



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
Caracas, diciembre 2005 - Febrero 2006

UN PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA
INFORMACIÓN GENERADA POR LOS ESTUDIANTES
EN EL FORO DE LA UNA, PARA EFECTOS DE
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

GRUPO DE TRABAJO:

Dra. Beatriz Tancredi (Directora OPEI)
TSU Milagros Márquez (Personal OPEI)
TSU Jaime Martínez (Personal OPEI)
Lic. Oscar Cabello (Personal OPEI)
Ing° Virgilio Roa (Personal OPEI)
Dr. José Padrón (Asesor, autor de este informe)

NOTAS PREVIAS

1. Este documento contiene **todos los reportes** de las fases intermedias del trabajo, según aparecen definidos en el Plan Inicial, a saber:

- 1.1. Estado del Arte en el área de la incorporación de información generada por el Estudiante a los Procesos de Evaluación Institucional (ver Sección 2: Marco referencial)
- 1.2. Diseño de estrategia metodológica (ver Sección 4)
- 1.3. Entrenamiento a Personal Profesional de la UNA (ver CD Rom adjunto y Sección 'Anexos', Anexo B).
- 1.4. Definición de lineamientos para sucesivos estudios y experiencias en el área (ver sección "Consideraciones Finales").

2. Además de esta versión impresa, se elaboró la **versión en CD Rom** (sistema de navegación HTML).

CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	4
SECCIÓN 1: PLANTEAMIENTOS CENTRALES DEL TRABAJO	6
1. LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	6
2. LOS OBJETIVOS.....	8
3. LIMITACIONES Y ALCANCES	9
4. EL ESQUEMA METODOLÓGICO	11
5. LAS FASES DE TRABAJO.....	12
SECCIÓN 2: MARCO REFERENCIAL	14
1. LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN EL CAMPO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL	16
2. LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN EL CAMPO DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EDUCATIVA.....	20
3. INFORMACIÓN REQUERIDA (formal) E INFORMACIÓN ESPONTANEA (informal).	25
4. LOS FOROS VIRTUALES	28
SECCIÓN 3: BASES TEÓRICAS Y TECNOLÓGICAS	34
1. TEORÍA DEL DISCURSO.....	35
2. TECNOLOGÍA DEL ANÁLISIS DEL DISCURSO	38
2.1. LOS TRATAMIENTOS	39
2.2. LAS INSTRUMENTACIONES	43
SECCION 4: PROTOTIPO PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN EL FORO	46
1. EL PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.....	47
2. ACTIVIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y VALIDACIÓN GRUPAL	57
3. VERSIÓN ABREVIADA DEL PROTOTIPO DE ANÁLISIS	66
SECCIÓN 5: CONSIDERACIONES FINALES	74
REFERENCIAS	77
ANEXOS	80
ANEXO ‘A’: PROPUESTA INICIAL DEL TRABAJO	
ANEXO ‘B’: ANÁLISIS REALIZADOS POR LOS PARTICIPANTES	
ANEXO ‘C’: SOFTWARE PARA ANÁLISIS DEL DISCURSO DE LOS FOROS	
ANEXO ‘D’: MATERIALES PARA EL ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL OPEI	

PRESENTACIÓN

Este documento contiene el resultado del trabajo propuesto en el plan “UNA ESTRATEGIA DE INCORPORACIÓN DE DATOS PROVENIENTES DE LOS ESTUDIANTES PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL (Propuesta esquemática de trabajo)”, en calidad de asesoría que me fue solicitada por la Directora de la *Oficina de Planificación y Evaluación Institucional (OPEI)* de la UNA, Dra. Beatriz Tancredi (ver Anexo A). Esta actividad se enmarca en los lineamientos del Plan Operativo de esta Oficina.

El objetivo de ese plan inicial y, por tanto, de la asesoría requerida, así como del trabajo realizado por el grupo de la OPEI asignado, consistió en diseñar un procedimiento basado en la Teoría del Discurso y en sus respectivas tecnologías de Análisis del Discurso para incorporar a los procesos de Evaluación Institucional la información que generan los estudiantes de la UNA en el espacio del Foro Virtual disponible en la Web de esta institución.

Este objetivo queda enmarcado, en los términos más globales, en las concepciones y prácticas de la Evaluación Organizacional a partir de la información surgida de sus propios usuarios. Más en particular, queda enmarcado dentro de las orientaciones conceptuales y operativas de los procesos de Evaluación Institucional educativa que incorporan los datos provenientes de los estudiantes, de modo análogo a como en las organizaciones en general se utiliza la información proveniente de los usuarios o clientes para determinar el estado de la relación entre objetivos y logros, con el objeto de ir reajustando los propios procesos organizacionales en función de la coincidencia entre ambas cosas. Véase la Sección 2 de este documento para detalles acerca de este planteamiento.

Para el logro del objetivo terminal mencionado, se siguieron las fases de trabajo detalladas en la Sección 1: identificación del marco conceptual y operativo que contextualiza el problema de incorporar la información surgida de los estudiantes a los procesos de evaluación institucional; definición del fundamento teórico (Teoría del Discurso) y tecnológico (Análisis del Discurso) en relación con el caso de los

foros virtuales; prediseño de un procedimiento heurístico y, finalmente, validación del prediseño procedimental y entrenamiento en su manejo, mediante actividades grupales con el equipo asignado de la OPEI.

Cumplidas esas fases, se culminó el trabajo con el resultado concreto previsto en el objetivo terminal: un procedimiento heurístico para el análisis e incorporación a la Evaluación Institucional de la información generada por los estudiantes de la UNA en el foro virtual institucional. Este documento constituye el soporte de dicho resultado y va presentado en dos versiones: la actual, versión impresa, y la electrónica, en CD Rom. Por razones obvias, la versión en CD Rom contiene muchos más datos e información que esta versión (por ejemplo, los documentos revisados para la Sección 2, así como las muestras de foros, etc., cosas que, de ser impresas, llevarían cientos de hojas de papel).

El procedimiento heurístico no sólo serviría para el contexto discursivo de los Foros, sino también para otros contextos virtuales (actuales, como el chat y el correo electrónico, y futuros, como los “authorwares” y los “groupwares”...*) y para otras iniciativas no virtuales que pudieran implementarse a corto plazo.

* “Authorware” y “Groupware” se refieren a tecnologías informáticas de coautoría y de trabajo en grupos

SECCIÓN 1: PLANTEAMIENTOS CENTRALES DEL TRABAJO

En general, los planteamientos centrales de este trabajo se hallan definidos en el documento titulado “UNA ESTRATEGIA DE INCORPORACIÓN DE DATOS PROVENIENTES DE LOS ESTUDIANTES PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL (Propuesta esquemática de trabajo)”, disponible aquí mismo, en el Anexo A. Dichos planteamientos se reformulan a continuación, más detalladamente.

1. LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Es ampliamente reconocido que el crecimiento de las organizaciones depende en gran medida del procesamiento de aquella información en torno a las relaciones de coincidencia entre los objetivos y los logros. Por otra parte, tres de las condiciones elementales de ese tipo de información son la relevancia, la pertinencia y la exhaustividad, según lo cual la incorporación de la información generada por los usuarios (clientes, estudiantes, etc.) resulta de primer orden. Expresiones clásicas como “satisfacción del cliente”, “evaluación por el cliente”, “opinión del usuario”, “impacto organizacional”..., y “evaluación por el estudiante”, entre muchas otras, revelan el hecho de que las percepciones de los usuarios constituyen un requisito esencial para las tres condiciones antes mencionadas, hasta el punto de que una evaluación institucional que prescindiera de estos datos, será incompleta (no exhaustiva), no del todo significativa (no relevante) y no del todo oportuna (no pertinente).

Para el caso de la UNA, que viene a ser una organización de estructura amplia, ramificada en todo el país, de interrelaciones a distancia y con pretensiones de masificación, resulta aun más urgente no sólo una especial dedicación a la evaluación organizacional en general sino, dentro de ésta, una consideración especial de la información generada por sus estudiantes. Esto se hace más evidente si se considera que su población estudiantil es marcadamente más heterogénea que la de las organizaciones universitarias convencionales.

Ahora bien, ¿cuáles son las oportunidades teóricas, tecnológicas y operativas que tiene una organización como la UNA en el aprovechamiento de las percepciones de los estudiantes para efectos de Evaluación Institucional? ¿Cómo incorporar a la Evaluación Institucional la información surgida de los estudiantes? Si se atiende a los esquemas que en este sentido han sido adoptados por otras instituciones educativas en Venezuela y en el mundo, nos encontramos con ciertos estándares tales como los “surveys”, los formularios ad hoc, los reportes, las llamadas “bitácoras”, etc. (para detalles acerca de estos estándares, véase la [Sección 2](#)). Es decir, la casi totalidad de esos estándares es expresamente solicitada por la institución y sus formatos están previamente definidos.

Como se verá en la sección siguiente, esto podría tener sus desventajas en materia de confiabilidad y validez. Pero lo más importante es que nos obliga a distinguir entre dos tipos de esa información: la que es generada bajo requerimientos puntuales y formatos preestructurados (que podríamos llamar información “requerida” o “formal”), en la que concurre la casi totalidad de las prácticas existentes, y la que es generada de modo natural, no solicitado (que podríamos llamar información “espontánea” o “informal”). Lo que caracteriza esta segunda opción es que el estudiante genera su información sin que se le haya solicitado, muchas veces sin estar consciente de que su información va a ser procesada o, al menos, sin pensar en ello y, además, él mismo decide su propio formato discursivo de generación de información.

Y, precisamente, con esta última distinción entre información requerida e información espontánea (o formal e informal), se llega a la consideración del Foro Virtual de la UNA como registro de información o como plataforma de generación de información libre. Evidentemente, hay otros escenarios discursivos o plataformas que pertenecen a esta misma clase (chats, emails...), pero el foro virtual constituye un buen pie para abordar el problema del procesamiento de la información estudiantil espontáneamente generada.

Según lo dicho hasta aquí, el problema consistió en **cómo incorporar esta clase de información a los procesos de Evaluación Institucional, atendiendo a exigencias básicas de validez y confiabilidad.**

En la subsección 4 de esta misma sección se discuten las limitaciones y ventajas de cualquier sistema de análisis de información por cada uno de los dos tipos que se acaban de distinguir. Pero, haciendo un adelanto al respecto, podría decirse que una de las mayores restricciones en el análisis de la información espontánea o informal está en su particular complejidad, ambigüedad y extensión. Un problema específico es, entonces, qué criterios y lineamientos usar para analizarla, considerando las necesidades de un mínimo de confiabilidad y validez.

2. LOS OBJETIVOS

El objetivo terminal del trabajo quedó formulado en los siguientes términos: diseñar un procedimiento heurístico sistemático y científicamente fundado que permita incorporar a los procesos de evaluación institucional la información generada por los estudiantes de la UNA en el sistema de foro virtual y que, además, llegue a ser dominado por el personal de la OPEI.

Este objetivo terminal fue desagregado en los siguientes objetivos progresivos:

i) Definir un marco referencial alrededor del papel que juega la información generada por los estudiantes en la Evaluación Institucional, considerando tanto las elaboraciones de carácter teórico-conceptual como las experiencias desarrolladas en otras instituciones.

ii) Seleccionar un marco teórico y tecnológico que pueda fundamentar el diseño del procedimiento heurístico previsto en el objetivo terminal

iii) Derivar de los resultados de los objetivos parciales i) y ii) un procedimiento heurístico para el procesamiento de la información generada en el sistema de foro virtual institucional de la UNA

iv) Desarrollar un conjunto de actividades de entrenamiento dirigido al personal profesional de la OPEI para el dominio del diseño obtenida en el objetivo parcial iii) y que, al mismo tiempo, permitan validarlo empíricamente.

3. LIMITACIONES Y ALCANCES

El anterior sistema de objetivos quedó contextualizado en atención a las siguientes restricciones:

i) No se pretendió de ningún modo el diseño de un procedimiento terminantemente conclusivo, sino de una primera versión que, con su aplicación a corto, mediano y largo plazos, pueda ser mejorada y readaptada, buscando cada vez mayor sistematización, validez y confiabilidad.

ii) El procedimiento obtenido pertenece a la clase de los ‘heurismos’, no de los algoritmos. Es decir, no es un procedimiento mecanizado ni con probabilidad de acierto igual a 1. Aunque va definido por una secuencia completa de pasos relevantes, en la ejecución de dicha secuencia intervienen diversos factores dependientes del ejecutor y de algunos criterios variables de análisis. En todo caso, pensando en una mayor probabilidad de acierto del heurismo, existe el recurso de evaluar los resultados de la secuencia de análisis informacional mediante un cierto conjunto de softwares especializados (incluidos en la versión en CD Rom de este documento). De ese modo, el software validaría los resultados del análisis informacional. Más allá del uso de softwares de validación del procedimiento heurístico, la idea es que si dos o más analistas lo aplican sobre un mismo corpus de análisis, obtengan unos mismos resultados o resultados consistentes entre sí.

iii) El producto de este trabajo está específicamente referido al análisis de la información contenida en el actual sistema institucional de foro virtual de la UNA. Tal como está diseñado, ésta es su referencia empírica particular. Cualquier otra referencia requeriría el estudio de una posible adaptación.

iv) Los resultados de trabajo se apoyan en las bases teóricas y tecnológicas expuestas en la [Sección 3](#). Es muy posible que, seleccionando otras bases diferentes,

puedan derivarse otros procedimientos diferentes. En todo caso, se trataría de comparar el procedimiento aquí obtenido con otros que puedan derivarse de fundamentos teóricos y tecnológicos diferentes y determinar la eficiencia de cada uno. Pero esto requeriría un trabajo mucho más prolongado tanto en tiempo y recursos como en orientaciones metodológicas, que no forma parte de esta instancia.

