asimismo, se instaura el apoyo de las TIC para la modalidad presencial.

METODOLOGÍA

La investigación que fundamenta el artículo es de naturaleza mixta, es decir, utiliza técnicas cualitativas y cuantitativas y se enmarca dentro del estudio de caso colectivo, debido a que se abordan tres asignaturas *blended* pertenecientes a la Facultad de Comunicación de la UdeM. A su vez, se incluye dentro de los estudios descriptivos que Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen como “los estudios que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 280). En efecto, en el artículo se describen las características y los criterios generales de la metodología *blended* dentro de la universidad y de los sujetos que intervienen en el proceso. Para la selección de la muestra se consulta con el Grupo de Investigación E-virtual, adscrito a la UdeM, que lidera la investigación principal de donde deriva el presente trabajo académico. La información suministrada por el grupo hace referencia a que las únicas asignaturas *blended* que tiene la institución pertenecen a la Facultad de Comunicación (Tabla 1):

TABLA 1.
Asignaturas blended, Facultad de Comunicación, UdeM

Asignatura blended	Programa	Semestre
Estética de la Imagen	Asignatura común en los tres programas: Comunicación y Relaciones Corporativas Comunicación Gráfica Publicitaria Comunicación y Lenguajes Audiovisuales	Primero
Radio Corporativa	Comunicación y Relaciones Corporativas	Cuarto
Énfasis III: Relaciones Públicas Cabildeo	Comunicación y Relaciones Corporativas	Noveno

Fuente: Elaboración propia.

Las categorías de análisis se establecen a partir de los objetivos de investigación, teniendo en cuenta el contexto en los que se suscribe el presente estudio. Dichas categorías permiten detallar y particularizar el objeto de estudio y las subcategorías para comprender el análisis más a fondo. Las categorías se detallaron de la siguiente manera (Tabla 2):

TABLA 2.
Relación de los objetivos con las categorías

Relación de los objetivos con las categorías			
Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Diseñar un modelo de caracterización para las asignaturas blended de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Medellín.	1. Identificar los elementos de organización y diseño de contenidos, interacciones comunicativas y actividades presentes en las asignaturas blended.	Organización y diseño de contenidos	Plataforma Aula virtual OVA
		Interacciones comunicativas	Herramientas de Comunicación sincrónica y asincrónica
	2. Reconocer los elementos de diseño gráfico presentes en las asignaturas blended.	Actividades	Evaluativas Aprendizaje
		Diseño gráfico y usabilidad	Color Tipografía Forma

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior fue el punto de partida en la construcción de las técnicas para la generación y recolección de la información. Las principal categoría está referida a la organización y diseño de contenidos que describen la estructura y los elementos del curso *blended*. De igual forma, se definen los lineamientos que permiten identificar las actividades de aprendizaje y evaluativas que se realizan a través de la plataforma educativa. Por último, para la categoría de diseño gráfico y usabilidad, se establecen parámetros que permiten identificar qué elementos intervienen en la asignatura y cuál es la percepción de profesores y estudiantes frente al diseño gráfico y la usabilidad, tanto de la plataforma UVirtual como de los OVA de cada asignatura. En la Tabla 3 se relacionan las técnicas empleadas.

TABLA 3.
Técnicas para la generación y recolección de la información

Objetivo general	Objetivos específicos	Metodología	Técnica	Instrumento
Indagar sobre las asignaturas blended de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Medellín.	Identificar los elementos de, organización y diseño de contenidos, interacciones comunicativas y actividades presentes en las asignaturas blended	Cualitativa	Observación	Ficha de inventario por asignatura blended Modelo de caracterización por asignatura blended
			Entrevista	Ficha de caracterización de los entrevistados Diseño de cuestionario
	Reconocer los elementos de diseño gráfico presentes en las asignaturas bimodal	Cuantitativa	Encuesta en línea	Ficha de caracterización de estudiante UdeM Diseño de preguntas

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la sistematización procedimental, primero se emplea la observación, que permite al investigador reconocer y obtener diferentes datos del objeto de estudio. Para esto, se utiliza una técnica que sigue los preceptos de **Hernández, Fernández y Baptista (2006)**, al argumentar que “en la observación las variables a observar son especificadas y definidas antes de comenzar la recolección de los datos” (p. 356). Por lo anterior, se diseña una ficha de inventario para identificar los elementos de las asignaturas *blended* en la UdeM. Después de esto se diseña un instrumento de observación, partiendo de las categorías y subcategorías establecidas para el objeto de estudio y se definen las unidades de análisis correspondientes. Este instrumento de observación permite sistematizar la información que se observa en los cursos virtuales de las asignaturas *blended* y así caracterizar los elementos que componen la bimodalidad en la Institución.

