



EVALUACIÓN DE COMUNICACIONES INTERACTIVAS DE UN PORTAL DE APOYO A LA GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Cemborain, María Silvia ^(P). (Universidad Simón Bolívar, Venezuela, mscembo@usb.ve)

Valarino, Elizabeth (Universidad Simón Bolívar, Venezuela, evalarin@usb.ve)

Resumen

Las nuevas tecnologías de comunicación e información aplicadas al desarrollo de plataformas intranets y sitios web, que incorporan herramientas interactivas en línea, y que han surgido con el desarrollo de sistemas basados en la web, implementados con software libre, han permitido pensar en nuevas soluciones para la comunidad de investigadores en Educación Superior, tal como se ha propuesto el Portal Intercontacto.com, brindando apoyo a los estudiantes y profesores que realizan o asesoran trabajos de grado y tesis, así como trabajos de ascenso, utilizando principalmente comunicaciones interactivas en línea. Dicho portal inicialmente abarcó el ámbito nacional y pronto se extendió a usuarios internacionales de habla hispana. El objetivo de este trabajo fue realizar un análisis diagnóstico de las necesidades y dificultades de los 3500 usuarios del sitio web Intercontacto.com en su primera versión, mediante el análisis de las comunicaciones digitales escritas producidas durante tres años, a través de 4 Foros, 6 listas electrónicas o de distribución y miles de correos electrónicos. Se construyeron 31 categorías de análisis, obteniendo las frecuencias de respuesta y los porcentajes, mediante un análisis de contenido realizado por dos evaluadores trabajando de manera independiente y luego por consenso. El total de respuestas analizadas fue 133.981. Se describen los problemas más frecuentes presentes en las asesorías virtuales, sobre rendimiento en las tesis y fases de su elaboración, causas de los retrasos, problemas del tesista en el área personal, académica, de relaciones interpersonales, ética, de sus competencias; problemas con las tutorías; sistemas de apoyo requeridos, dificultades en el manejo de las herramientas de Internet y específicamente del Portal. Los resultados sirvieron como insumo para el diseño de una nueva versión del Portal Intercontacto.

Palabras clave: tesis, lista electrónica, foro, asesoría virtual, sitio web, portal, comunicaciones interactivas, Educación Superior

Abstract

New information and communication technologies, technological platforms and interactive tools, based on web and using free software, had allowed to think in new solutions for the community scholars in Higher Education, as it is proposed through the website of *Intercontacto.com*, providing support for students and professors working on their theses, dissertations as well and papers used for promotion purposes during tenure. Although *Intercontacto.com* was developed initially for national purposes, sooner it was extended to the Spanish speaking higher education community. The objective of this work was to perform needs and difficulties assessment of the 3500 users of *Intercontacto.com*, in the first version of the web-site, through written communications produced during three years, in 4 forums, 6 electronic lists (newsgroups) and thousands of e-mails. Using content analysis, two evaluators working independently and then gaining consensus, obtained frequency and percentage of



responses, and assigned them to 31 categories of analysis. The total of responses was 133.981. More frequent problems during virtual academic counseling are described, covering thesis performance, phases during thesis development, reasons for delaying work, student's problems in the personal, academic, interpersonal relations, ethics and academic competencies; problems with tutoring, support systems required, difficulties for working with internet tools, and problems managing the Intercontacto web-site. Results were used as resources to design a new version of the web-site.

Key words: theses, electronic list, forum, virtual counseling, website, interactive communication, Higher Education

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías de comunicación e información aplicadas al desarrollo de plataformas intranets y sitios web, que incorporan herramientas interactivas en línea, y que han surgido con el desarrollo de sistemas basados en la web, implementados con software libre; han permitido pensar en nuevas soluciones para la comunidad de investigadores en Educación Superior.

La comunicación es la base de la actividad científica, a través de medios activos de intercambio de conocimientos y experiencias, de solicitud y recepción de ayuda, datos, bibliografías. La comunicación electrónica, hoy en día llamada navegación, ofrece muchas ventajas, es más barata, con mayor capacidad de integración y reutilización de los materiales, elimina las distancias entre los investigadores y supera todos los medios de comunicación en cuanto a la rapidez de publicación, con lo que se ahorra el tiempo de los investigadores. Beneficia enormemente a los investigadores que se encuentran lejos de los centros de investigación, suprime el problema de la diferencia horaria y deja margen para el reposo entre las consultas. Otra ventaja es que ofrece una ayuda a las personas que no dominan un idioma, especialmente el inglés, ya que les permite tener tiempo para traducir o estudiar a su propio ritmo.