Por otra parte, el sistema de objetivos antes expuesto se contextualiza en virtud de los siguientes alcances (reales o potenciales):

a) Aunque la referencia empírica particular es el sistema institucional del foro de la UNA, los resultados son generalizables a cualquier otro sistema de foros de cualquier otra organización. Son también extensibles a otros sistemas virtuales (como los chats y los emails) y, más en general, a todos aquellos contextos discursivos caracterizados por la noción teórica de “turnos” (debates, entrevistas, conversaciones...).

b) Este trabajo abre un vasto panorama de estudios sucesivos en el tipo de información “espontánea” o “informal” dentro del campo de la incorporación de información desde el usuario a los procesos de evaluación institucional. En materia general de la llamada “satisfacción del usuario”, el campo de las informaciones espontáneas parece sumamente promisorio en comparación con las debilidades de la información “requerida” o “formal” (ver la [Sección 2](#)). No sólo hay la posibilidad de fortalecer los estudios de análisis de este tipo de información, sino que, además, hay la posibilidad de estudiar más espacios, contextos discursivos o plataformas para la generación de datos. En síntesis, una combinación adecuada de procedimientos de análisis para ambos tipos de información incrementaría la calidad de los procesos de Evaluación Institucional y de Evaluación Organizacional en general.

c) La asociación entre la idea inicial de la Dirección de la OPEI (en el sentido de incorporar a los procesos de Evaluación Institucional los datos generados por los estudiantes en el foro de la UNA) y la distinción entre informaciones “requerida” y “espontánea” (bajo las circunstancias expresadas en el párrafo anterior ‘b’) parece ser original en el terreno de los estudios organizacionales. Al menos en el proceso de

búsqueda documental para un estado del arte en el área, no se encontró ningún dato al respecto.

d) El producto de este trabajo tiene la fortaleza de estar teóricamente fundado, lo cual es una importante garantía de credibilidad y eficiencia. No es un producto obtenido por métodos empíricos de ensayo-y-error, los cuales requieren de múltiples y sucesivas contrastaciones, con sus respectivos reajustes a lo largo de mucho tiempo. En el terreno de las búsquedas científicas, es ampliamente aceptado que la relación entre Teoría y Aplicaciones implica que, si una teoría es plausible, serán eficientes las aplicaciones derivadas de ella.

4. EL ESQUEMA METODOLÓGICO

Para el logro del objetivo terminal se adoptó desde el principio, incluso por sugerencia implícita de la Dirección de la OPEI, un esquema de trabajo racionalista, de base teórica y deductivista, en el marco de ciertas necesidades prácticas que requerían un tipo de búsqueda APLICATIVA o tecnológica.

En otros términos, se consideró de entrada la posibilidad de un trabajo “aplicativo” orientado a diseñar un procedimiento de análisis de la información de los estudiantes en el foro virtual, a partir de una Teoría del Discurso.

Según esto, se trataba, primero, de considerar la situación problemática antes reseñada ([subsección 1, arriba](#)), de revisarla a la luz del estado del arte en el área (lo cual, en el curso de trabajo, se convirtió en un marco referencial, tal como se expone en este documento en la [Sección 2](#)), de asociarla a una Teoría y a una Tecnología del Discurso (ver [Sección 3](#)) y, finalmente, de derivar de allí una secuencia operativa eficiente para aprovechar los datos de los estudiantes en el sistema de foro virtual ([Sección 4](#)). Desde entonces, ya al principio, la Dirección de la OPEI consideraba que la información registrada en ese foro podría ser analizada e incorporada a los procesos de Evaluación Institucional. Finalmente, se trataba de entrenar a los profesionales de la OPEI en el manejo y uso de esa secuencia operativa (posteriormente, se decidió aprovechar ese entrenamiento para también, sobre la

marcha, validar empíricamente el resultado de trabajo, de modo parecido a lo que se sugiere en las corrientes de la llamada “Investigación-Acción”, aun cuando las bases epistemológicas sean conceptualmente diferentes).

Esta estrategia inicial se basó en que, tal como se dijo antes, un problema específico consistió, ante la particular complejidad, ambigüedad y extensión de este tipo de datos, en qué criterios y lineamientos usar para analizarlo, considerando las necesidades de un mínimo de confiabilidad y validez.

Un punto de partida para resolver este problema específico fue la ubicación de alguna teoría científica plausible y reconocida, dentro de cuya curva de madurez se hubieran ya producido tecnologías derivadas (conocimiento “aplicativo”, según Bunge, 1985). Si se encuentra una teoría y una tecnología de esta naturaleza, podría garantizarse la confiabilidad y validez de cualquier procedimiento heurístico que se pudiera diseñar a partir de esas bases para resolver el problema en cuestión. Nótese que no se trata de una validez y confiabilidad fundamentada *empíricamente* (o cuasi-experimentalmente, como es el caso de los instrumentos de sondeo, por ejemplo), sino *teóricamente*.

Considerando el campo de las investigaciones científicas, se seleccionó la Teoría del Discurso, en una de sus versiones particulares (ver la [Sección 3](#)), asociada a una de sus Tecnologías asociadas, llamada “Análisis del Discurso”, también en una de sus versiones particulares. Sobre esta base se procedió a la búsqueda de una solución al problema y al objetivo terminal planteados.

5. LAS FASES DE TRABAJO

De lo dicho hasta aquí, se siguieron las siguientes fases de trabajo, vinculadas una a una a los objetivos progresivos (parciales) antes expuestos.

FASE 1. Identificación del marco referencial (conceptual y operativo) en el que se explica y justifica el problema general de incorporar la información surgida de los estudiantes a los procesos de evaluación institucional.

FASE 2. Análisis y selección de los aspectos teóricos (Teoría del Discurso) y tecnológicos asociados (Análisis del Discurso) aplicables al contexto comunicacional típico de los foros virtuales.

FASE 3. Prediseño de un procedimiento heurístico basado en el resultado de las dos fases anteriores, aplicable al caso del foro virtual de la UNA.

FASE 4. Validación del procedimiento prediseñado en la fase anterior, mediante actividades grupales con el equipo asignado de la OPEI, orientadas además al entrenamiento básico de ese personal de la OPEI en el análisis de foros para efectos de incorporación de los datos provenientes de los estudiantes a los procesos de Evaluación Institucional. Se deduce que esta fase tuvo un doble valor: el de validar el resultado de la fase anterior y el de entrenar al personal de la OPEI en el manejo del procedimiento heurístico validado sobre la marcha (tal como se propone en los lineamientos de la llamada “investigación-acción”).

SECCIÓN 2: MARCO REFERENCIAL

En esta sección se exponen los resultados de las búsquedas documentales en torno a la situación problemática reseñada en la sección anterior, con el objeto de contextualizar este trabajo dentro de lo ya pensado, ya dicho y ya ejecutado anteriormente en Venezuela y en el mundo.

En un principio, esta fase se concibió como la elaboración de un “Estado del Arte” en el área. Pero luego, en el curso de trabajo, se decidió que, más bien, de lo que se trataba era de enfocar la situación problemática planteada a la luz de lo ya conocido y de lo ya hecho, tanto conceptualmente como operativamente.

Entre otras cosas, ante la dispersión de la información disponible, la elaboración de un “Estado del Arte” requería un trabajo mucho más largo que lo estipulado en los tiempos previstos. Además, implicaba una tarea no necesariamente vinculada a los objetivos formulados ni propiamente orientada a los mismos. Por tanto, se decidió más bien una búsqueda discriminada y específicamente pertinente y relevante con respecto a las necesidades implícitas en el problema y en los objetivos de este trabajo.

Por lo demás, tampoco se expone aquí toda la documentación recolectada y analizada, sino sólo las referencias elementales y los datos de máximo interés que se utilizaron para la consecución del objetivo formulado. Para una revisión de los más relevantes documentos analizados, véase la versión electrónica en CD Rom de este documento. En tal sentido, lo expuesto aquí es el resultado de un trabajo adicional de abstracción y sistematización documental, pero no una base de datos bibliográfica.

La información de esta sección se organizó según criterios de abarque conceptual, desde el más general hasta el más específico.

La primera distinción para organizar la información existente en torno a la participación estudiantil en los procesos de evaluación institucional se basó en que la idea de tal participación pertenece a un contexto más amplio, según el cual los

estudiantes forman parte de la clase de los usuarios de bienes y/o servicios de una organización. En tal sentido, para poder entender los procesos de participación estudiantil en la Evaluación Institucional resulta conveniente considerar los procesos más globales de participación de los usuarios en la Evaluación Organizacional en general. En el gráfico 1 se ilustra esta distinción.

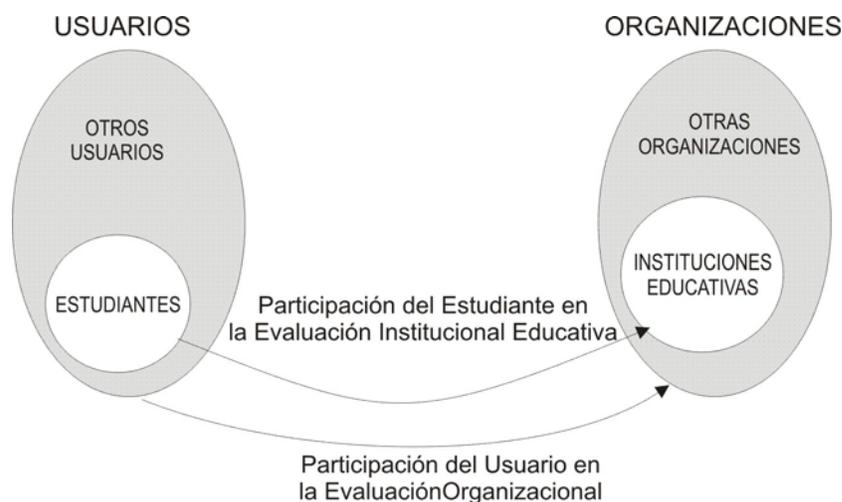


Gráfico 1: Los procesos de participación del Estudiante en la EI están incluidos en los procesos de participación del Usuario en la Evaluación Organizacional

Al respecto se encontró una abundante literatura acerca de estos procesos globales referidos a la Evaluación Organizacional en general, mientras que se encontró muy poca información acerca del área específica de la participación estudiantil en la Evaluación Institucional. Esto significa, como se verá más adelante, que hasta ahora este fenómeno suele ser considerado no sólo muy escasamente, sino además en términos desligados de lo que es la Evaluación Organizacional, algo así como si las Instituciones Educativas fueran algo específicamente distintas a las Organizaciones en general.

¿Cuál es la función de organizar la información existente en atención a esta distinción? Esencialmente, se trata de ubicar datos que ayuden a contextualizar el estudio de la participación estudiantil en la EI, de modo que, a falta de documentación específica sobre el caso educativo, se cuente con esos datos

contextuales para derivar de ellos aplicaciones relevantes. Esto se desarrolla en los puntos 1 y 2 de esta sección.

La segunda distinción que se consideró en la organización de la información referida a ‘Participación del Estudiante’ se basó en la espontaneidad de dicha participación. Efectivamente, una cosa es la percepción del estudiante cuando éste la expresa espontáneamente (como es el caso de los Foros, los Chats, etc.) y otra cosa es cuando la expresa por requerimiento o a solicitud de la institución (como es el caso de la inmensa mayoría de los reportes y análisis que se encontraron en esta búsqueda documental). El punto 3 de esta sección desarrolla esta distinción.

Finalmente, la información encontrada se analizó en atención a la diferencia entre documentos referidos a Venezuela y documentos referidos a realidades extranjeras. Esta diferencia no constituye un punto aparte dentro de esta sección, sino que puede verse transversalmente en los dos puntos anteriores. Finalmente, se consideró la información en español y en inglés.

1. LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN EL CAMPO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL

En los desarrollos en el área, como se sugirió arriba, la Evaluación Institucional Educativa a partir de la información suministrada por el usuario se plantea como algo específico, en desvinculación con el ámbito general organizacional en el cual está incluida. Además, mientras en el campo de las teorías y prácticas organizacionales generales este tema es ampliamente desarrollado, en el campo institucional educativo muestra un desarrollo casi nulo.

En cuanto a la desvinculación con respecto al ámbito global de las Organizaciones, la casi totalidad de los documentos revisados se centran en la perspectiva educativa y pasan por alto las referencias al contexto organizacional más amplio, del cual se podrían derivar importantes referencias conceptuales y operativas. En efecto, las instituciones educativas son, antes que nada, estructuras organizacionales. En el ámbito de este tipo de estructuras es fundamental la noción de “satisfacción del usuario” y en tal sentido el procesamiento de la información

generada por el usuario constituye una actividad primaria. El hecho de que las organizaciones estén orientadas a una demanda, siempre en términos de calidad de respuesta, implica que el conocimiento sistemático acerca de esa demanda se centra en la captación e incorporación de los datos que surgen de ella misma. De allí la necesidad de modelos, métodos y técnicas para captar e incorporar la información de la demanda a los procesos evaluativos.

Sobre esta base, se sintetizan a continuación los conceptos y prácticas más importantes en el campo global de la Evaluación Organizacional centrada en la información del usuario.

La idea de evaluar la organización considerando la información del usuario se halla enmarcada en todo un contexto teórico y práctico que parte de la necesidad de ir ajustando la relación metas-logros en atención al carácter dinámico y cambiante de la demanda y de las oportunidades de respuesta (para reseñas de paradigmas, modelos y estudios de caso acerca de este entramado teórico-aplicativo, ver entre otros Harrison, 1994; Bolman y Deal, 1995; Harrison y Shiron, 1999), terminando en aplicaciones a campos organizacionales particulares, tales como el caso de las productoras de software (Basili, V., Caldiera, G., Rombach, D., s/f), de las productoras de redes (en las cuales se estandarizó la sigla *QoS*, Quality of Service; un ejemplo: Badia, Boaretto, Zorzi, 2003), de las organizaciones bibliotecarias (dos ejemplos: West, 2001; Rey-Martín, 2000), de las instituciones de salud (un ejemplo: González-Castillo, López-Rojas, Marín, Haro, Rangel, 2002), etc.

El punto central en todos estos planteamientos consiste en que la Evaluación Organizacional en general (particularmente la de tipo comercial) pasó de unos estándares centrados en la propia estructura organizacional interna a unos estándares centrados en la satisfacción del usuario y, por tanto, en el procesamiento de la información generada por éste. Los estándares tradicionales de evaluación se orientaban a indicadores de ganancias, crecimiento organizacional, potencial interno, etc., mientras que los actuales estándares se centran en las expectativas del usuario,

cliente o consumidor, en su grado de aceptación del producto o servicio y en lo que él considera como positivo o negativo.

En el ámbito organizacional en general se pasó de una hipótesis según la cual los gustos, preferencias y aceptación del usuario podían ser creados y manipulados por la organización o empresa a través de la publicidad a la hipótesis contraria, según la cual el usuario se hace cada vez más independiente de las imposiciones comerciales e institucionales y cada vez más impermeable o resistente. La siguiente cita, aunque se refiere a un tipo particular de organizaciones, puede ser generalizada en el sentido que acaba de explicarse:

*The value of a research library traditionally has been measured in terms of size indicators. Size of collections, budget, expenditures and staff, for example, are input measures to describe the effort and potential of the library to be positioned to meet user needs. These input measures do not assess how well user needs are met. The impact of the library must in some way be measured in terms of the user's interaction with the library's resources and its services. A critical judge of the impact is the user. One topic the New Measures Group seeks to address is the user's judgement as a component of evaluating a library, focusing on user satisfaction and service quality assessments.*¹

Franklin & Nitecki (1999)

Otro aspecto importante en la esfera general de la Evaluación Organizacional a partir de la información del usuario es la gran proliferación de métodos y técnicas y, por otra parte, la notoria tendencia a la sistematización rigurosa de dichos métodos y técnicas. Una simple búsqueda en Internet con frases clave como “user satisfaction” o “satisfacción del usuario” nos lleva a numerosos desarrollos metodológicos e instrumentales.