La segunda técnica utilizada es la entrevista semiestructurada, que permite recolectar información de los sujetos. Como afirman **Hernández, Fernández y Baptista (2006)**: “las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información”. Seguido a esto, se seleccionaron siete tipos de entrevistados: la integrante y líder de la investigación principal del Grupo E-Virtual, tres profesores de las asignaturas *blended* y tres expertos temáticos.

TABLA 4.
Memoria metodológica de la investigación

Memoria metodológica				
Objetivo general	Objetivos específicos	Estrategia	Técnica	Acción
Indagar sobre las asignaturas <i>blended</i> de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Medellín.	Identificar los elementos de organización y diseño de contenidos, interacciones comunicativas y actividades presentes en las asignaturas <i>blended</i>	Profundización enfoque teórico y conceptual	Revisión documental	Revisión bibliográfica. Entrevista Grupo E-virtual Universidad de Medellín. Redacción del marco referencial (situacional, y conceptual).
		Creación y aplicación de las técnicas e instrumentos	Observación Cualitativa	Elaboración, validación y aplicación del modelo de caracterización asignaturas <i>blended</i> . Sistematización de la información.
	Reconocer los elementos de diseño gráfico presentes en las asignaturas <i>blended</i>	Registro y sistematización	Entrevistas Cualitativa	Elaboración, validación y aplicación de los instrumentos de entrevista profesores de las asignaturas y expertos temáticos. Sistematización de la información.
		Informe final	Encuesta Cuantitativa	Elaboración, validación y montaje del instrumento de encuesta en las asignaturas <i>blended</i> . Sistematización de la información.
			Análisis, resultados y conclusiones	Procesamiento de los datos. Análisis e interpretación de la información. Elaboración del informe final.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al diseño de los cuestionarios, la formulación de las preguntas es abierta y centrada en las categorías y subcategorías definidas para el objeto de estudio. La última técnica empleada es la encuesta, publicada en cada uno de los cursos virtuales pertenecientes a las asignaturas *blended*. Se recurre a los profesores de cada asignatura para incentivar el diligenciamiento del instrumento por parte de los estudiantes. La **Tabla 4** detalla la metodología empleada y expone las técnicas y estrategias empleadas en la investigación.

RESULTADOS

En cuanto al diseño y la organización del espacio virtual de las asignaturas *blended*, todas presentan la misma estructura compuesta por: documentos generales, material de estudio (OVA), actividades y herramientas de comunicación para las interacciones. Los documentos generales contienen la información genérica de cada asignatura, como lo son Información general de la metodología bimodal, Netiqueta para las interacciones comunicativas en el aula, Glosario de términos, Microcurrículo y Cronograma. Esta información le permite al estudiante tener la información necesaria para el abordaje de la asignatura. En este caso, los OVA son los contenidos diseñados por el profesor, en los que se abarcan las temáticas de la asignatura. En cada OVA el estudiante no solo encuentra los contenidos sino los elementos de contextualización y las actividades de aprendizaje, que son los componentes dados por el MEN para que un contenido educativo sea considerado como tal.

Tal es el caso de la asignatura Estética de la imagen, donde se utilizan videos para enriquecer y completar el material de estudio. Para Arnovis Aleman (2014) “el utilizar diferentes recursos educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje permite dinamizar los encuentros e incentivar el autoaprendizaje por parte de los estudiantes”. De ahí que se considere como una buena práctica que puede replicarse en las demás asignaturas *blended*, ya que permite enriquecer los contenidos con material audiovisual o gráfico y es además una recomendación dada por los estudiantes consultados para la investigación.