Las redes electrónicas son entonces un medio muy ágil y flexible para ese intercambio, se obtiene una realimentación de los pares en tiempo récord y se puede también publicar, sin tener que esperar el tiempo tradicionalmente largo para que los trabajos sean aceptados en una revista de circulación dentro de su área de conocimiento, aunque tenga la desventaja del apoyo curricular de los grupos muy selectos que tienen estándares muy elevados. Igualmente se añaden los problemas de copyright, porque se facilita la copia o plagio. Pero una de las grandes ventajas para el que navega en Internet es el encuentro sorpresivo e inesperado de información, siguiendo las redes de mensajes, lo cual puede considerarse a veces como un verdadero *serendipity* (Wikipedia, 2007, a), descubrimiento fortuito, encontrado de forma azarosa.



Una de las actividades fundamentales en Educación Superior es el desarrollo de tesis e investigaciones académicas, que involucran procesos de tutorías y asesorías, es decir el encuentro e interacción entre el tutor/profesor y el estudiante que investiga. Un ambiente web interactivo, puede proporcionar nuevas herramientas que faciliten este intercambio, especialmente cuando el tiempo apremia y se requiere contar con más posibilidades, como las de contactar tutores fuera de la universidad del tesista (tutores externos) o disponer de tiempo extra para las asesorías. Siendo aún más relevante cuando el profesor está sobrecargado con muchos estudiantes en tesis o vive en otra localidad. Las herramientas síncronas y asíncronas que ofrece Internet, facilitan y propician esta función.

Dentro de las herramientas disponibles se encuentran los correos electrónicos, foros y listas electrónicas; los blogs y los wikis, de uso más reciente. Algunas veces, estas herramientas se asocian a páginas web que las utilizan para darle dinamismo a la comunicación entre los usuarios.

El *correo electrónico o e-mail*, es la herramienta de Internet más usada. “Es una correspondencia que se origina en un computador y que viaja a través del ciberespacio para llegar a sus destinatarios” (Millán, 1998, p. 126). Entendiéndose como *ciberespacio*, el espacio social creado por las nuevas tecnologías de la información, en el que el puesto de mando o la posición estratégica está ocupada por Internet, metáfora, germen y espina dorsal de la sociedad informática (Joyanes, 1997).

Permite el envío y la recepción de mensajes generalmente de texto, pudiendo complementarse con imágenes y sonidos. Su alcance es ilimitado, de acuerdo al número de personas que deseen utilizarlo. Su acceso puede ser a través de la web o mediante un Navegador que los baja automáticamente en el computador de la persona, cuando se requiera.

Un foro es una herramienta interactiva situada en la web, donde el usuario que esté conectado en línea puede acceder a él, con o sin registro, leer las respuestas publicadas anteriormente y responder a ellas, de forma escrita. Se puede acceder de forma anónima, a través de un nickname o sobrenombre o utilizando como identificador el correo electrónico del usuario. Las respuestas quedan publicadas en el foro a menos que el moderador las borre o elimine. Permite muchísimos usuarios y respuestas ordenadas en forma cronológica o anidada, vinculadas al mensaje original. Sólo el moderador puede modificar la apariencia, los perfiles, los permisos.

Los foros en internet son también conocidos como foros de mensajes, de opinión o foros de discusión y son una aplicación web que le da soporte a discusiones en línea (Wikipedia, 2007, b). Cada



foro crea una especie de comunidad o subcultura que va creando sus reglas de comunicación y los temas a considerar.

Un blog o weblog, también llamado cuaderno de bitácora, diario o agenda de sucesos, es un sitio web que se actualiza periódicamente, el cual registra de forma cronológica los artículos de uno o varios autores. El término weblog fue acuñado por Jorn Barger en diciembre de 1997. (Wikipedia, 2007, c), permitiendo comentarios de otros usuarios y un diálogo con ellos. También se pueden publicar fotos, dibujos y videos, además de enlaces a otras páginas web y otros weblogs. También se le han llamado diarios en línea. Pueden ser moderados por profesionales o por cualquier usuario con conocimientos básicos de las herramientas de Internet. Cualquier mensaje que se publique se llama entrega, entrada o post.