¹ *El valor de una biblioteca ha sido medido tradicionalmente en términos de indicadores de tamaño: tamaño de las colecciones, presupuestos, expansiones y personal, por ejemplo, son datos de entrada para describir el esfuerzo y el potencial que tiene la biblioteca para ser considerada como adecuada a las necesidades del usuario. Pero estos datos no evalúan hasta qué punto son satisfechas las necesidades del usuario. El impacto de una biblioteca de algún modo tiene que ser estimado en términos de la interacción del usuario con los recursos de la biblioteca y con sus servicios. Uno de los temas abordados por el Grupo de Nuevas Mediciones busca orientarse hacia el juicio del usuario como componente de la evaluación bibliotecaria, enfocándose en las evaluaciones de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio (TRAD.: J. Padrón).*

Los conceptos centrales dentro de esta nueva orientación hacen referencia a lo que el usuario, cliente o consumidor informa con respecto a la calidad del servicio o producto: “satisfacción”, “aceptación”, “aprobación”, “sondeo”, “medidas de satisfacción”, etc. Pero lo más representativo de todo esto está en las nuevas conceptualizaciones del término “calidad”, las cuales ya no se orientan a la naturaleza interna del producto o servicio, sino al juicio del usuario:

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios.

González-Castillo, López-Rojas, Marín, Haro, Rangel (2002)

Dentro de todo este contexto amplio podría ubicarse ahora la idea de la información generada por el estudiante para efectos de Evaluación Institucional Educativa. Antes conviene aclarar que este concepto de “calidad” fue el elemento destacado que pasó de los estudios organizacionales generales al ámbito de los estudios en Evaluación Institucional. Esto ocurrió muy especialmente a raíz del *boom* de la llamada “Calidad Total” y de los célebres 14 principios de Deming (1986; de hecho, en el mismo título de este libro se hace mención a la Educación).

Contasti (2000: 1) hace referencia a esta transferencia del concepto de ‘Calidad’ a la Evaluación Institucional Educativa, dentro de lo que podría considerarse una reseña histórica de la Evaluación Institucional en Venezuela, que hace el autor:

En los últimos veinte años, en las universidades nacionales se ha hablado reiterativamente de Evaluación Institucional. En los años ochenta, se realizó un primer intento que nunca llegó a culminarse pues, por una parte, hubiese sido necesario una gran cantidad de información para implementarla y, por la otra, no se había desarrollado una metodología operacional para calcular los indicadores. Sólo se propuso un esquema teórico y los formatos de recolección de la información. En los noventa, se volvió a mencionar la Evaluación Institucional. Este entusiasmo inusitado se genera por el énfasis que han ejercido organismos internacionales sobre el concepto de Calidad de la Educación; ello ha traído, entre otras, como consecuencia, que en distintas

instancias de planificación se haya teorizado sobre el tema, y en algunos casos se propusieran listados de indicadores. Algunos de ellos presentan, en principio, una estructura válida, pero en cambio, como instrumentos útiles para realizar una evaluación institucional, en la práctica son de poca ayuda.

Esta referencia y, en general, este trabajo del autor citado resume una gran parte de la documentación que se encuentra sobre Evaluación Institucional en Venezuela. Véanse, además, allí mismo, las referencias a la tríada de criterios “Eficacia, Eficiencia, Pertinencia”, así como a los enfoques “instrumental”, “económico” y “social” en las concepciones de la Evaluación Institucional. Pero, como se verá en la siguiente sección, no se asumió la noción de “satisfacción del usuario” ni, por tanto, la de “participación estudiantil” en los procesos evaluativos.

2. LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN EL CAMPO DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EDUCATIVA

La Evaluación Institucional Educativa aun mantiene mayoritariamente la tendencia a imponer sus propios patrones de aceptación y preferencias en los usuarios y a considerar los viejos estándares basados en las estructuras internas (cantidad de egresados, presupuestos, etc.). Es por eso, probablemente, por lo que se hallan bastante menos desarrolladas las estrategias de procesamiento e incorporación de los datos del estudiante a los procesos de Evaluación Institucional. Por lo menos, esto es lo que puede inferirse de una revisión documental.

Las mismas definiciones de “Evaluación Institucional” en Educación que suelen emplearse en muchos de los trabajos nacionales e internacionales confirman esa tendencia a considerar los aspectos internos e institucionales y a desligarse del concepto de “satisfacción del usuario” (del “estudiante”, en este caso). Aunque una búsqueda en Internet con las frases clave “satisfacción del estudiante”, “student satisfaction” y “student’s satisfaction” arroja muchos resultados, la gran mayoría de éstos se refieren a casos aislados, a formularios de encuesta o a áreas no institucionales de la Educación, pero no a una visión teórica consolidada. Al respecto

considérense las siguientes definiciones comúnmente encontradas en trabajos venezolanos, en ninguna de las cuales se alude a ese concepto:

Proceso que consiste en identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados (Stuffebeam y Shinkfield, 1987).

Proceso mediante el cual se recoge, analiza e interpreta información relevante para la toma de decisiones. En dicho proceso deben participar todos, quienes deben decidir, así como facilitadores, administrativos, administradores o directivos (Cronbach 1973).

La evaluación debe responder a una dinámica planificada y concebida dentro de la definición de un marco axiológico y conceptual que delimite los objetivos y metas propios de un plan de desarrollo (CNU, 1999).

Proceso continuo y sistemático mediante el cual se emiten juicios valorativos, que permite obtener información relevante sobre resultados previstos, en cuanto a las funciones básicas de docencia, investigación y extensión (Comisión Integral de Institutos y Colegios Universitarios”, 1998).

Entre los trabajos que muestran no sólo la desvinculación del concepto de Evaluación Institucional de la idea de “satisfacción del estudiante” o de “información generada por el estudiante”, sino que además revelan deficiencias importantes en materia de Evaluación Institucional, pueden revisarse los siguientes: Villarroel y Mejias (1994), Contasti (2000), Comisión Técnica del SEA (2001), Vázquez, Clemenza y Ferrer, J. (2001).

Esta tendencia parece ser la misma fuera de Venezuela. Moscoso (2003) ofrece un recorrido histórico de la Evaluación Institucional Educativa en España y Europa en el cual se evidencia esa misma tendencia. En cuanto a Norteamérica, el procesamiento de información por parte del estudiante tiene mucho más auge en materia de evaluación de la enseñanza que de Evaluación Institucional.

Entre las excepciones puede revisarse el documento elaborado por *The BC Outcomes Working Group* (s/f), el cual se basa en la noción de Evaluación Institucional centrada en la satisfacción del estudiante:

*Satisfaction ratings go beyond teaching assessments, which have a narrow focus, to include broader aspects of the student learning experience. To grasp the complexity of that learning experience, it is not enough to know the degree to which students are satisfied, it is important to understand the factors that contribute to student satisfaction.*²

Con todo, aun en este caso la “satisfacción del estudiante” se considera desde el punto de vista didáctico o de los procesos de enseñanza/aprendizaje (“student learning experience” o *experiencia de aprendizaje del estudiante*), pero no se llega del todo a conceptualizar esa expresión en un marco Institucional amplio que vaya más allá de los procesos instruccionales.

A pesar de excepciones obtenidas en las búsquedas documentales, como la que se acaba de referir, orientadas al punto de vista del estudiante, no se encontraron trabajos específicos que consideren, teórica y metodológicamente, el procesamiento de la información proveniente del estudiante para efectos de Evaluación Institucional. Como se dijo antes, la mayoría de ellos constituyen casos aislados de ‘surveys’ y formularios de opinión, pero sin respaldos teóricos. Además, hay que aclarar que estas excepciones remiten exclusivamente a lo que aquí se llama “información requerida”, pero no a la “información espontánea”. En las búsquedas documentales realizadas se encuentran numerosísimos casos de formularios de evaluación (cuestionarios, sondeos y entrevistas) para que sean contestados por los estudiantes, pero con dos características constantes:

- Se trata siempre de información que le es requerida al estudiante, no de mecanismos de información espontánea

² *Las escalas de Satisfacción van más allá de la evaluación de la enseñanza, la cual tiene un punto de vista estrecho, hacia la inclusión de los aspectos más amplios de las experiencias de aprendizaje del estudiante. Para captar la complejidad de esas experiencias de aprendizaje, no es suficiente conocer el grado en que los estudiantes están satisfechos; es importante además entender los factores que inciden en ese grado de satisfacción.* TRAD.: J. Padrón.

- Se trata de mecanismos fuertemente centrados en la enseñanza/aprendizaje, mucho más que en aspectos Institucionales amplios.

Habría que apuntar que la mayoría de estas documentaciones se refieren al mundo anglosajón. En Venezuela, a pesar de que en la práctica universitaria suele utilizarse bastante el mecanismo de los formatos para evaluación por parte de los estudiantes al término de un curso o seminario, los ítems de dichos formatos suelen centrarse en la actuación del docente y en los procesos de aprendizaje, descartando en general los aspectos Institucionales.

Además de las referencias mencionadas, se encontró una creciente orientación de la Evaluación Institucional Educativa a las llamadas “técnicas cualitativas”, bajo las orientaciones epistemológicas del posmodernismo, el constructivismo, la fenomenología, la etnografía, etc.

Estas tendencias recientes se fundamentan en los principios del Experiencialismo y Vivencialismo y se traducen en técnicas de convivencia, del tipo de la Etnometodología y la Etnografía (véase, en general, Schutz, 1972, para la fundamentación filosófica de estas tendencias; Geffrey, 1992, ofrece una excelente reseña de cómo el conocimiento y la práctica sociales fueron evolucionando desde una óptica neopositivista, instrumentalista y economicista hacia una óptica introspectivista y fenomenológica como ésta).

En Venezuela, Martínez-Miguélez (1999), por ejemplo, concibe la evaluación institucional como un “proceso **etnográfico** de decisiones continuas”, lo cual implica la interacción directa con los estudiantes:

*Los evaluadores comienzan con la observación de campo para sensibilizarse al problema. Luego realizan entrevistas y construyen cuestionarios referidos a los objetivos que persigue el programa. Estas entrevistas y cuestionarios se usan también para poner de relieve los logros y problemas del programa, como también para recoger información sobre la práctica del docente e **impresiones de los participantes** (p. 58)*

Por su parte, González-Silva (2002: 9) revela expresamente esta misma orientación:

(...) se requiere de “la búsqueda constante de la intersubjetividad colectiva” (Gairín, 1993:333), puesto que la selección de criterios, procedimientos, objetivos depende de los marcos de valores de quienes dirigen la evaluación, se plantea la necesidad de considerar la diversidad de puntos de vista de los actores involucrados en el proceso que se evalúa. (p. 9)

Hay muchos otros trabajos en Venezuela que reseñan esta tendencia y que reafirman la participación del estudiante en los procesos de evaluación institucional. De hecho, la misma fundamentación legal de la Evaluación Institucional en Venezuela está enmarcada dentro de estas visiones ‘cualitativistas’ (véase Villarroel, 2001).

En el mundo anglosajón resultan más que abundantes los documentos ubicados dentro de esta orientación fenomenológica de la Evaluación Institucional, la mayoría de los cuales afirman expresamente la necesidad de incorporar los datos provenientes de los estudiantes (una síntesis general muy útil puede verse en Anastas, 2004).

La incorporación de la información del estudiante en los procesos de evaluación es deducible de los mismos principios teóricos de base, independientemente de cualquier arqueo bibliográfico que lo evidencie. En efecto, si la Evaluación Institucional tiene un punto de partida etnográfico, o sea, una orientación vivencial, resulta obvio que los datos de esas ‘vivencias’ deben provenir de quienes ‘viven’ las realidades e interacciones institucionales, que es justamente donde se ubican los estudiantes.

Queda claro, además, que dentro de estas orientaciones el tipo de información generada por los estudiantes es básicamente ‘Espontánea’, no ‘Requerida’ (como es el caso de la evaluación cuantitativa). Lo único que en plano de las búsquedas documentales no se encontró en estas tendencias fue la consideración de las distintas instancias de convivencia, como pudiera ser el caso de los Foros Electrónicos. No se consiguió ningún documento que hiciera alusión concreta al análisis de estos foros para efectos de Evaluación Institucional.

Como contraparte, hay que decir que las orientaciones cualitativas centradas en el estudiante no parten de una concepción contextualizada de las instituciones, es decir, no consideran los procesos de Evaluación Institucional como una subclase de los procesos de Evaluación Organizacional, sino que se igualan a todas las demás tendencias en el sentido de considerar que la Evaluación Institucional Educativa es un ámbito totalmente específico y concreto, independiente del contexto Organizacional global. Aunque por su parte también en el terreno de los estudios organizacionales han tomado cuerpo las filosofías fenomenológicas, experiencialistas y vivencialistas (véase Echeverría, 2000, por ejemplo), éstas parecen mantenerse desvinculadas de lo que ocurre en el ámbito institucional educativo.

Como conclusión para esta sección, la participación del estudiante en la Evaluación Institucional es considerada como un hecho específico educativo y no como un hecho organizacional. Sólo las orientaciones fenomenológicas consideran expresamente la inclusión de la información proveniente del estudiante dentro de los procesos de evaluación, pero no en el sentido de “satisfacción del usuario” ni tampoco en virtud de un enfoque Organizacional amplio.

3. INFORMACIÓN REQUERIDA (formal) E INFORMACIÓN ESPONTANEA (informal).

No se encontraron registros documentales acerca de esta distinción. Pero sí se encontraron documentos que discuten la validez de los procesos de captación de información en los cuales se les solicita expresamente a los estudiantes determinados datos acerca de cómo ellos evalúan los procesos institucionales. Entre estos, puede verse Astleitner y Krumm (1991) y The Faculty Senate Advancement of Teaching Committee (2001).

Sobre la base de las sospechas de invalidez de los procesos basados en información proveniente de los estudiantes, en algunas ocasiones se han implementado los llamados procesos “anónimos” de requerimiento de información al

estudiante. Un ejemplo es el “sistema SALG” (Student Assessment of Learning Gains).

En las tendencias vivencialistas de la Evaluación Institucional se considera la obtención de información espontánea por parte del estudiante, pero no de un modo declarado ni soportado documentalmente. Es sólo un rasgo que se deduce de los mismos conceptos de etnografía, etnometodología, convivencia, etc.