Las actividades de aprendizaje más empleadas son las descritas en los OVA que buscan ampliar conceptos o que el estudiante realice consultas o búsquedas en Internet. Otra estrategia encontrada son los juegos interactivos como sopas de letras, relación de palabras y crucigramas, creados en la plataforma de actividades educativas multimedia Educaplay.com. Por otra parte, las actividades evaluativas son cuestionarios o tareas creadas en Moodle o Hot Potatoes. Es importante resaltar la estrategia metodológica encontrada en la asignatura Estética de la imagen; se halla un documento llamado *Guía de aprendizaje* antes de cada actividad, allí se describen las acciones que el estudiante debe realizar en la plataforma durante el desarrollo de cada temática.

En las muestras se encuentra que las interacciones comunicativas de las asignaturas *blended* están ligadas a las actividades o las estrategias didácticas que los profesores implementen, es decir, participar en el foro o en el chat, responder a interrogantes planteados en el OVA o ampliar una temática en específico sobre algún documento y, de manera puntual, para resolver dudas con el profesor. De acuerdo con esto, los espacios

de comunicación que se emplean son el chat y el foro, siendo esta última la herramienta más utilizada en las asignaturas Estética de la Imagen y Relaciones Públicas Cabildeo, caso contrario a Radio Corporativa, en la que se utiliza el chat.

Es necesario mencionar la escasa participación de los estudiantes en estas herramientas de comunicación, en especial, en las primeras dos asignaturas Estética de la Imagen y Radio Corporativa. Para el caso de Estética de la imagen se evidencia cómo las interacciones comunicativas estaban ligadas a la ampliación de conceptos o aportes de los estudiantes sobre la temática planteada en los OVA o sobre los videos de apoyo de cada contenido. Se encuentra que la participación de los estudiantes en los foros es aislada, es decir, no hay una construcción conjunta sobre los temas que permita evidenciar un debate o una discusión académica, no hay realimentación por parte de los estudiantes; pese a la aclaración que les hace la profesora sobre la importancia de su participación en los foros en cada intervención de sus compañeros.

Para el caso de Radio Corporativa, las interacciones comunicativas se establecen a través del chat, para resolver inquietudes directamente con el profesor. No se evidencian interacciones entre los estudiantes que den lugar a un chat académico; aunque la asignatura tiene activada un chat independiente para la interacción entre los estudiantes. No se ubica ninguna publicación que valide la interacción, lo mismo se observa en los foros publicados. Por su parte, en la asignatura Relaciones Públicas Cabildeo, la participación de los estudiantes es más frecuente. Se observa un mayor porcentaje que en las asignaturas anteriores y la herramienta de comunicación más empleada es el foro. La profesora utiliza diferentes tipologías: el foro de presentación para el primer acercamiento con sus estudiantes y su presentación personal, el foro cafetín que simula el espacio social, en el cual motiva a publicar notas de interés, noticias o chistes, el foro de inquietudes para resolver dudas o preguntas y el foro académico para la solución de las actividades de los OVA.

En Relaciones Públicas Cabildeo, se encuentra realimentación por parte de la profesora en cada una de las publicaciones de los estudiantes y en algunas entradas participación de otros estudiantes. Esto da lugar a discusiones alrededor de los temas que se planteaban y a generar trabajo colaborativo. Pérez (2010) entiende “la interacción como un discurso que facilita los procesos de enseñanza-aprendizaje, con una orientación hacia la construcción social del conocimiento” (p. 19). La profesora utiliza el chat para asesorías sobre diferentes actividades evaluativas a lo largo del semestre y el bloque de anuncios (situado en la columna derecha del aula virtual) para publicar información importante como las fechas de las actividades, las evaluaciones o entregas de los estudiantes; una práctica que podría replicarse en las demás asignaturas *blended*.

En cada asignatura, se evidencia que las interacciones comunicativas a través del aula virtual se establecen de manera diferente de acuerdo a las estrategias del docente. En las entrevistas realizadas a los profesores de las tres asignaturas es común la preocupación por buscar estrategias para incentivar la participación y comunicación de los estudiantes a través del aula virtual. En este mismo contexto, se halla que los estudiantes prefieren otros medios de comunicación diferentes a los de la plataforma para comunicarse entre ellos, como lo afirmaron los profesores en las entrevistas realizadas para la investigación.