Una *lista electrónica* o lista de distribución es una herramienta web, “es un receptor colectivo de mensajes de correo electrónico” (Millán, 1998, p. 130), publicados por un conjunto de usuarios que se suscriben voluntariamente o por invitación, para comunicarse a través de su correo electrónico en torno a un fin común. El administrador de la lista define los objetivos y modera los permisos, registros y mensajes. Cuando se emite un mensaje, éste llega de inmediato a cada uno de los miembros del grupo, en la dirección de correo a la que se suscribió a menos que el administrador decida moderarla, en cuyo caso, se filtran los mensajes inadecuados antes de ser enviados a los correos de los usuarios registrados.

Los wikis son sitios web que funcionan con un programa colaborativo que permite editar páginas web de forma conjunta, en línea. El primer WikiWikiWeb fue creado por Ward Cunningham, quien lo define como "la base de datos en línea más simple que pueda funcionar" (Wikipedia, 2007, d). Funcionan como foros donde se pueden modificar las respuestas o aportes de otros usuarios. Quedan así los textos originales publicados y los que se han ido editando posteriormente de manera colectiva. Una de sus aplicaciones más conocidas es la construcción de enciclopedias o glosarios.

Utilizando algunas de estas herramientas de comunicación interactiva, surgió hace tres años una página web dedicada a brindar apoyo a los estudiantes y profesores que realizaban o asesoraban trabajos de grado y tesis, así como trabajos de ascenso. Aunque inicialmente abarcó el ámbito nacional, pronto se extendió a usuarios internacionales de habla hispana, teniendo hasta mayo de 2006 -fecha utilizada para el corte- 3500 usuarios suscritos y tres años de funcionamiento (Cemborain, M.S. y Valarino, E., 2003).



Como parte de una línea de investigación en el área de Creatividad y Productividad en la Educación Superior, la primera autora se propuso realizar un diagnóstico sobre esa comunidad web, como primera etapa de un rediseño funcional y tecnológico completo del sitio, con la asesoría de la segunda autora, en cuanto al análisis de los contenidos específicos de los mensajes en el área personal y académica. Durante la interacción de esta comunidad, a través de sus foros, listas y correos electrónicos, se produjo un flujo de comunicaciones muy importante para ser evaluado y obtener así la información necesaria para detectar ciertas características de las necesidades de los usuarios en el transcurso del tiempo que se tomó para el estudio.

Con esta información, se podrán orientar mejor los objetivos del nuevo rediseño del sitio web, con base a las verdaderas necesidades de los usuarios y el verdadero alcance y posibilidades de los asesores. Siendo esta página web una de las pocas que existe en Venezuela para asesorar estudiantes universitarios en línea, manejada por profesores universitarios, puede servir este análisis para futuras aplicaciones a ser desarrolladas en el área.

El objetivo de este trabajo fue realizar un diagnóstico de las necesidades y dificultades de los usuarios del sitio web Intercontacto.com en su primera versión en línea, mediante el análisis de las comunicaciones digitales escritas, producidas durante tres años en los foros y listas electrónicas.

MÉTODO

Tipo de estudio

El propósito de este trabajo es analizar los mensajes de los usuarios de Intercontacto, para detectar necesidades manifiestas y posteriormente orientar los objetivos de las intervenciones de asesoría virtual en el proceso de elaborar investigaciones. Esto se entiende como un estudio de investigación evaluativa (Fernández-Ballesteros, 1996, p. 21, Yáber y Valarino, 2007).

El método para analizar las comunicaciones virtuales que se ha utilizado en estudios previos, presenta enfoques diversos. Unos se enfocan en el proceso y otros en los contenidos que se deben analizar (Gros y Silva, 2007). No es posible, por ahora, utilizar un modelo de categorías existentes, especialmente si ese contenido es novedoso o poco utilizado, como es el caso de las comunicaciones del sitio web Intercontacto y las necesidades subyacentes. Los estudios iniciales (Bullen, 1997, Gunawardena et al, 2001), donde se investigó la colaboración a partir de datos cuantitativos de las intervenciones, permitieron tener una idea acerca del flujo de las comunicaciones, pero no permitieron detallar sobre el análisis del discurso, los contenidos y sus consecuencias en el aprendizaje. Menos aún, detectar necesidades. Por ello se hace necesario crear categorías propias a partir de una



metodología inductiva. Aunque exista un problema de fiabilidad y validación en ese proceso para elaborar las categorías, se utilizó un proceso de construcción y análisis con dos investigadores trabajando de forma separada y luego por contraste, llegando a un consenso.