La importancia de la distinción entre información *Requerida* y *Espontánea* radica en la credibilidad (confiabilidad) de la información. Los riesgos de la información *Requerida* nacen esencialmente de las distorsiones o sesgos provenientes de las consecuencias tipo premio/castigo que puedan recaer posteriormente sobre el informante, así como de los condicionamientos de ese mismo tipo que puedan recaer sobre las personas evaluadas. En un foro electrónico de docentes de una institución anglosajona, se encontró el siguiente diálogo, el cual refleja estos riesgos, en especial el segundo de ellos (en <http://eric.ed.gov/>):

- I was wondering how many other teachers out there have formal assessments given by their students. If you do, how do you feel about them? Should these assessments dictate whether you get to come back to your job, or should they only be used as a way to give you anonymous advice?

- Generally speaking, at any private language school that runs on the money paid by students, such assessments are the life and death of your job.

- grrr.... In cases where your job hangs partially or fully on student evals and you have students (and parents) who feel they have paid for a passing grade... well thats a recipe for disaster. The pressure to be "nice" and make the class requirements easier is very strong. (...) ANYTHING written by students on the evals were taken as gospel.

- At the 3 schools I've worked at here in Thailand. I was given a bonus of up to 2 months salary partially based on STUDENT evaluations of me as a teacher. Without a doubt, an incentive to find a good balance between playing games and doing the workbook.

- OK, maybe the question should be: what mordidas for the students? Maybe some chocolates or baked goods on the day of evaluation?³

³ - *Me preguntaba cuántos otros docents allá tienen evaluaciones formales dadas por sus estudiantes. En caso afirmativo ¿cómo se sienten al respecto? ¿Deberían esas*

Otro detalle de interés es que la información *Requerida* puede a su vez desagregarse en dos modalidades: información ‘Anónima’ e información ‘Suscrita’. Muchos propugnan el anonimato (como se refirió arriba) como solución, pero esto sólo elimina los riesgos de consecuencias negativas para el estudiante, mientras que aumenta los riesgos de las consecuencias para el docente o para la Institución que están siendo evaluados. La información *Suscrita* tiene, por su parte, evidentes riesgos de distorsión. Es por eso que, en definitiva, resulta relativamente más confiable la información *Espontánea*, tal como que se revela en las convivencias y en los foros electrónicos. Toda esta clasificación se sintetiza en el gráfico 2:

evaluaciones determinar si Uds. regresan a su puesto de trabajo o sólo deberían usarse para que Ud. Cuente con asesorías anónimas?

- En general, en todos los colegios privados de idiomas que funcionan con el dinero de los estudiantes, esas evaluaciones son la vida o muerte del trabajo de uno.

- - grrr.... En los casos en que el trabajo de uno depende total o parcialmente de las evaluaciones de los estudiantes y si además uno tiene estudiantes (y padres) que creen que ellos están pagando por la aprobación de un curso... bueno, esa es una receta de desastre. Es muy fuerte la presión para que uno sea “simpático” y para que las exigencias escolares sean fáciles (...) CUALQUIER COSA escrita por los estudiantes en sus evaluaciones era tomada como el Evangelio.

- En los 3 colegios en los que trabajé en Tailandia, recibía un bono de 2 meses de salario como consecuencia parcial de las evaluaciones de los estudiantes respecto a mi trabajo. Sin duda, se trataba de un incentivo para hallar un buen balance entre dedicarme a jugar y seguir el programa de clases.

- OK, tal vez la pregunta debería ser: ¿cuáles son las carnadas para los estudiantes? ¿Quizás unos chocolates o pasteles el día de la evaluación? TRAD.: J. Padrón



Gráfico 2: modalidades de la información generada por el estudiante

Además de los riesgos a los que se hacía referencia antes, en el diálogo del foro citado se evidencia además la visión estrechamente centrada en la enseñanza/aprendizaje, asociada a enfoques de conveniencias e intereses.

En síntesis, la idea de analizar los sistemas de foros virtuales como procedimiento para incorporar información espontánea de los estudiantes a la Evaluación Institucional parece ser nueva, al menos a juzgar por los resultados de las búsquedas documentales llevadas a cabo durante este trabajo.

Como se verá en la sub-sección siguiente, sí hay documentación sobre el análisis discursivo de interacciones electrónicas (sólo un estudio sobre análisis de foros electrónicos, específicamente). Pero no se encontró ninguna documentación acerca de la aplicación de este tipo de análisis discursivo como mecanismo de incorporación de información espontánea estudiantil a los procesos de Evaluación Institucional.

4. LOS FOROS VIRTUALES

Con el nacimiento de las tecnologías Web, surgieron los llamados “sistemas de conferencia” que, en general, abarcan desde los sistemas de “foros virtuales” (también llamados “Bulletin Boards”, “Discussion Boards”) hasta los “chats”,

pasando por los sistemas colaborativos (“groupware”) y de mensajería (shouts, messageboards, etc.).

La utilidad de estos sistemas ha impactado de manera particular el aprendizaje en general, especialmente en materia de dominio de tecnologías: son innumerables los foros orientados a la interacción entre usuarios de software, de hardware y de servicios.

Y, recientemente, los sistemas de foros han revelado una enorme utilidad en los curriculos semi-presenciales y a distancia, especialmente en las tecnologías de cursos on-line, tales como “Claroline”, “Moodle”, “Dokeos”, etc., que pertenecen al tipo de software libre, de código abierto, y que, entre otros sistemas interactivos, incluyen sistemas de foros muy completos.

Entre las características de los foros, excluyendo los aspectos técnico-computacionales, pueden mencionarse las siguientes:

- La interacción suele ocurrir entre pares. Aunque por lo común las personas logran sus aprendizajes mediante el intercambio de experiencias, lo cual implica que existen usuarios más expertos que otros, la base es la horizontalidad y los más expertos no adquieren por ello ningún rango jerárquico particular.

- La base es la cooperación mutua y el aprendizaje por intercambio.

- Aunque hay reglas mínimas de decencia y respeto a los demás, predomina un alto grado de libertad de expresión.

- Ofrecen un importante grado de sistematización de la información, debido a que las participaciones individuales suelen agruparse en temas (“threads” o hilos de conversación) y éstos, a su vez, en subcategorías y categorías temáticas. Este rasgo es importante porque facilita el análisis y la organización de la información para efectos de Evaluación Institucional.

- Mantienen una línea temporal (técnicamente llamada “historia del foro”) que permite un análisis diacrónico o evolutivo de la información y ofrece la posibilidad de estudiar la génesis de determinados aprendizajes.

- Son esencialmente dialógicos, lo cual remite a un tipo de discurso (discurso por “turnos”) que está claramente explicado en la Teoría del Discurso y suficientemente abordado en el Análisis del Discurso. Esto facilita un asidero teórico y tecnológico para derivar sistemas procedimentales de procesamiento de datos.

La estructura de estos sistemas virtuales incluye unos parámetros de organización, unos roles, determinados “estados” y unas restricciones de uso.

En cuanto a los parámetros de organización o estructura interna, los foros virtuales se desarrollan sobre dos conceptos básicos: "Tema" y "Respuesta".

El "Tema" es un tópico de información independiente de otros tópicos. Cuando se cambia de conversación, por ejemplo, se cambia de tema o de tópico. Si el grupo está hablando de 'comidas', por ejemplo, puede ocurrir que alguien desee pasar a hablar de "bebidas", por decir algo. Si consigue algún interlocutor, entonces se desarrollará otro tema paralelo. Algunos querrán seguir desarrollando el tema de las "comidas", mientras que otros preferirán seguir paralelamente o cambiarse al tema de las "bebidas". La "Respuesta" es la continuación del diálogo en torno a un mismo tema previamente iniciado. Las personas pueden dialogar, responderse y contra-responderse dentro de un mismo tema, sin salirse del ámbito temático. Es evidente que las Respuestas conforman un mismo diálogo dentro de un único Tema. Al cambiar de Tema, surge otro tópico de Diálogo. Entre Tema y Tema no hay continuación dialógica, pero si la hay al interior de cada Tema.

A su vez, los temas pueden agruparse en subcategorías y éstas en categorías temáticas. Al respecto hay que apuntar que esta estructura que se acaba de reseñar corresponde a los sistemas más complejos de foros. Hay otros más sencillos, que no trabajan por categorías ni subcategorías, sino por sólo por temas. Otros, aun más simples (“messageboards” o pizarras de mensajes) sólo se limitan a un mismo espacio en el que los usuarios dialogan sobre cualquier tópico.

En cuanto a los roles, los sistemas más complejos distinguen entre “moderador” y “usuario”. El moderador tiene atribuciones de editar las

participaciones, de borrarlas y de negar permisos de acceso. Otro criterio de roles distingue entre usuarios “expertos” y “principiantes”.

En lo que se refiere a los “estados” del foro, suele diferenciarse entre “cerrado” y “abierto” y entre “privado” y “público”. La primera distinción tiene que ver con la vigencia de un foro, ya que, aunque haya concluido o expirado el período de uso, pueden quedar todavía a la vista, en calidad de archivo, para efectos de consulta. La segunda distinción se refiere a tres opciones: el contenido del foro está abierto a todo público para leer y escribir o está abierto a todo público sólo para leer y no para escribir o está cerrado al público no registrado en el sistema.

En cuanto a las restricciones de los foros, se trata de normas de uso en atención a las cuales se restringen u otorgan permisos de acceso al sistema (pudiendo haber, incluso, expulsiones y vetos a ciertos usuarios).

Pasando ahora al resultado del arqueo bibliográfico en torno al análisis discursivo de los foros, se encontró que la mayor parte de la documentación se refiere al aspecto global de las interacciones electrónicas, pero siempre fuera del contexto de la Evaluación Institucional (véase en el Apéndice de esta sección la lista bibliográfica de los estudios sobre análisis discursivo de interacciones electrónicas). Entre esta documentación, vale la pena resaltar lo siguiente:

- AA VV (2003) reporta una investigación realizada en Japón en la que se describe un prototipo de análisis cuantitativo basado en el estudio de la relación entre las palabras clave de los tópicos del foro y la respuesta de cada estudiante, a través de un análisis de correspondencia (tal como el que se logra con uno de los programas que se revisarán más adelante):

This paper describes a proposal for a new method to assess communication among learners in the CSCL. The method proposed in this paper is to visualize discussions by focusing on the relationship between topic keywords and each learner using a correspondence analysis. In this paper, the authors introduce an implementation of prototype tool in our research⁴. The

⁴ Este papel describe una propuesta de un Nuevo método para evaluar la comunicación entre estudiantes del CSCL. El método propuesto consiste en visualizar las intervenciones del foro

correspondence map made by the analysis could represent topic parts and learners' commitment in the learning community, according to interviews with Japanese and foreign learners. Also the map has a potentiality to help learners engage in active discussions by providing the reflection of their own interest or that of others. Authors have already examined the validity and possibility of a proposed method, through an experimental study in a cross-cultural CSCL program. (En el Abstract)

- Todos los demás estudios localizados se dividen en dos tipos: los que se dedican al análisis de mensajes electrónicos (emails, chats, boards y tagboards) y los que se dedican al tema más amplio de los textos electrónicos en general.

- Todos los estudios localizados se fundamentan en el uso de alguno de los paquetes de software que se señalan en este documento y que fueron examinados durante el entrenamiento al personal de la OPEI (véase más adelante). En general, examinando todos esos estudios, da la impresión de que fueron diseñados como base conceptual-operativa para la programación de esos paquetes o para su validación.

- Los trabajos sobre análisis discursivo de interacciones electrónicas en general se basan en ciertos conceptos lingüísticos ampliamente conocidos dentro de las distintas versiones de la Teoría del Discurso y dentro de la Estadística Lingüística, tales como “concordancia”, “correspondencia”, “frecuencia de ocurrencias”, “correferencialidad”, “contexto y co-texto”, “indexación”, etc.

APÉNDICE: BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA SOBRE ANÁLISIS DE TEXTOS DE INTERACCIÓN ELECTRÓNICA

Fujitani, S., Akahori, K. (2000). A Summary Extraction Method of E-mail Discussion and Its Web-based Application to Mailing List Review, Educational Technology Research, 23(1-2), 1-12.

concentrándose en la relación entre las palabras clave del tópico o tema del foro y la intervención de cada estudiante, mediante un análisis de correspondencia. En este papel los autores presentan una implementación de la herramienta prototipo definida en nuestra investigación. El mapa de correspondencias obtenido del análisis podría representar partes del tópico y compromisos del estudiante dentro de la comunidad de aprendizaje, de acuerdo a entrevistas con estudiantes japoneses y extranjeros. Además, el mapa de correspondencias tiene la potencialidad de ayudar a los estudiantes a involucrarse en intervenciones activas proporcionándoles reflexión acerca de sus propios intereses o el de otros estudiantes. Los autores han ya examinado la validez y la factibilidad del método propuesto mediante un estudio experimental en un programa CSCL intercultural. TRAD.: J. Padrón

Ichimura, Y., Hasegawa, T., Watanabe, I., Sato, M. (2001). Text Mining: Case Studies (In Japanese), *Journals of Japan Society for Artificial Intelligence*, 16(2), 192-200.

Ishihara, M., Akahori, K. (1998). Development of a System to Generate Digests of Internet Articles for Supporting Discussions (In Japanese), *Japan Journal of Educational Technology*, 22(1), 1-12.

Kato, H. (2001). Challenges in Evaluation of Collaborative Learning (In Japanese), 2001, *Proceedings of 17th Annual Conference of Japan Association of Educational Technology*, Kagoshima, Japan, K1p21-01, 121-122.

Mochizuki, T., Fujitani, S., Isshiki, Y., Yamauchi, Y., Kato, H. (2003). A Proposal for a New Method to Assess Collaborative Learning by Using the Discourse Analysis of Electronic Discussion Forums (In Japanese), *Technical Report of IEICE (Japan)*, In Printing.

Osumi, N., Lebart, L., (2000). Analyzing Open-ended Questions: Some Experimental Results for Textual Data Analysis Based on InfoMiner (In Japanese), *Proceedings of the Institute of Statistical Mathematics*, 48(2), 339-376.

Simoff, S. J. (1999). Monitoring and Evaluation in Collaborative Learning Environment, *Proc. of the CSCIL 1999 Conference*, Palo Alto, California, A83. [available on <http://kn.cilt.org/cscil99/A83/A83.html>]

Watanabe, I., (2001). Visual Text Mining (In Japanese), *Journals of Japan Society for Artificial Intelligence*, 16(2), 226-232.

Greenacre, M. J., (1984). *Theory and Applications of Correspondence Analysis*. London: Academic Press,

SECCIÓN 3: BASES TEÓRICAS Y TECNOLÓGICAS

En esta sección se define el sustrato teórico y tecnológico a partir del cual se derivó el procedimiento para el análisis de la información de los estudiantes en el sistema del foro virtual de la UNA, según el esquema metodológico señalado en la Sección 1.