Así, un 72% de los estudiantes encuestados afirman que no utilizan las herramientas de comunicación sincrónica o asincrónica de la plataforma para organizar o desarrollar las actividades de la asignatura, prefieren otras herramientas como el correo electrónico o las aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp o Skype. Por otro lado, un 28% sostiene que utilizan los mensajes internos de la plataforma para organizar las actividades de la asignatura. Se ubica que en las interacciones comunicativas de la asignatura Estética de la Imagen es común por parte de los estudiantes la utilización de emoticones, onomatopeyas y alteraciones lingüísticas propias del contexto social. La siguiente **Tabla 5** ejemplifica los usos más relevantes:

TABLA 5.
Alteraciones lingüísticas y emoticones, asignatura Estética de la Imagen

Palabras	Significado	Emoticones	Significado
Holii - Ola	Hola	.-.	Cara normal
Oe	Oye	XD	Carcajada
Ase	Hace	:D	Risa
Ke – q	Que	-'	Vergüenza ajena
Muaa	Beso	:/	Confusión
Lol	Reírse a carcajadas	:O	Sorpresa
X	Por	:*	Beso
pq – xq	Por que	u.u	Apenado
Jajajaj	Risa	:P :p	Sacar la lengua
OMG	Oh My God (Dios mío)	:D	Sonrisa
Hahaha	Risa	;)	Guiño
BN	Bien	:)	Sonrisa
Bb	Bebé	??	Pregunta
Mua	Beso	ZzzZZ	Sueño

Fuente: Elaboración propia.

Es habitual la utilización de mayúsculas que en Internet han sido adoptadas como una señal de grito. También es usual la repetición de vocales o signos de puntuación, que se utilizan con el fin de hacer énfasis en lo que se expresa, por ejemplo: “Holaaa”, “Gracias!!!”. **Etchevers (2006):**

Es frecuente encontrarse en la CMO exageraciones o repeticiones de los signos de puntuación y exclamación para acrecentar el énfasis emocional de lo expresado, sea éste positivo o negativo, o en el caso de los signos de interrogación, para mostrar una pregunta, sorpresa, duda o desconcierto más allá de lo normal (p. 251).

La CMO ha sido completada con otros recursos que posibilitan la representación de aquellos aspectos propios del lenguaje cara a cara, pero que se han hecho comunes en la comunicación informal o social a través de dispositivos digitales. Por ello, **Osuna (2009)** expone:

Dada la experiencia previa que suele tener el alumnado en los chat de ocio es necesario replantear las normas y metodología de trabajo que se va a desenvolver en los de carácter académico. El alumnado debe ser consciente de que es la misma herramienta que se usa para la comunicación y el ocio, pero al modificar el contexto varía el estilo y las normas (p. 89).

Es aquí donde la netiqueta cobra relevancia en las interacciones comunicativas en la plataforma educativa. En las asignaturas *blended*, aunque se encuentra un documento en el que se describen las recomendaciones generales para las interacciones en el aula virtual, se encuentra que los estudiantes no las utilizan con mucha frecuencia. Un 42% de los estudiantes encuestados afirma utilizar la netiqueta para las interacciones comunicativas y un 58% afirma no utilizarlas. Cabe resaltar en las otras dos asignaturas, Radio Corporativa y Relaciones Públicas Cabildeo, los emoticones, alteraciones lingüísticas y onomatopeyas son mínimas, quizás por el perfil de los estudiantes, ya que pertenecen al cuarto y último semestre de su programa de estudio, respectivamente. Estos estudiantes tienen un mayor conocimiento y formación, a diferencia de los estudiantes de Estética de la imagen, quienes son de primer semestre y en su mayoría acaban de terminar sus estudios secundarios.