Unidad de estudio

Las comunicaciones relevantes publicadas en 4 Foros, 6 listas electrónicas y miles de correos electrónicos en el sitio web Intercontacto, en un período de tres años. De un total de 150.000 mensajes registrados, sólo se consideraron 133.981 (89%), por ser las solicitudes o problemas expresados de manera clara y haberse archivado por considerarse de importancia. El resto de las comunicaciones, se trataron de comentarios, opiniones, envío o confirmación de informaciones variadas.

La mayoría de los participantes de la comunidad son estudiantes que realizan sus trabajos de grado o tesis, tanto a nivel de postgrado como de pregrado, pero también participan profesores que realizan sus trabajos de investigación o ascenso o que asesoran trabajos de grado y tesis.

Instrumentos y herramientas

Los foros se construyeron con la herramienta de uso público Melodysoft (Melodysoft, 2007), la cual tiene actualmente 207.122 foros en línea. Este es un sitio web español que brinda servicios gratuitos en internet, como por ejemplo foros de discusión, libros de visitas, formularios de envío, chat y documentación. Los foros permiten ser personalizados y funcionan muy efectivamente, si bien tienen incorporados avisos publicitarios en sus versiones gratuitas. Los foros que se diseñaron estaban ubicados dentro de la categoría “educación”. Los nombres que se eligieron fueron: foro de consultas personales, foro de consultas académicas y foro temático. La herramienta almacena sólo 1000 mensajes y luego se van borrando los más antiguos, por lo que se guardaron sistemáticamente todos los mensajes o post en formato de correo electrónico, para su posterior análisis. Mediante el panel de control de la herramienta, se pueden borrar los mensajes, restringir el acceso, recibir los mensajes para moderarlos, elegir la zona horaria y el formato de la fecha, hacer una lista de palabras prohibidas, ver los últimos mensajes, elegir el orden de los mensajes, elegir el idioma, el contenido gráfico y los campos.

El foro de consultas personales tenía como descripción lo siguiente: Plantea asuntos o dificultades personales relacionadas con la elaboración de tu trabajo de investigación.

El foro de consultas académicas tenía como descripción lo siguiente: Consultas sobre desarrollo de proyectos académicos, como tesis y trabajos de grado, ascenso, artículos científicos.



El foro temático se definía así: Temas generales de interés común. Para consultas individuales, usa los foros de consultas académicas y personales.

La lista electrónica general de Intercontacto se construyó con la herramienta eListas (eListas.net, 2007); que era gratuita en ese momento. Actualmente aloja más de 40.000 listas, grupos y boletines electrónicos y para crear nuevas listas, requiere un pago de afiliación.

Las otras listas se generaron con los miembros que pertenecían a las comunidades YahooGroups que se crearon para los grupos específicos: tesistas, tutores, investigadores y trabajos de ascenso (es.yahogroups.com, 2002). Cada grupo tenía un área de mensajes acumulados a la fecha de análisis.

El grupo Tesista_online tenía la siguiente descripción: Comunidad Virtual de Intercontacto.com y Tesista.com creada como un espacio para el intercambio libre de información entre estudiantes y especialistas interesados en el desarrollo de proyectos de investigación, trabajos de grado y tesis (http://es.groups.yahoo.com/group/tesista_online).

El grupo Tutor_online se describía así: Comunidad Virtual de Intercontacto.com y Tesista.com para la formación online de tutores y líderes. Este es un espacio para el intercambio libre de información entre profesores y especialistas interesados en el desarrollo de proyectos de investigación (http://es.groups.yahoo.com/group/tutor_online).