Esta sección, tal como se sugiere en su título, está organizada en dos partes centrales, una referida a la Teoría del Discurso y otra referida al Análisis del Discurso. Al respecto, para superar algunas ambigüedades corrientes, conviene aclarar que el concepto de “Teoría” aquí asumido es, en general, el de un sistema conceptual arbitrario, de carácter universal, abstracto, falsable y sometido a reglas lógicas de diseño y falsación, orientado a explicar el funcionamiento oculto de una cierta clase de hechos de la experiencia. Por “Tecnología” se entiende aquí un sistema conceptual de reglas de acción estandarizadas y probadas, asociadas o no a un determinado instrumental material o cognitivo, derivado estrictamente de una Teoría previa y fundado en ella, que permite el logro de ciertos objetivos humanos (hay tecnologías “duras” o “materiales” y “blandas” o “humanas”). La Teoría del Discurso es un diseño que pretende explicar aquellas interacciones humanas que se estructuran sobre la base de un sistema de lenguaje o de actos de habla. En cambio, el Análisis del Discurso remite a un sistema de reglas de acción que permite, dado un cierto producto de una interacción humana comunicativa (un “Texto”, como entidad observable), retrodecir las condiciones que generaron dicho producto. A la inversa, permite también, dado un contexto de interacción comunicativa, predecir las características del Texto o producto final que se generará de ese contexto inicial. Ese sistema de reglas de acción se funda en una Teoría del Discurso y consiste en determinados criterios, conceptos y pasos en secuencia hasta el logro del objetivo de análisis. El instrumental asociado es tanto cognitivo (criterios, categorías, procedimientos...) como material (software especializado de análisis y de validación, entre otros).

Una última aclaratoria es que hay distintas Teorías del Discurso según los enfoques epistemológicos preseleccionados e, incluso, distintas versiones de cada una de ellas. En consecuencia, cada una de esas teorías y cada una de esas versiones suele fundamentar sus respectivas Tecnologías de Análisis del Discurso, también diferentes entre sí. La que se usó en este trabajo fue la que se enmarca en el racionalismo lingüístico del siglo XX, asociado a la tradición chomskyana y a las llamadas “ciencias cognitivas” (para más detalles, ver Padrón, 2005).

1. TEORÍA DEL DISCURSO

El axioma central de esta teoría es que el habla es, antes que nada, una clase particular de Acción y, más concretamente, una clase particular de Interacción (“Hablar es Actuar”, había postulado Austin, 1962). De allí se infiere que, si la Acción tiene la estructura X, entonces el Habla tendrá también esa misma estructura general X, modalizada por una estructura específica X’ que se formula a partir de X.

De allí surge la noción de “Actos de Habla”, bajo el entendido de que toda Acción (la diferencia entre Acto y Acción corresponde a la diferencia entre producto y proceso, respectivamente) parte de una Situación Inicial (S_0) que el “Actor” describe de un cierto modo y evalúa como deficitaria, por lo cual imagina o diseña una Situación Final Deseada (S_n') capaz de sustituir a la Situación Inicial (objetivos de acción, metas, propósitos, etc.). Seguidamente, el Actor diseña toda una secuencia estratégica, asociada a recursos, tiempos, instrumentaciones, etc., bajo condiciones de eficacia y eficiencia, que permita convertir la Situación Final Deseada (S_n') en una Situación Final efectiva, materializada (S_n). Esta secuencia estratégica se puede simbolizar como una subestructura ordenada temporalmente y condicionalmente, del tipo $\langle S_1 \rightarrow S_2 \rightarrow S_3 \dots, S_{n-1} \rangle$. Esta secuencia es recursiva, en el sentido de que cada S_i (i mayor que 1 y menor que n) puede reescribirse, a su vez, como una estructura de acción completa, pero subordinada a la Acción matriz (en sentido relativo). La recursividad de la secuencia estratégica conduce al concepto de “red” de acciones e interacciones, lo cual explica que las acciones humanas no son aisladas, sino que constituyen constelaciones de Acción. Luego, al final de esa secuencia estratégica, se

genera una Situación Final efectiva (S_n). Si S_n es mayor o igual que la Situación Final Deseada (S_n'), entonces la Acción será exitosa. Será un fracaso en la medida en que S_n sea menor que S_n' .

En síntesis, según lo dicho antes, la Acción puede simbolizarse del siguiente modo:

$$\langle (S_0, S_n') \rightarrow (S_1 \rightarrow S_2 \rightarrow S_3 \dots, S_{n-1}) \rightarrow S_n \rangle$$

Ahora bien, la subclase de las Acciones Comunicativas debe tener una estructura específica derivada de esa estructura de las Acciones en general. Parten de una subestructura $\langle S_0, S_n' \rangle$, que constituye la “Pragmática” y que se refiere al conjunto de las intenciones, actitudes, valores-creencias-normas, presuposiciones... de los hablantes. Se pasa luego a una secuencia estratégica que consiste, primero, en transmitir unos determinados mapas representacionales acerca del mundo, lo cual constituye la “Semántica” y que se refiere a los contenidos mentales que todo hablante pretende compartir con otro hablante; segundo, esa secuencia estratégica pasa a codificar o “empaquetar” los contenidos representacionales en un sistema de signos o Lenguaje, lo cual remite a la “Sintaxis”, que se traduce observacionalmente en “cadenas” bien formadas de signos. Finalmente, esas cadenas de signos o estructuras sintácticas se envían físicamente a través de algún medio sensorial-biológico que es percibido por el otro hablante en términos de un “Texto”, lo cual constituye la Física del discurso. El otro hablante o actor capta por su parte las cadenas sintácticas y decodifica o “desempaqueta” los contenidos semánticos generados a partir de las condiciones pragmáticas.

Todo este proceso es concebido teóricamente como un “Discurso” o una “Acción Discursiva”. La respuesta del otro hablante o actor constituirá entonces una re-acción, que puede ser o no de carácter discursivo. Un modo de representar simbólicamente todo esto es el siguiente, donde C está por “contexto” y remite al componente Pragmático de la teoría; S está por sistemas de “significación” o representación y remite al componente Semántico de la teoría; L está por “lenguaje” y

remite al componente Sintáctico de la teoría; finalmente, M está por “medio” de transmisión-percepción y remite al componente Físico de la teoría:

$$\langle C \rightarrow S \rightarrow L \rightarrow M \rangle$$

Para concluir, esta versión de la Teoría del Discurso puede formularse en términos de cuatro componentes elementales, ordenados condicionalmente de izquierda a derecha:

- El Componente Pragmático: explica los factores espacio-temporales, socio-contextuales y psicológicos que están a la base de toda acción discursiva y que son su punto generativo elemental. Este componente teórico no se analiza o explica exclusivamente desde una perspectiva lingüística, sino, más globalmente, desde una perspectiva interteórica (psicología, sociología, historia, lingüística, etc.). Es éste el componente que típicamente diferencia la comunicación humana de la comunicación hombre-máquina o máquina-máquina, la cual sí cuenta con los demás componentes, pero no con éste: si alguna vez las máquinas pudieran estar dotadas de un componente pragmático o pseudo-pragmático artificial, emulador, entonces la interacción con la computadora, por ejemplo, podría asemejarse más a la comunicación humana.

- El Componente Semántico: explica las relaciones entre sectores del mundo (M) y las representaciones o interpretaciones (S) que de los mismos hacen los actores-hablantes. Este componente considera las relaciones de consistencia entre M y S (lo verdadero) y las relaciones de inconsistencia que, a su vez, pueden ser de inconsistencia estratégica (mentira) o de inconsistencia básica (error). Este componente Semántico lleva a la noción de “Mundos Posibles” o de “Mundos”, simplemente. Un Mundo es un sistema representacional (mental) parcial (relativo y no necesariamente equivalente al mundo físico) dentro del cual pueden resultar verdaderas o falsas las proposiciones que describen a ese sistema. Esto lleva al concepto de “modelo” y “modelación”.

- El Componente Sintáctico: explica las relaciones entre los contenidos Semánticos generados a partir de los datos Pragmáticos y el código o sistema lingüístico en el cual se “empaquetan” esos contenidos representacionales. Los resultados se traducen en cadenas de lenguaje, reguladas por un sistema de reglas de selección y combinación. Estas cadenas pueden estar mal o bien-formadas dependiendo del cumplimiento de las anteriores reglas. Por otra parte, hay sistemas de signos naturales (como el lenguaje natural) y artificiales (como los lenguajes de computación y los lenguajes formales en general).

- El Componente Físico: explica las relaciones entre las cadenas Sintácticas y el canal sensorial- perceptual-biológico en el cual vienen “inscritas” esas cadenas. Un lápida grabada, un papel escrito, una cinta con imágenes o audio, una pantalla del monitor de una PC conectada a Internet, las ondas sonoras y los espectro visuales, etc., constituyen tipos de medios físicos relacionados con cadenas Sintácticas.

Nótese que este componente físico es el más observable de todos. Pero a través de él pueden observarse las cadenas sintácticas. En cambio, los contenidos semánticos no son observables sino que se deducen del componente sintáctico. Los datos pragmáticos son los menos observables, pero también se pueden deducir de los contenidos semánticos, a su vez deducidos de las cadenas sintácticas.

Hasta aquí una síntesis muy estrecha y limitada de la Teoría del Discurso que se adoptó en este trabajo. Para más detalles, puede verse Padrón (1996).

2. TECNOLOGÍA DEL ANÁLISIS DEL DISCURSO

El Análisis del Discurso, en la versión adoptada en este trabajo y derivada de la teoría que se acaba de exponer, considera unos determinados pasos e instrumentaciones. Dado el tiempo fijado para este trabajo, más los requerimientos de entrenamiento a los profesionales de la OPEI para algo complejo y extraño a sus propias especializaciones académicas (los estudiantes de Lingüística suelen adiestrarse en esta tecnología durante unos cuatro semestres), esta tecnología tuvo, en la práctica, que reducirse a un esquema mínimo de trabajo, que al final llegó a ser

dominado eficientemente por el personal asignado de la OPEI, tal como se evidencia en los trabajos realizados, Anexo B). En atención a esto, aquí se expone completa, aunque muy sintéticamente, esta Tecnología, mientras que en la Sección 4 (siguiente) se expone la versión abreviada, ad hoc, que se utilizó para el producto terminal de este trabajo (para una ilustración adicional en que se aplica esta tecnología al caso de los materiales instruccionales de la UNA, véase Padrón, 1).

2.1. LOS TRATAMIENTOS

Por “tratamientos” se entiende aquí el tipo de paso dentro de una secuencia tecnológica general, los sub-objetivos de cada paso y las operaciones implícitas. En dependencia de la teoría expuesta antes, estos tratamientos se corresponden con los cuatro componentes antes indicados, de modo que se distinguirá entre tratamientos Pragmáticos, Semánticos, Sintácticos y Físicos. La exposición que sigue es sumamente abreviada: para una exposición ampliada, véase Padrón (1997).

Antes, es importante resaltar que esta secuencia tecnológica puede ser ejecutada secuencialmente desde lo Pragmático hasta lo Físico o, a la inversa, desde lo Físico hasta lo Pragmático. Esto es así porque la teoría contempla capacidades tanto predictivas (de lo pragmático hasta lo físico) como retrodictivas (de lo físico hasta lo pragmático). La única condición es que ambos trayectos sean secuenciales.

2.1.1. TRATAMIENTOS PRAGMÁTICOS

Este paso implica una consideración básica que puede resumirse en preguntas clave como las siguientes: ¿qué hace el actor-hablante en un determinado proceso discursivo? ¿qué persigue o busca? ¿cuáles son sus presupuestos de acción? ¿en qué situación está ubicado y qué necesidades pretende resolver?

Las posibles respuestas están previamente caracterizadas por esta tecnología. Por una parte, está la caracterización que va de lo más general a lo más particular: un “macro-acto” describe la intención más global del acto discursivo que está siendo analizado (un libro, por ejemplo, o un artículo de prensa o una carta, una alocución, una intervención en un diálogo o foro, etc.), mientras que un “micro-acto” describe la

intención restringida al elemento más pequeño en que pueda desagregarse ese acto discursivo (un párrafo, por ejemplo, o una frase). En el nivel intermedio, pueden considerarse los “meso-actos”. Esto sugiere que el analista debe establecer criterios de desagregamiento jerarquizado del acto discursivo que está considerando.

Por otra parte, están también previstas ciertas categorías de intenciones, tales como: solicitar explicaciones, atender explicaciones, valorar positivamente, valorar negativamente, socializar, contextualizar, impugnar, defenderse, disentir, estar de acuerdo, etc. Según los tipos de contextos (educativo, comercial, publicitario, político, etc.) están predefinidas o pueden predefinirse determinadas categorías de intenciones que remiten a actitudes y necesidades contextuales. En este sentido, lo más importante de estos tratamientos pragmáticos es que persiguen deducir las intenciones y actitudes del actor-hablante en un determinado contexto.

2.1.2. TRATAMIENTOS SEMÁNTICOS

Este paso exige considerar, por cada x-acto (macro, meso o micro), los contenidos representacionales que van asociados. Por ejemplo, si se trata de un x-acto del tipo “solicitar información”, el tratamiento semántico se encarga de identificar cuál es el “mundo” sobre el cuál se proyecta ese x-acto. En el sistema de foro virtual de la UNA, para seguir con ejemplos, es muy frecuente el acto de “solicitar información” y el “mundo” sobre el cual suele proyectarse con mayor frecuencia ese acto es el de las evaluaciones y las entregas de trabajos. Esto podría representarse con la siguiente tabla simplificada:

Mundos→ Actos ↓	Evaluaciones	Materiales instruccionales	Asesorías	...
Solicitar Información				
Dar información				
Evaluar positivamente				
...				

Las celdas vacías corresponden a la cadena sintáctica que está en el cruce de los actos (pragmática) con los mundos (semántica). Nótese que las respuestas sintácticas van generadas por el cruce de los datos pragmáticos y semánticos.

Algo importante que debe considerarse, como se verá en la sección siguiente, es la frecuencia de ocurrencia de cada x-acto (o eje pragmático) y de cada mundo (o eje semántico). Un ejemplo está en la siguiente tabla con comodines:

Mundos→ Actos ↓	A	B	C	n	F
α	x+y+w+z	x+y+w+z	x+y+w+z	x+y+w+z	4=40%
β	x+y+w+z	x+y+w+z	x+y+w+z	x+y+w+z	4=40%
γ	x+y+w+z		x+y+w+z		2=20%
f	3=30%	2=20%	3=30%	2=20%	10=100%

De esa frecuencia relativa se infieren los valores más significativos con respecto a los objetivos del trabajo de análisis (es obvio que no puede haber tecnología de Análisis del Discurso si previamente no se tienen unos objetivos de análisis; estos ejemplos se refieren a los objetivos de evaluación institucional).