Respecto al diseño gráfico y la usabilidad de la plataforma y de los OVA no se evidencian hallazgos para deducir que éstos influyen directamente en el proceso cognitivo. Un 92% de los estudiantes encuestados argumentan que el diseño gráfico influye en la recordación de los elementos, facilita la navegación y el reconocimiento general de la plataforma, contrario al 8% quienes afirman que esto no influye. En la entrevista realizada a uno de los expertos, sostiene:

El diseño gráfico es muy importante para la interacción humano-computador, este diseño gráfico es la primera impresión que tiene el aprendiz, con el curso y los recursos educativos, entonces allí es fundamental el uso de los colores, qué tipo de colores utilizan, cuál es el tamaño de letra, la disposición de los elementos, si está muy cargada la pantalla, si existen elementos que puedan distorsionar el aprendizaje, o sea es fundamental un buen diseño gráfico, estructurado, algunos autores lo llaman estético, otros lo llaman de interacción humano-computador.

A pesar de lo anterior, se encuentra que los elementos gráficos facilitan la interacción en el entorno virtual, permiten el reconocimiento e identificación del espacio a través de íconos, colores, tipografías y formas. Igualmente, es un elemento que repercute en la presentación y visualización amigable del aula virtual y de los OVA, contribuye a la identificación de cada elemento a través de una línea gráfica. A su vez, la usabilidad facilita al estudiante el uso de la plataforma, la navegación y la experiencia dentro del aula virtual.

CONCLUSIONES

Las asignaturas de *blended*, Estética de la Imagen, Radio Corporativa y Relaciones Públicas Cabildeo, adscritas a la Facultad de Comunicación de la UdeM, combinan las clases presenciales con las virtuales, es decir, se fusionan los encuentros físicos, las actividades, las interacciones cara a cara propias de la educación tradicional con las potencialidades de la virtualidad, como lo son la utilización de medios gráficos y audiovisuales, las herramientas y los contenidos educativos digitales. Así como las interacciones comunicativas

a través de herramientas sincrónicas y asincrónicas y el empleo de EVA, como Moodle; debido a esto, tanto profesores como estudiantes adquieren otras competencias comunicativas y tecnológicas. La implementación de las asignaturas *blended* ha sido un proceso de acompañamiento constante del programa de Educación Virtual de la UdeM. Dicho proceso parte no solo de la capacitación del profesor en el EVA, sino de la organización y diseño de los OVA y del montaje final de toda la asignatura *blended*. Esta se compone de los espacios de comunicación sincrónica y asincrónica, lo que conlleva a la interacción entre profesores y estudiantes a través de la plataforma UVirtual.

Está presente la necesidad de incentivar las interacciones comunicativas a través de la plataforma y motivar la participación de los estudiantes para generar diálogos, debates y construcciones conjuntas entre los mismos. Esta preocupación es generalizada y expresada en las entrevistas realizadas a los profesores, quienes son conscientes de la necesidad de crear estrategias de comunicación a través de la plataforma, así como de incentivar la utilización de la netiqueta en las interacciones comunicativas.

La incorporación de otros recursos gráficos o audiovisuales como animaciones, imágenes, infografías, juegos y otras herramientas de la Web 2.0 (como las actividades de Educaplay.com) le permiten al profesor implementar otras estrategias de evaluación y aprendizaje, a través de actividades multimedia como las observadas en las asignaturas Radio Corporativa y Relaciones Públicas Cabildeo. En estas, cada profesor, mediante juegos como sopas de letras y crucigramas, busca que el estudiante pueda aprender e interactuar con otros medios de evaluación diferentes a los que permite la plataforma Moodle. Allí también se encuentran los cuestionarios, las encuestas y las tareas, que enriquecen el proceso de enseñanza-aprendizaje ya que el estudiante se involucra en su propio proceso.