El grupo Ascenso_online, tenía como descripción: Comunidad Virtual de Intercontacto.com y Tesista.com creada como un espacio para el intercambio libre de información entre profesores que desarrollan su trabajo de ascenso (http://es.groups.yahoo.com/group/ascenso_online)

El grupo Investigador_online se definía como Comunidad Virtual de Intercontacto.com y Tesista.com creada como un espacio para el intercambio libre de información entre personas que desarrollan investigaciones científicas (http://es.groups.yahoo.com/group/investigador_online)

Procedimientos

Con respecto al análisis de las comunicaciones, *la unidad de análisis* fue el mensaje escrito; sin embargo se comenzó por crear categorías detalladas o tópicos dentro del mismo mensaje y luego se reunieron en otras más generales, de acuerdo al significado y atributos comunes, según los procedimientos de la investigación cualitativa (Martínez, 1994).

Se diseñó una planilla de recolección y análisis de datos, con columnas de categoría, frecuencia y porcentaje. Se construyeron 31 categorías de análisis, luego de una inspección visual de los datos, efectuada por dos investigadores, obteniendo posteriormente las frecuencias de respuesta y los



porcentajes, mediante un análisis de contenido realizado por dos evaluadores trabajando de manera independiente y luego por consenso.

La *primera categoría* fue resumida de la siguiente manera: problemas personales, TMT, TMI, laborales. El TMT o Todo Menos Tesis es el índice que se obtiene dividiendo el número de estudiantes que no termina la tesis en el tiempo estimado entre el número de estudiantes inscritos en la cohorte (Valarino, 2000) y denota un retraso considerable en la tesis o su abandono. Cualquier consulta relacionada a un problema personal, académico o social que le hubiera impedido terminar la tesis, se ubicaba en esta categoría. Igualmente, si manifestaba sufrir de alguno de los síntomas del síndrome TMI o Todo Menos Investigación, definido a través de “comportamientos asociados a ellos, tales como: aspectos personales, intrapsíquicos, emocionales, actitudinales, motivacionales, intelectuales, creencias, además de hábitos y variables de interacción social que muestran por lo general las personas que no terminan los proyectos a tiempo” (Valarino, 2000, p.195).

La *segunda categoría* englobaba opiniones, problemas con el tema, plagio, ética, rendimiento, postergación, e-learning, crisis, competencias, consultas, experiencias, autoayuda. La *tercera* estaba constituida por temas como el intercambio de información de bibliografías, artículos, libros, enlaces, manuales, cursos. La *cuarta*, aspectos de la tesis, discusión de conceptos, metodología, marco teórico, instrumentos, citas, búsquedas, presentaciones. La *quinta*, lo relacionado a la búsqueda y selección de temas de tesis, títulos, inicio, ejemplos de temas y tesis. La *sexta*, problemas con las tutorías, problemas y su gratuidad. La *séptima*, solicitudes y ofrecimientos de consultas, asesoría, especialistas, contactos, colaboraciones. La *octava*, mensajes sobre cómo recibir apoyo y ayuda. La *novena*, problemas con el acceso: olvidé clave, login, correo, otros relacionados a la clave de acceso. La *décima*, era de agradecimientos, felicitaciones, reconocimientos hacia los asesores, el sitio web o entre ellos. La *décimo primera*, era sobre aspectos administrativos. La *décimo segunda*, solicitudes varias. La *décimo tercera*, sobre solicitud o recomendación de Tutor. La *décimo cuarta*, noticias (concursos, eventos, becas, premios, datos, solicitud de pasantes, investigaciones, cursos, conferencias). La *décimo quinta*, estimulaban la promoción de nuestros servicios, cursos. La *décimo sexta*, promoción e información de congresos o eventos. La *décimo séptima*, sobre uso de nuestra plataforma. La *décimo octava*, eran enlaces recomendados. La *décimo novena*, era saber acceso a cursos, solicitarlos. La *vigésima*, no puedo bajar, subir archivos. La *vigésimo primera*, cómo suscribirse a la lista, participar, pasar a digest o resume semanal, ver mensajes. La *vigésimo segunda*, cómo escribir en Internet, pedir ayuda, comunicarse (netiquette). La *vigésimo tercera*, uso de herramientas web, software. La *vigésimo cuarta*, apoyo a proyectos de sus instituciones. La *vigésimo quinta* no puedo acceder página, foros,



chat, enlaces. *La vigésimo sexta*, no recibo correos. *La vigésimo séptima*, cómo enviar archivos. *La vigésimo octava*, problemas en darse de baja, alta. *La vigésimo novena*, solicitudes del URL del sitio web. *La trigésima*, envío de artículos para publicar y la *trigésimo primera*, reportajes en medios.