2.1.3. TRATAMIENTOS SINTÁCTICOS

En este paso se estudian las cadenas de lenguaje ubicadas en las casillas de las tablas anteriores. Hay muchos tratamientos posibles, en dependencia de los objetivos y necesidades de análisis. Uno de los más interesantes para el caso de la información proveniente de los estudiantes para efectos de Evaluación Institucional consiste en las marcas sintácticas que, en una serie de cadenas, resultan responsables de la continuación de un tema (ampliaciones) o del desplazamiento de un tema por otro (desviaciones). Un ejemplo típico de los diálogos cotidianos se da cuando se comienza con un tema y, luego de un cierto lapso, los hablantes se encuentran en un tema totalmente diferente del tema inicial. Lo interesante aquí está en aquellos marcadores que determinan la persistencia en un cierto tema o, en cambio, la irrelevancia de algún otro tema. El gráfico 3 ilustra esta idea, donde los rectángulos (unidos con líneas continuas) indican persistencia en un mismo marcador sintáctico y las otras dos formas (unidas por líneas punteadas) indican marcadores de

desplazamiento en otras dos cadenas sintácticas diferentes entre sí y diferentes con respecto a la cadena principal de elementos correferenciales (nótese que la cadena principal está encabezada por los “resúmenes” y “unos documentos”, cadena que luego se va prolongando con “esos materiales”, “los materiales”, etc.; ocurre que otros dos elementos, “la 315” y “el método húngaro” genera, por su parte, otras dos cadenas subordinadas al tema central e independientes entre sí):

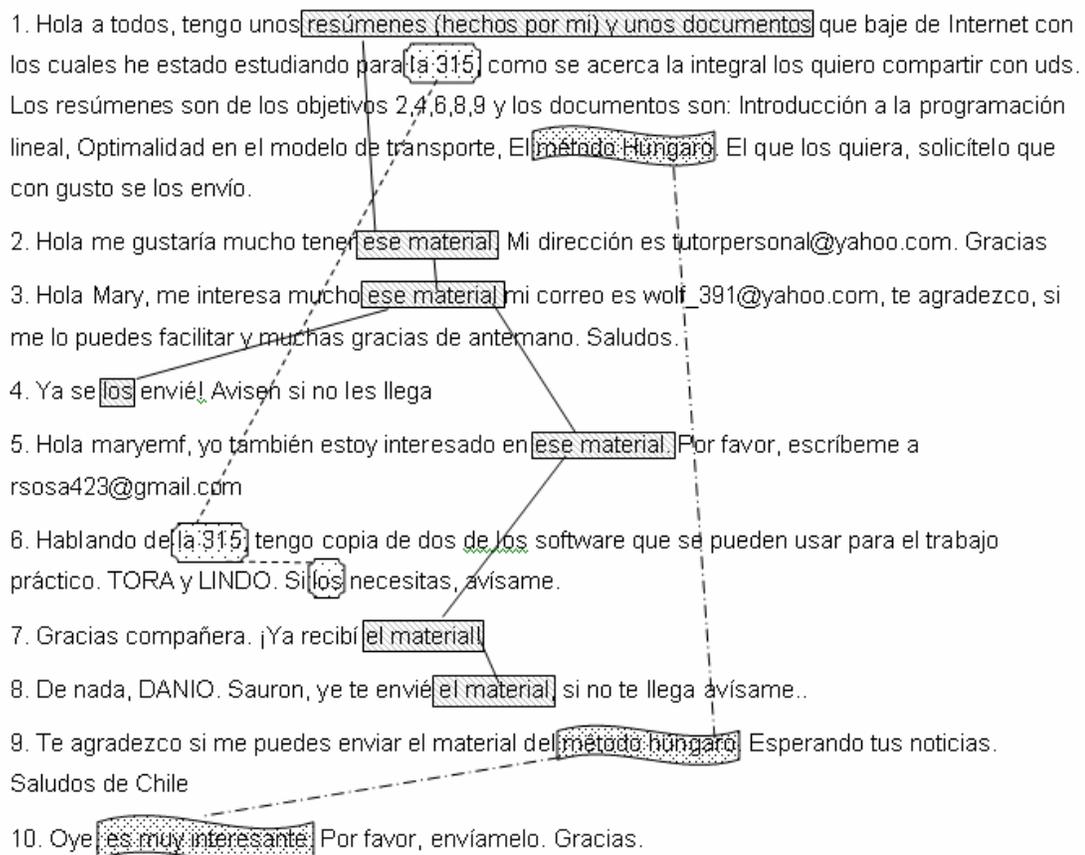


Gráfico 3: Ejemplo de cadenas de progresión temática con cadenas de desviación

2.1.4. TRATAMIENTOS FÍSICOS

En esta última instancia (o primera, dependiendo por dónde se comience) se consideran las características del medio de transmisión-percepción. Esta instancia, aunque parezca sencilla, resulta heterogénea para definir pautas de análisis. En el fondo, de lo que se trata es de examinar la medida de correspondencia entre las necesidades de los anteriores componentes discursivos y el medio seleccionado para

satisfacer esas necesidades. Para evitar una exposición detallada, considérese el caso del medio típico de los foros de la UNA: el diseño hipertextual del sistema PHPBB (código abierto, software libre, en <http://www.phpbb.com>), el elegido por la UNA para este sistema de foros, resulta demasiado disperso para una interacción concentrada en intercambios de aprendizaje. Hay demasiados distractores al respecto: los mensajes relevantes se pierden ante la cantidad e inconsistencia de emoticones, fotos, leyendas, frases, intervenciones del moderador, etc. Aunque ese sistema PHPBB ofrece todos esos recursos, lo más plausible sería modificar el código fuente para ofrecer más recursos semánticos y pragmáticos, con menos distractores físicos.

En síntesis, los tratamientos físicos se refieren a las relaciones de consistencia entre el medio físico seleccionado por el actor-hablante y el resto de los componentes. Aquí deben tomarse en cuenta distintos factores, todos de alta complejidad. Por ejemplo, ¿es conveniente el uso de Internet en banda ancha para aprendizajes universitarios cuando menos del 5% de la población estudiantil tiene acceso a este medio? Pero, como contraparte, ¿es justo renunciar al uso de Internet en banda ancha cuando dentro de 4 años el 85% de la población estudiantil tendrá acceso a ese recurso? Esas dos preguntas podrían ilustrar la relevancia de los tratamientos Físicos en esta tecnología del Análisis del Discurso.

2.2. LAS INSTRUMENTACIONES

El aspecto final en esta tecnología del Análisis del Discurso tiene que ver con las instrumentaciones y equipamientos para la ejecución de los tratamientos antes descritos. Se prescindirá, por los momentos, de las instrumentaciones “blandas” o “humanas” (tales como el análisis de cadenas, *string análisis*, el análisis de ejes semánticos agrupados, los sistemas de correlaciones sintácticas, etc.) y se hará mención de las principales instrumentaciones materiales en el área tecnológica del Análisis del Discurso, constituidas por sistemas de software.

- Paquetes de orientación probabilística y cuantitativa, de carácter predictivo: el más divulgado de estos paquetes es el Simstat, que a su vez incluye el módulo WordStat, de la misma compañía del SPSS. Es un potente software que permite

establecer todo tipo de análisis de estadística lingüística, tales como correlaciones (sexo del autor con respecto al uso de ciertos adjetivos, por ejemplo, o estilo de pensamiento con respecto al uso de cierta clase de sustantivos, etc.), análisis de varianza (por ejemplo, influencia del rol del hablante sobre determinada variación semántica, mediada por un determinado contexto pragmático), regresión múltiple (grado de responsabilidad que tiene cada una de las n variables pragmáticas sobre un determinado efecto semántico o sintáctico o físico, por ejemplo).

- Paquetes de orientación frecuencial y referencial (de tratamientos sintácticos): se trata de programas que ayudan a contabilizar las frecuencias de aparición de un determinado dato sintáctico dentro de un texto o un corpus de textos. No sólo indican la frecuencia de ocurrencia de una determinada palabra en un texto o conjunto de textos, sino que además indican en cuál “co-texto” específico aparece cada ocurrencia. Son programas de orientación netamente sintáctica, indispensables para los demás tratamientos. En ellos es importante el concepto de “concordancia”, que se refiere a la ubicación de una palabra dentro de un co-texto (KWIC, concordance within context) o fuera de todo co-texto, en relación con el texto global (KOC, concordance outside context). Entre ellos se pueden citar los siguientes:

- Simple Concordance
- KWIC concordance
- Concordance
- Concapp and Word Profile
- HTML indexer
- Text-Harvest

- Paquetes de orientación semántica y pragmática: son programas que, a partir de un texto, generan esquemas situacionales y/o mapas semánticos o redes conceptuales. Tienen, además, la virtud de poder configurar categorías de análisis pragmático-semánticas que luego son sometidas al análisis de cualquier texto. Entre ellos, son importantes los siguientes:

- Text Analyst
- Leximancer
- Tropes zoom
- Atlas-ti

Finalmente, ¿cuál es el sentido de estas instrumentaciones materiales?

Probablemente no son tan eficaces como para suplantar el papel de un buen analista, bien entrenado, ya que las máquinas y los softwares responden muy bien a algoritmos, pero no se comportan igualmente bien cuando se trata de heurismos. Y el caso del Análisis del Discurso, como toda teoría-tecnología de las ciencias humanas, no se somete a algoritmos, al menos por ahora, debido a ciertas exigencias pragmáticas, sumamente difusas y complejas.

Entonces, el papel de estas instrumentaciones materiales queda plenamente justificado si se las asume como mecanismos de validación, en el sentido de que, si un analista concluye en determinados resultados y si tales resultados son consistentes con los que arroja algún software, entonces aumenta el nivel de credibilidad (validez y confiabilidad) del trabajo del analista.

SECCION 4: PROTOTIPO PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN EL FORO

En esta sección se expone, como resultado de trabajo, el prototipo (con carácter de procedimiento heurístico) para análisis de la información de los estudiantes en el sistema de foro electrónico de la UNA, así como una síntesis de las actividades de adiestramiento en su uso, con el personal profesional de la OPEI.

En la primera parte se expone dicho procedimiento, tal como quedó formulado al término de las actividades de adiestramiento, acerca de las cuales se habla en la segunda parte. Al respecto, hay que decir que, previamente a las actividades con el personal de la OPEI, se hizo un pre-diseño del procedimiento en referencia y, al término de los ejercicios de discusión y análisis grupal, se logró un reajuste del mismo para su versión final, que se expone aquí. En ese sentido, estas actividades grupales no sólo fueron de entrenamiento en el manejo del heurismo de análisis, sino también de validación.

Uno de los puntos centrales en esta relación entre el procedimiento de análisis y su dominio por parte del personal de la OPEI consiste en que, siendo el Análisis del Discurso un área de trabajo tan compleja (en los seminarios doctorales este dominio suele emplear un semestre completo y, a veces, dos), a pesar de eso se logró un diseño sencillo y directo, pero eficiente, que terminó siendo aplicado con éxito a las muestras que fueron seleccionadas del foro de la UNA. No puede decirse, evidentemente, que se trata de un logro definitivo y terminal, ya que hay todavía mucho que desarrollar en ese campo, pero sí puede decirse que se trata de un buen comienzo. Concluido este trabajo, tal como se expone en esta sección, el personal de la OPEI está capacitado para incorporar a los procesos de evaluación institucional lo esencial de la información proporcionada por los estudiantes en el foro electrónico.

1. EL PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

Aquí se resume la secuencia de pasos que constituyen el procedimiento o prototipo de análisis, pero sin los ejemplos e ilustraciones que se incluyeron durante los ejercicios de discusión y aplicación con el personal de la OPEI. Si se desea revisar la versión utilizada en estas actividades de adiestramiento y validación, véase el CD Rom adjunto a este documento.

PASO 1

Identificar la modalidad de servicio informático que fundamenta y activa el sistema de Foros virtuales. Esto es importante porque revela la base de tipo físico que incide sobre los significados de los contenidos del foro y revela el rango de restricciones de participación.

Los sistemas de Foros se basan en una aplicación informática especializada. Podemos distinguir dos tipos de aplicaciones especializadas, la segunda de las cuales, a su vez, se desagrega en dos tipos según el código-fuente:

- Aplicaciones basadas en *servicios de terceras partes*, gratuitos o pagados: hay varios sistemas de servicio de foros en el mercado. Los gratuitos insertan publicidad y/o varios elementos que no pueden ser controlados por el contratante o usuario. Ejemplo en español, los foros de "Melody Soft".

Los servicios pagados no contienen publicidad ni elementos indeseados, pero dependen totalmente del ofertante del servicio, quien controla toda la dinámica del sistema.

- Aplicaciones basadas en *plataformas autónomas*, controlables por el cliente. Estos sistemas no dependen de terceras partes, sino que el usuario lo programa según sus propias conveniencias.

-- Unos de ellos son del tipo de *software propietario* (software pagado), que tienen la ventaja del casi nulo trabajo o intervención por parte del usuario.

-- Otros son del tipo de "software libre" o "GNU", que el usuario tiene que configurar a su propia conveniencia (a veces requieren de toda una

reprogramación del código-fuente). Un ejemplo es el sistema de foros de la UNA. Entre éstos podemos citar dos grandes sistemas (entre muchísimos otros):

--- El sistema PHPBB (sumamente popularizado, que es el usado por la UNA)

--- El sistema DISCUSS (no muy divulgado, pero más sencillo, limpio y eficiente que el anterior).

PASO 2

Definir la Estructura del sistema de foros que es objeto de análisis.

En general la estructura de todos los foros responde a la siguiente fórmula, donde los conjuntos $C = \text{Categorías}$, $S = \text{Subcategorías}$, $T = \text{Temas}$, $M = \text{Mensajes}$ y $\supset = \text{"incluye a"}$:

$$C \supset [S \supset (T \supset M)]$$

- Las "Categorías" (C) son los grupos mayores de organización temática del foro.

- Las "Subcategorías" (S) son subgrupos incluidos en las Categorías o, dicho de otro modo, son desagregados de las Categorías.

- Los "Temas" o "Tópicos" (T) son los Temas que los usuarios plantean (equivalen a los cambios de conversación en un diálogo cotidiano).

- Los "Mensajes" (M), son un sistema de turnos de conversación o sistema de diálogo coherente en torno a un mismo tema.

PASO 3

Definir la estructura de *roles* dentro de un sistema de foro.