Desde lo anterior, las asignaturas *blended* se podrían potencializar con los contenidos creados en otras asignaturas por estudiantes de los programas de Comunicación Gráfica Publicitaria y Comunicación y Lenguajes Audiovisuales. Los estudiantes podrían ser los responsables del tratamiento comunicacional de los contenidos educativos, considerando aspectos de color, tipografía, forma, usabilidad y funcionalidad, mientras que el profesor de la asignatura sería el experto temático y metodológico. La modalidad *blended* en la universidad ha sido un proceso enriquecido y potencializado cada semestre de acuerdo a la evaluación que realizan los estudiantes y de las experiencias que se viven en cada asignatura. Dentro de estos procesos también se tienen en cuenta la revisión que cada profesor realiza de los OVA y todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Allí recae la importancia de la actualización de profesores y estudiantes sobre el uso de las TIC en los procesos educativos, esto con el fin de hacer que los profesores puedan incorporarlas a su quehacer como herramientas de apoyo e incentivar en los estudiantes su utilización para el estudio y el desarrollo de competencias adicionales para la vida profesional.

REFERENCIAS

- Etchevers, N. E. (2006). Los nuevos códigos de la comunicación emocional utilizados en Internet. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 7(2), 92–106. Disponible en <https://gredos.usal.es/handle/10366/56526>

- Garrison, D. R. y Anderson, T. (2005). *El e-learning en el siglo XXI. Investigación y práctica*. Barcelona: Octaedro.
- Hara, N., Bonk, C. J. & Angeli, C. (2000). Content analysis of online discussion in an applied educational psychology course. *Instructional Science*, 28(2), 115–152. <https://doi.org/10.1023/A:1003764722829>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4^a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Marín, F. V., Inciarte, A. de J., Hernández, H. G. y Pitre, R. C. (2017). Estrategias de las Instituciones de Educación Superior para la Integración de las Tecnología de la Información y la Comunicación y de la Innovación en los Procesos de Enseñanza. Un Estudio en el Distrito de Barranquilla, Colombia. *Formación Universitaria*, 10(6), 29–38. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000600004>
- Moral, F. y García, R. (2003). Un nuevo lenguaje en la red. *Comunicar*, 11(21), 133–136. Disponible en <https://www.revistacomunicar.com/ojs/index.php/comunicar/article/view/C21-2003-20>
- Nielsen, J. (january 3, 2012). Usability 101: Introduction to Usability. [Online]. Recuperado de <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Osuna, S. (2009). La comunicación didáctica en los chats académicos. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 22-23(47-48), 83–91. Recuperado de <http://tyce.ilce.edu.mx/tyce/47-48/82-91.pdf>
- Parra, L. A. (2008). Blended learning la nueva formación en educación superior. *AVANCES Investigación en Ingeniería*, (9), 95–102. Recuperado en http://www.unilibre.edu.co/revistaavances/avances_9/r9_art9.pdf
- Pérez, M. S. (2010). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Revista Apertura*, 1(1), 1–21. Disponible en <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/15/18>
- Pinto, A. y Díaz, J. (2015). Convivencia Escolar en la era de la hiperconectividad. *Cultura, Educación y Sociedad*, 6(1), 149–164. Recuperado de <http://repositoryinst.uniguajira.edu.co/jspui/bitstream/123456789/51/1/Convivencia%20Escolar%20en%20la%20era%20de%20la%20hiperconectividad.pdf>
- República de Colombia. MEN. (s.f.). Educación virtual o educación en línea. [Online]. Disponible en https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html?_noredirect=1
- Rodríguez, M. (2011). Las TIC en la educación superior en Colombia. *Revista Unilatina*, (1), 7–23. Recuperado de <https://unilatina.edu.co/pdf/revista/Las-TIC-en-la-educacion.pdf>
- Scolari, C. A. (2008). *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- Universidad de Medellín. Rectoría Universidad. (24 de febrero de 2010). Educación Virtual. [Resolución 90]. Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/2078>
- Valverde, J. (2002). Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. En, J. Cabrero y J. I. Aguaded, *Educación en red. Internet como recurso para la educación*, (pp. 57–81). Málaga: Aljibe.

- Villegas, G. A. y Zea, C. M. (2003). EAFIT Interactiva: Hacia una experiencia educativa bimodal que combina la presencialidad y la virtualidad. [*Online*]. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:1396&dsID=n02villegas03.pdf>
- Zapata, D., Marín, A. y Vélez, Y. (2012). Metodología de producción de diseño gráfico para un entorno de enseñanza y aprendizaje en un mundo virtual tridimensional (mv3d). *Uni-pluri/versidad*, 12(1), 14–24. Disponible en <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/13258>