Se describió la frecuencia y porcentaje de ocurrencia de los tópicos en relación a las categorías contempladas. Luego se calculó el total general.

Resultados

Se describen los problemas más frecuentes presentes en las asesorías virtuales, sobre rendimiento en las tesis y fases de su elaboración, causas de los retrasos, problemas del tesista en el área personal, académica, de relaciones interpersonales, ética, de sus competencias; problemas con las tutorías; sistemas de apoyo requeridos, dificultades en el manejo de las herramientas de internet y específicamente del Portal Intercontacto.

El período de análisis se ubica entre mayo de 2002 y mayo del 2005. De un total de 150.000 mensajes registrados, sólo se consideraron 133.981 tal como se indicó anteriormente, por ser las solicitudes o problemas expresados de manera clara y haberse archivado por considerarse de importancia.

Como puede observarse, los problemas más frecuentes fueron aquellos relacionados al TMT (Todo Menos Tesis) y los síntomas del TMI (Todo Menos Investigación, Valarino 2000), retrasos, problemas personales asociados a la elaboración de las tesis y problemas laborales para realizarla (10,07%).

Le siguieron las opiniones, problemas con el tema y su escogencia, plagio, ética, rendimiento en la tesis, postergación, e-learning, crisis haciendo la tesis, educación en cuanto a las competencias necesarias, consultas específicas sobre la tesis, experiencias realizándola, requerimientos de autoayuda (9,80%).

En tercer lugar se destacan las solicitudes y envíos de bibliografías, artículos, libros, enlaces, manuales, cursos (9,61%), que unido al envío de enlaces recomendados (1,70%), sumaría un 11,31%.

En cuarto lugar (9,13%), consultas sobre diversos aspectos de la tesis, como aclaración sobre conceptos, aspectos metodológicos, del marco teórico, sobre los instrumentos, cómo hacer las citas y las búsquedas en internet, además de las presentaciones finales y de los informes de investigación.

Le siguieron las comunicaciones específicas sobre los temas de tesis, cómo elaborar los títulos, iniciar la tesis, ejemplos de temas y de tesis completas en determinadas áreas (8,30%).



Las tutorías, problemas con ellas, gratuidad de las tutorías se llevaron el 6,06%, mientras que las solicitudes de consultas, asesorías individualizadas de especialistas o contacto con ellos, colaboraciones especiales, arrojaron un resultado de 5,31% y las solicitudes específicas de tutores sumaron el 7,19%.

Solicitudes genéricas no tan específicas de ayuda y apoyo se manifestaron en un 8,15%. Los mensajes de agradecimiento y reconocimiento se llevaron el 0,59%. Pero es ciertamente relevante que el 9,56% manifestó haber olvidado su clave o login y hasta el correo con el cual se había suscrito en el sitio. Y el resto de las categorías asociadas a la parte administrativa en el manejo de las herramientas, en forma conjunta arrojaron un 12,90%.

La confiabilidad de los resultados de las evaluaciones de los observadores fue de 93%, que se considera elevado (Millán, 1998).

Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados, se logró realizar un diagnóstico de las comunicaciones de la comunidad de Intercontacto, construyendo 31 categorías de análisis cualitativo, las cuales pudieron describirse de forma general, agrupando ciertas características similares en cuanto al contenido. Resalta la necesidad de asesoría en cuanto a los problemas relacionados al retraso en las tesis o TMT (Todo Menos Tesis) y los síntomas del TMI (Todo Menos Investigación), retrasos, problemas personales asociados a la elaboración de las tesis y problemas laborales para realizarla (10,07%). Le siguieron las opiniones y problemas con la escogencia y abordaje del tema, los títulos, asuntos éticos, rendimiento en la tesis, postergación, e-learning, crisis haciendo la tesis, necesidad de formación en cuanto a las competencias necesarias para hacer la tesis, consultas específicas sobre el proceso de elaborar la tesis, experiencias realizándola, requerimientos de ayuda. Casi con igual importancia se destacaron los problemas relacionados con las tutorías.

Se hace notoria la dificultad de los usuarios al no poseer las destrezas mínimas adecuadas para el manejo de las herramientas de internet, además de la dificultad en expresar las ideas por escrito y hacer consultas específicas. Igualmente se sugiere complementar este estudio con otras herramientas de evaluación.

También es necesario destacar que moderar con este tipo de herramientas en línea, ya sean foros o listas electrónicas, requiere de parte del facilitador y administrador una inmensa inversión de tiempo y esfuerzo, porque cuando su presencia no se hace evidente, ni hay una motivación sostenida para que



el grupo colabore en las discusiones, las participaciones disminuyen y si deja de moderar los mensajes, se distorsionan las comunicaciones o se distancian en el tiempo.

El gran número de mensajes analizados hizo muy difícil elaborar las categorías, pero en futuras investigaciones pudieran especificarse aún más para realizar una descripción más detallada de los problemas. Aunque esto es recomendable, los resultados quizás no justifiquen el alto costo de realizar esta detallada descripción.

Estudios como el que ahora se presenta, abordan una problemática importante que debe atacarse desde diferentes perspectivas, poniéndose en evidencia la gran necesidad que tienen los tesisistas de recibir ayuda y orientación, no sólo en el ámbito personal, académico o específico relacionado con el proceso de elaborar tesis, sino también en asuntos personales relacionados a sus disturbios cognitivos, afectivos y conativos que se le presentan en este período difícil, donde se encuentran aislados y desasistidos en sus instituciones.

Referencias

- Bullen, M (1977). *A case study of participation and critical thinking in university-level course deliverable by computer conferencing*. University of British Columbia. Vancouver. [www2.cstudies.ubc.ca/bullen/diss/thesis.doc].
- Cemborain, M. S., Valarino, E. (2003, 9 de mayo). *Intercontacto.com: Asesoría en línea para la tesis a tiempo*. Presentación en Congreso Virtual Aprendizaje con Tecnología. Recuperado el 15 de diciembre de 2003, de <http://www.universia.pr/congresovirtual>
- eListas.net (2007). Disponible en <http://www.elistas.net/lista/intercontacto>
- Fainholc, B. 1999 *La interactividad en la educación a distancia*. Buenos Aires: Paidós.
- Fernández-Ballesteros, Rocío (Ed) (1996). *Evaluación de programas*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gros, B. Y Silva, J. *El problema del análisis de las discusiones asincrónicas en el aprendizaje colaborativo mediado*. En: RED. Revista de Educación a Distancia, recuperado el 23 de febrero de 2007 de <http://www.um.es/ead/red/16>
- Gunawardena, C. N et al (2001). Critical analysis of models and methods used to evaluate online learning networks. En *American Educational Research Association Annual Meeting*. Seattle: AERA.
- Millán, J. A. (1998). *De redes y saberes*. Madrid: Aula XXI Santillana
- Joyanes, L. (1997). *Cibersociedad*. Madrid: Mac Graw Hill.
- Martínez, M. (1997). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Trillas
- Melodysoft (2007). Disponible en <http://www.melodysoft.com>
- Millán, J. A. (1998). *De redes y saberes*. Madrid: Aula XXI Santillana.
- Rinaudo, M., Chiecher, A. Y Donolo, D. (2002). *Listas de distribución: Recursos mediadores para enseñar y aprender a distancia*. Recuperado el 25 de febrero de 2007 de <http://www.um.es/ead/red/6/listas.pdf>
- Sigalés, C. (2002). *El potencial interactivo de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje en la*



- educación a distancia*. Recuperado el 27 de febrero de 2002, de http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/siga0102/sigales0102_imp.htm
- Valarino, E. (2000). *Tesis a tiempo* (2ª ed.). Barcelona, España: Grupo Editorial Carnero
- Yáber, G. y Valarino, E. (2007, en evaluación). Tipología, fases y modelo de gestión para la investigación de postgrado en Gerencia. *Investigación y Postgrado*
- Wikipedia. La enciclopedia libre (2007, a). Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Serendipity>
- Wikipedia. La enciclopedia libre (2007, b). Disponible en http://es.wikipedia.org/wiki/Foro_%28Internet%29
- Wikipedia. La enciclopedia libre (2007, c). Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Blog>
- Wikipedia. La enciclopedia libre (2007, d). Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Wiki>
- Yahoogroups.com. Disponible en <http://es.groups.yahoo.com/group>
- Zapata Ros M. (1998) Internet y educación. *Revista Contextos de Educación* (2), 27-43.



Tabla 1
Análisis de las comunicaciones de Intercontacto

<i>N</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Problemas personales, TMT, TMI, laborales	13495	10,07
2	Opiniones, problemas tema, plagio, ética, rendimiento, postergación, e-learning, crisis, competencias, consultas, experiencias, autoayuda	13124	9,80
3	Información bibliografías, artículos, libros, enlaces, manuales, cursos	12870	9,61
4	Aspectos tesis, conceptos, metodología, marco teórico, instrumentos, citas, búsquedas, presentaciones	12231	9,13
5	Temas de tesis, títulos, inicio, ejemplos de temas y tesis	11125	8,30
6	Tutorías, problemas, gratuidad	8113	6,06
7	Solicitud y ofrecimientos consultas, asesoría, especialistas, contactos, colaboraciones	7108	5,31
8	Cómo recibir apoyo, ayuda	10921	8,15
9	Olvidé clave, login, correo, otros clave	12812	9,56
10	Agradecimientos. Felicitaciones, reconocimientos hacia los asesores, el sitio web o entre ellos	785	0,59
11	Aspectos administrativos	1741	1,30
12	Solicitudes varias	7900	5,90
13	Solicitud o recomendación de Tutor	9639	7,19
14	Noticias (concursos, eventos, becas, premios, datos, solicitud pasantes, investigaciones, cursos, conferencias)	1450	1,08
15	Promoción en nuestros servicios, cursos	374	0,28
16	Promoción e información de congresos o eventos	1341	1,00
17	Usar nuestra plataforma	322	0,24
18	Enlaces recomendados	2275	1,70
19	Saber acceso a cursos, solicitarlos	747	0,56
20	No puedo bajar, subir archivos	196	0,15
21	Cómo suscribirse a la lista, participar, pasar a digest, ver mensajes	1163	0,87
22	Cómo escribir en Internet, pedir ayuda, comunicarse (netiquette)	643	0,48
23	Uso de Herramientas, software	139	0,10
24	Apoyo a proyectos de sus instituciones	537	0,40
25	No puedo acceder página, foros, Chat, enlaces	2117	1,58
26	No recibo correos	86	0,06
27	Cómo enviar archivos	64	0,05
28	Problemas en darse de baja, Alta	621	0,46
29	Solicitud del URL	21	0,02
30	Envío de artículos para publicar	15	0,01
31	Reportajes en medios	6	0,00
TOTAL		133981	100,00



CURRICULUM VITAE

Arq. María Silvia Cemborain

Especialista en Informática Educativa de la Universidad Simón Bolívar (USB). Arquitecto de la Universidad Central de Venezuela. Profesora Agregada y Jefe de la Sala Cadd (Computación Aplicada al Desarrollo y al Diseño) de la USB. Premio Bial a la Innovación en la Enseñanza Mediada por las TIC 2006 (USB). Asesora de tesis de pre y postgrado. Miembro investigador del Grupo de creatividad y productividad de la USB y del Grupo ICAD: Informática y Computación Aplicada al Diseño, de la Universidad del Zulia. Pertenece al Colegio de Ingenieros de Venezuela y a la Sociedad Interamericana de Psicología. Participa en la gerencia de numerosos proyectos web y en la dirección de varias comunidades de conocimiento de carácter educativo. Autora de 8 artículos científicos.

mscembo@usb.ve

mscembo@intercontacto.com

Dra. Elizabeth Valarino

Doctor en Ciencias (Psicología) de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Psicólogo Clínico de la UCV, Postgrados en Orientación, Consultoría Pedagógica (UCV), Asesoramiento y Desarrollo Humano (USB). Premio Bial a la Innovación en la Enseñanza Mediada por las TIC 2006 (USB). Director de Psicodrama y Psicoterapia de Grupo (Instituto de Psicodrama). Profesora Titular de la USB y UCV. Especialista en terapia y asesoría de tesis y personas que postergan sus proyectos y metas (TMT y TMI), gerencia personal. Investigador PPI (CONICIT) Nivel II. CONABA, Nivel II. Coordinadora del Grupo de creatividad y productividad de la USB. Autora de tres libros y 37 artículos científicos.

evalarin@usb.ve

evalarino@intercontacto.com