En general, los sistemas de foros distinguen varios roles de participación, de los cuales los siguientes son los más comunes:

En cuanto a derechos sobre uso y manejo del sistema:

- ADMINISTRADOR: es quien organiza, coordina, mantiene y supervisa la plataforma del sistema de foros. Da permisos de acceso, bloquea accesos, elimina contenidos, añade contenidos, edita los contenidos, fija las reglas de uso, etc.

- MODERADOR: es quien tiene los mismos derechos del Administrador, pero sólo sobre una categoría, subcategoría o tema de un Foro.

- USUARIO REGISTRADO: no tiene más derechos que el de participar con intervenciones propias, firmadas y reconocibles con su propio nombre de usuario (el cual puede ser un pseudónimo o el nombre propio, dependiendo de las características del sistema; en el caso de la UNA, por ejemplo, los usuarios registrados son pseudónimos, cosa que no se permite en otros sistemas de foros).

-ANÓNIMO o INVITADO: en unos casos no tiene más derechos que leer los contenidos del foro, sin poder participar. En otros casos puede participar, pero bajo la etiqueta de "invitado" o "anónimo". En todo caso, se trata de personas que no se registran en el sistema. Nótese que hay sistemas de foros que no admiten este rol.

En cuanto a derechos de experticia:

- PRINCIPIANTE: se supone que tiene el más bajo nivel de conocimientos respecto al tema del Foro y/o respecto al uso del sistema

- INTERMEDIO: nivel medio

- AVANZADO: nivel máximo de experticia.

PASO 4

Hacer un inventario de la cantidad de temas y mensajes por subcategorías y categorías del Foro. Esto es indispensable como requisito para el PASO 5, para poder decidir acerca de qué contenidos seleccionar para el análisis. Se supone que, si el foro es muy extenso, dado que no se puede analizar en su totalidad, hay que elegir sólo partes de los contenidos globales, de acuerdo a ciertos criterios que veremos después.

PASO 5

Decidir cuáles contenidos del sistema de Foros se va a analizar. Aquí hay que definir criterios de selección, en dependencia de los objetivos del análisis y del “enfoque investigativo” previamente adoptado.

- Una vía es emplear criterios estadísticos de frecuencia de participaciones, lo cual desatiende intencionalmente cualquier direccionalidad de los propósitos de análisis y se centra sólo en un criterio probabilístico de cantidad de participaciones y, por tanto, de extensiones de contenido. Para usar este sistema se requiere la elección de una muestra y, por tanto, de algún método que garantice dicha representatividad. Una solución sencilla para esta estrategia está en la tabla de proporciones de tamaño muestral válidos referidos a poblaciones definidas. Esta vía es típica del Enfoque “Empirista- Inductivista” de la Ciencia y de la Investigación.

- Otra vía es examinar los diversos contenidos del foro y seleccionar aquéllos que mejor evidencien lo que queremos buscar. Por ejemplo, si nos interesa obtener información acerca de los materiales instruccionales o acerca de las asesorías..., etc., entonces, descartaríamos todos aquellos temas y mensajes que, a simple vista, no prometen nada acerca de ese tipo de información. Esta segunda opción, a diferencia de la primera, es de tipo heurístico, no probabilístico y se basa en muestras intencionales de carácter lógico y no de carácter aritmético. Esta vía es típica del Enfoque “Racionalista- Deductivista” de la Ciencia y de la Investigación, donde el muestreo no está basado en frecuencias sino en la relevancia o significatividad de las muestras seleccionadas respecto a un cierto objetivo de trabajo.

- Una tercera vía, para el caso de los enfoques de tipo “Vivencialista- Experiencialista” (basados en la conciencia individual y en las percepciones ultra-racionales y ultra-observacionales), es la de seleccionar las muestras sobre la base del concepto de 'Caso', o sea, sobre la base de lo que, según nuestras propias percepciones intuitivas, nos permita obtener evidencias de lo que previamente sospechamos como hipótesis de trabajo no fundamentadas en las evidencias sino en nuestras propias capacidades de adivinación o de previsión acerca de la realidad que estamos estudiando.

PASO 6

Capturar la información particular seleccionada del sistema de Foros en la Web, según los criterios previstos, de modo que pueda ser analizada textualmente, sin contenidos distractivos y/o irrelevantes. Para ello, aparte de lo que pueden hacer ciertos softwares (como, por ejemplo, "WordStat", que permite poner entre paréntesis, corchetes o llaves la información deseada o indeseada, según diversos criterios), hay que editar los contenidos capturados del Foro, de modo que sean eliminados los elementos no pertinentes o no relevantes. En este sexto paso podrían considerarse los siguientes 'estados' en la preparación del texto que se va a analizar:

- Contenido original sin capturar
- Contenido capturado en un solo archivo, sin adjuntos y editable en MS Word (formato MHTML)
- Contenido limpio, sin elementos irrelevantes (es importante controlar estos criterios de relevancia)
- Contenido limpio, listo para convertir en archivo TXT, que pueda ser procesado por software

Este paso culmina con un archivo de texto con los mensajes de un determinado tema en el cual van numerados secuencialmente los mensajes. En el punto 3 de esta sección se hace referencia a un programa del tipo freeware que simplifica el esfuerzo de la preparación del texto desde la instancia del diseño del foro en la Web hasta la instancia de presentación en texto plano.

PASO 7

Una vez en manos de un subconjunto de informaciones del sistema de foros (Mensajes relativos a un cierto Tema), se procede a una ANÁLISIS PRAGMÁTICO de los contenidos, tratando de responder a la pregunta de "qué está haciendo el usuario X" o "qué están haciendo los usuarios en general" cuando intervienen en un Foro. Unas categorías clásicas son, por ejemplo, las siguientes:

- (a) solicitar información
- (b) proveer información
- (c) evaluar positivamente
- (d) evaluar negativamente
- (e) socializar
- (f) conflictuar (disentir, confrontar)
- (g) divagar
- (h) contextualizar

Hay muchas otras categorías pragmáticas, diferentes a éstas, que podrían considerarse. Se trata de ir refinando progresivamente el sistema de análisis PRAGMÁTICO.

Este Paso 7 culmina en un reporte de frecuencias de los mensajes por cada categoría prevista, indicando cuáles y cuántos mensajes se ubican en cada categoría PRAGMÁTICA, de modo de poder deducir cuáles son las categorías pragmáticas más abultadas.

Para ello puede utilizarse alguno de los softwares de Análisis del Discurso reseñados en este Procedimiento.

PASO 8

Una vez en manos de la información obtenido en el Paso anterior, se procede a una ANÁLISIS SEMÁNTICO. Esto consiste en correlacionar cada uno de los enunciados obtenidos en el paso anterior con un sistema de significados. Ejemplo: si un determinado mensaje obedece a la intención pragmática de "Solicitar Información", hay que definir cuál es el área semántica ("mundo posible") en la cual adquiere sentido esa intención. Todo esto puede resolverse si previamente definimos categorías semánticas, tales como, por ejemplo:

- Materiales Instruccionales

- Asesorías y orientaciones
- Evaluaciones
- Procesos (inscripciones, graduaciones, etc.)
- Concepción general de la UNA y/o del Centro Local
- Concepción general del personal académico

Para todo este paso hay programas de computación que nos facilitan el trabajo y que nos garantizan la validez sobre la base de evidencias objetivas (computacionales o automatizadas). Al final todas estas categorías semánticas se contabilizan en términos de frecuencia y/o ponderación cualitativa (dependiendo del enfoque investigativo adoptado).

Un modo de cruzar los resultados de las informaciones pragmática y semántica (Pasos 7 y 8) es, entre otros, usando una matriz como la siguiente, donde las filas representan las categorías pragmáticas y las columnas las categorías semánticas, mientras que en cada celda se transcribirían los mensajes en referencia. Las siglas representan lo siguiente:

Ejes semánticos (“mundos”):

MI: materiales instruccionales

AO: asesorías y orientaciones

E: Evaluación académica

P: procesos institucionales y curriculares

PI: Percepción de la Institución (UNA y el Centro Local)

PA: Percepción del personal académico

Ejes pragmáticos (esquemas de intención, actitud, necesidad...):

SI: solicitar información

PI: proveer información

S: socializar

C: confrontar, disentir

D: divagar, distraerse

Cx: contextualizar

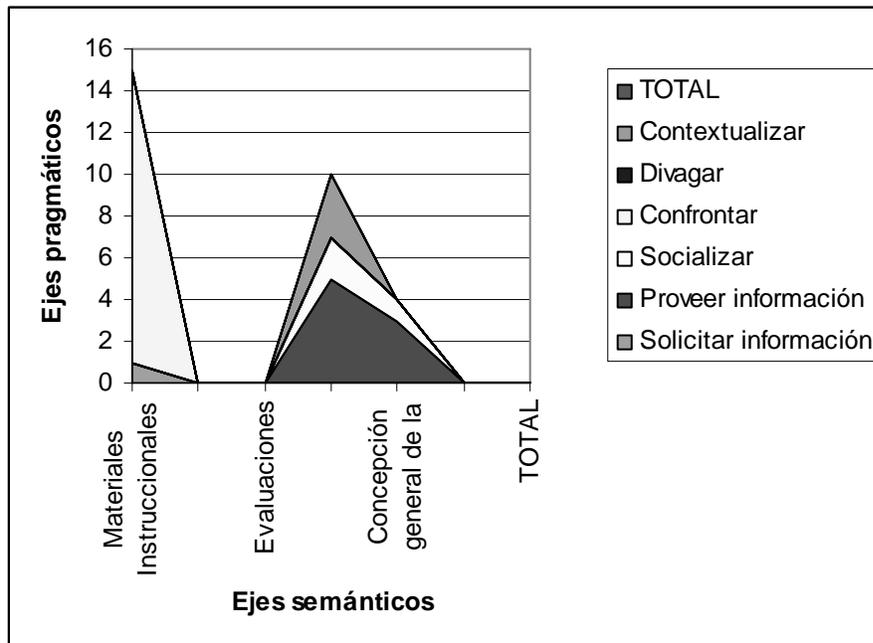
	MI	AO	E	P	PI	PA	
SI							
PI							
S							
C							
D							
Cx							

PASO 9

Identificar las frecuencias de ocurrencia de las intervenciones asociadas al cruce de los ejes. Este análisis de frecuencia permitiría inferir cuáles son las actitudes y aspectos institucionales que interesan más a los estudiantes. El siguiente es un ejemplo:

	MI	AO	E	P	PI	PA	FREC	
SI	1						1	3.4%
PI				5	3		8	27.6%
S				2	1		3	10.3%
C	14						14	48%
D							0	0%
Cx				3			3	10.3%
FREC	15	0	0	10	4	0	29	
	51%	0%	0%	34.5%	13.8%	0%	100%	

El siguiente es el gráfico estadístico que corresponde a la tabla anterior:



PASO 10

Establecer conclusiones y recomendaciones

PASO 11

Vaciar los resultados del análisis en un formato de reporte.

NOTA IMPORTANTE: si analizamos en profundidad, veremos que el núcleo de este procedimiento está en las categorizaciones previas de orden pragmático y semántico. Éstas son arbitrarias, en el sentido de que no vienen dadas por el prototipo de análisis, sino que es el Analista quien debe formularlas y es aquí donde interviene el factor heurístico. Estas categorías tienen que ser relevantes y pertinentes, o sea, deben ser aquellas que mejor capturen las percepciones del estudiante.

Donde hay menos problemas para esta formulación de categorías de análisis es en el eje SEMÁNTICO, ya que se trata simplemente de desagregar la institución en los diferentes “mundos posibles” que la constituyen. En este caso, asumimos que la UNA, como institución, puede ser desagregada en 6 mundos o realidades institucionales: los Materiales Instruccionales (MI), las Asesorías y Orientaciones

(AO), los procesos de Evaluación del rendimiento (E), el flujo de Procesos Curriculares e Institucionales en general (P), la Institución en términos del Centro Local al que está adscrito el estudiante (PI) y el Personal Académico (PA). Se supone que las percepciones que tiene el estudiante acerca de la institución se muestran diversificadas según estas seis categorías.

Pero el eje que resulta más difuso en sentido heurístico es el Pragmático, ya que hay que combinar una revisión empírica con los datos de la Teoría. Por ejemplo, no obtendríamos información relevante si tradujéramos esas categorías en términos de las llamadas “Funciones del Discurso” (referencial, poética, emotiva, conativa, etc.). Tampoco si las concibiéramos en términos de “Actitudes Epistémicas” (creer, afirmar, dudar, etc.). Se trata entonces de buscar qué acciones discursivas resultan más potentes para capturar información valiosa, en atención a la realidad institucional y a la luz de una revisión de los datos de los foros existentes. Las que se propusieron arriba consideran dos acciones discursivas clave: solicitar información (SI) y proveer información (PI), ya que estas dos categorías generan información acerca del grado en que los estudiantes conocen el funcionamiento de su institución o el grado en que se manejan según las prescripciones institucionales (en efecto, unos usuarios desinformados revelan una comunicación organizacional deficiente y, por tanto, una falla institucional que debe atenderse urgentemente). Hay, además, otras dos categorías que intentan capturar el grado de satisfacción del estudiante: “Socializar” (S) y Confrontar (C). Estas dos categorías agrupan aquellas acciones discursivas de aceptación y rechazo, respectivamente. Son categorías vinculadas a la noción de “Satisfacción del Usuario”, de la cual se habló en la Sección 2. Las otras dos categorías son mucho menos potentes y fueron formuladas en atención a la buena cantidad de intervenciones del foro en las que los estudiantes no expresan ninguna información útil para efectos de Evaluación Institucional, sino que más bien les sirven para consolidar los nexos entre ellos o para compartir datos no asociados a su realidad estudiantil.

Lo más importante de todo lo dicho en esta “NOTA” es que el prototipo en referencia tiene su núcleo en la matriz que cruza “mundos posibles” o sectores de la realidad institucional (eje semántico) con acciones discursivas o intenciones de participación en el foro (eje pragmático). Esta matriz es sí misma un aparato FORMAL, en el sentido de que puede ser “interpretada” del modo que más convenga a cualquier análisis (pueden ser formulados diferentes grupos de categorías pragmáticas y semánticas). En cuanto aparato formal, es un conjunto-producto de pares ordenados del tipo (p_i, s_i) , tal que p_i pertenece a un cierto conjunto de las acciones discursivas o intenciones de habla y s_i pertenece a un cierto conjunto de los mundos posibles:

Conjunto S → Conjunto P ↓	s_1	s_2	s_n	Frecuencias
p_1	Expresiones (p_1, s_1)	Expresiones (p_1, s_2)	Expresiones (p_1, s_n)	$f(p_1)$
p_2	Expresiones (p_2, s_1)	Expresiones (p_2, s_2)	Expresiones (p_2, s_n)	$f(p_2)$
p_n	Expresiones (p_n, s_1)	Expresiones (p_n, s_2)	Expresiones (p_n, s_n)	$f(p_n)$
Frecuencias	$f(s_1)$	$f(s_2)$	$f(s_n)$	$f(P \times S)$

En el punto 3 de esta misma sección se presenta una versión resumida de este procedimiento, en el cual se reducen las categorías arriba utilizadas. Esto fue consecuencia de las discusiones de grupo y de la necesidad de abreviar el trabajo de análisis, al menos en una primera fase y en función del seguimiento que el Personal de la OPEI hará de ahora en adelante a este prototipo.

2. ACTIVIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y VALIDACIÓN GRUPAL

Como ya se dijo, estas actividades grupales fueron pensadas originalmente como medio de adiestramiento y, sobre la marcha, se usaron también para probar el procedimiento descrito arriba. El prediseño de entrada contaba sólo con 10 pasos y, al término de estas actividades, se reajustó en 11 pasos.

Por razones de tiempo, no se incluyó el entrenamiento en manejo de programas de computación para validar los resultados del análisis manual. Sólo se

hizo una demostración rápida de algunos de ellos. Sin embargo, en la versión en CD Rom de este documento se incluyen varios de esos programas, así como su documentación y ayudas, en la expectativa de que el grupo profesional de la OPEI pueda, por su propia cuenta, ir desarrollando cada vez más destrezas y herramientas. Como se ha insistido anteriormente, los resultados de este trabajo no son concluyentes: más bien, son una base para desarrollos posteriores.

Estas actividades de entrenamiento y prueba del procedimiento se guiaron por la siguiente agenda.

Objetivo terminal

Definir un procedimiento sistemático, basado en el Análisis del Discurso, para la obtención de información que pueda ser incorporada en los procesos de evaluación institucional.

Estructura de Desarrollo

FASE 1: Los FOROS VIRTUALES como Medio Físico para el análisis del discurso

Objetivo de fase: determinar las características y estructura de los foros virtuales en general y del sistema de foros de la UNA, en particular.

Tiempo estimado: 2 horas

Contenidos:

1. Los foros virtuales

1.1. Idea global

1.2. Ejemplo general de Foro

2. Los Foros UNA

2.1. Categorías y Subcategorías de Foros (llamados "canales", en la jerga del foro UNA)

En la Categoría "Procesos de Inscripción"	En la Categoría "Estudiantes"	En la Categoría "Carreras"
Estudios Regulares	Reglamentación y Normativas del Foro	Administración y Contaduría
Curso Introductorio	General	Educación
Textos de FundaUNA	Abierto	Educación Integral
	Centros de Presentación	Ingeniería
	Claves de Corrección	Matemática
	Grupos de Estudio e Intercambio de Material Instruccional	

2.2. Roles en los foros: moderador/usuario, experimentado/regular/principiante.

2.3. Estados de los foros (cerrado/abierto, privado/público).

2.4. Restricciones de los foros: Puede publicar nuevos temas en este foro / No puede responder a temas en este foro / No puede editar sus mensajes en este foro / No puede borrar sus mensajes en este foro / No puede votar en encuestas en este foro

FASE 2. Bases Teóricas mínimas del Análisis del Discurso

Objetivo de fase: definir un sistema conceptual mínimo como base teórica para el análisis de Foros.

Tiempo estimado: 4 horas

Contenidos:

1. Dos Teorías básicas: T. de la Acción y T. del Discurso
2. El análisis pragmático del foro-diálogo (conceptos y ejemplos):
 - 2.1. Macro/meso/micro-actos
 - 2.2. Funciones discursivas
3. El análisis semántico del foro-diálogo (Conceptos y ejemplos):
 - 3.1. Macro/Meso/Micro-Significados
 - 3.2. Campos Semánticos (frecuencia y ponderación de palabras/frases)

3.3. Redes Semánticas (relaciones entre significados)

4. El análisis sintáctico del foro-diálogo (conceptos y ejemplos):

4.1. Análisis del avance secuencial del diálogo. Disparadores ("triggers") y blancos ("targets").

4.2. Análisis de complementaciones, intersecciones, contradicciones, reiteraciones, vacíos.

FASE 3. Uso de software para análisis de textos:

Objetivo de fase: Aplicar un conjunto de programas de computación para el análisis de textos en los foros, sobre la base de los contenidos de la Fase 2

Tiempo estimado: 4 horas

Contenidos:

1. Concordance
2. ConcApp
3. HTML indexer
4. KWIC Concordance
5. Simple Concordance
6. Text Analyst
7. Tropes zoom
8. Leximancer

FASE 4. Sistematización de datos y presentación de reportes de análisis.

Objetivo de fase: Diseñar un formato de reporte de análisis, que presente los datos organizados y las valoraciones finales de un análisis de textos

Tiempo estimado: 2 horas

Contenidos:

Los contenidos se determinarán en el transcurso del desarrollo de esta fase, de acuerdo al estudio de formatos pre-existentes y a las necesidades del grupo de trabajo de la UNA.

Como parte final de estas actividades, cada uno de los integrantes del grupo de trabajo seleccionó una muestra real del foro de la UNA en su actual estado de desarrollo. En el Anexo B aparecen todos esos trabajos. Aquí, a continuación, sólo se exponen los resultados finales del análisis que realizó cada uno.

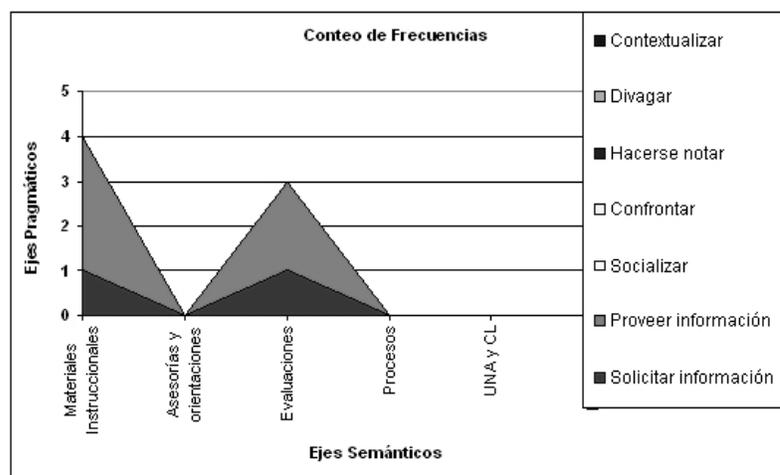
A) MILAGROS MÁRQUEZ

Categoría: Carreras.

Subcategoría: Estudios Regulares.

Tema: Solicitar información

	MI	AO	E	P	PI	PA	FREC.	
SI	1	0	1	0	0	0	2	(0.29)
PI	3	0	2	0	0	0	5	(0.71)
S	0	0	0	0	0	0	0	0
C	0	0	0	0	0	0	0	0
D	0	0	0	0	0	0	0	0
Cx	0	0	0	0	0	0	0	0
FREC.	4	0	3	0	0	0	7	(1.00)
	57%	0%		0%	0%	0%	100%	



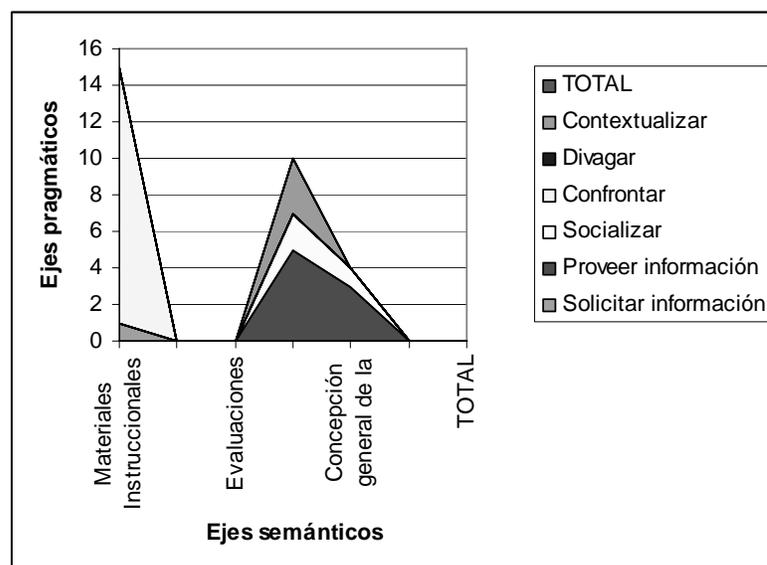
B) JAIME MARTÍNEZ.

Categoría: Carreras.

Subcategoría: Estudios Regulares.

Tema: Ayuda

	MI	AO	E	P	PI	PA	FREC	
SI	1						1	3.4%
PI				5	3		8	27.6%
S				2	1		3	10.3%
C	14						14	48%
D							0	0%
Cx				3			3	10.3%
FREC	15	0	0	10	4	0	29	
	51%	0%	0%	34.5%	13.8%	0%	100%	



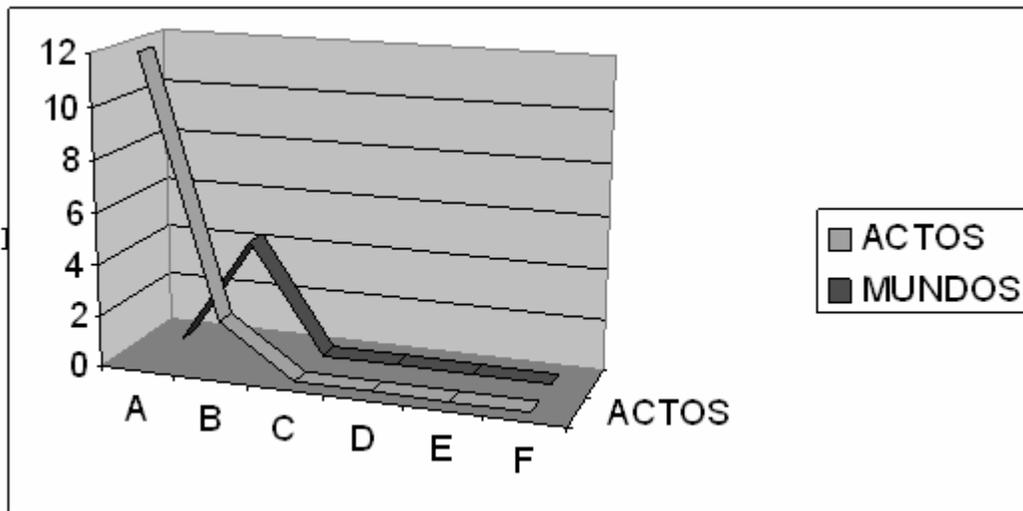
C) VIRGILIO ROA.

Categoría: Procesos de Inscripción.

Subcategoría: Textos de FUNDAUNA.

Tema: solicitud de requisitos de inscripción

Mundos \ Actos	MI	AO	E	P	PI	PA	TOTAL	
	A. Solicitar información	12						12
B. Proveer información	2						2	4.3%
C. Socializar							0	0
D. Confrontar							0	0
E. Divagar							0	0
F. Contextualizar							0	0
TOTAL	14	0	0	0	0	0	14	100%



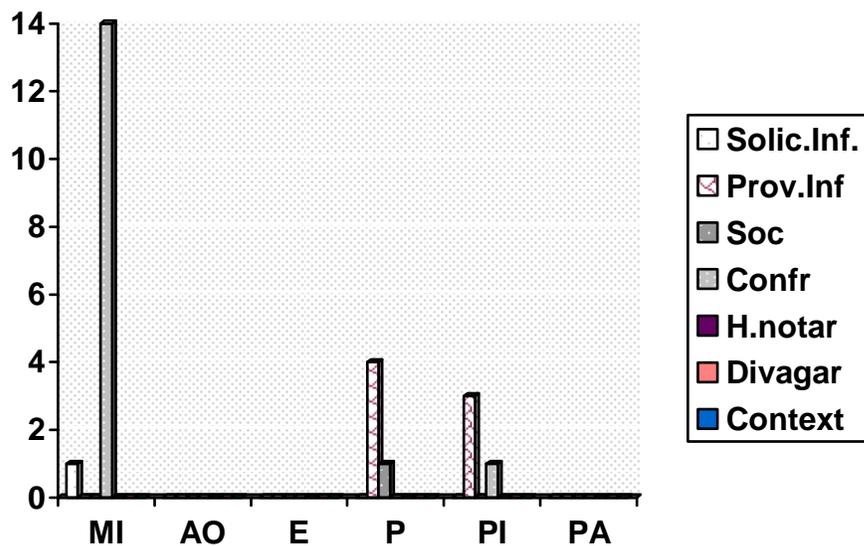
D) OSCAR CABELLO

Categoría:

Subcategoría

Tema:

Semántica → Pragmática ↓	MI	AO	E	P	PI	PA	Total	
Solicitar información	1						1	3.7%
Proveer información				4	3		7	26%
Socializar				1			1	3.7%
Confrontar	14				1		15	55.5%
Hacerse notar							0	0
Divagar	3						3	11.1
Contextualizar							0	0
TOTAL	18	0	0	5	4	0	27	100%
	66.6%	0	0	18.5%	14.18%	0		

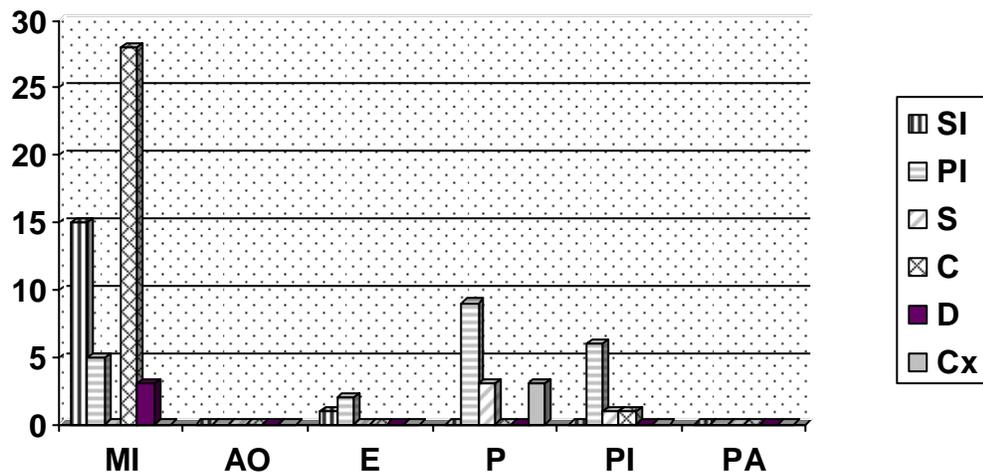


Si ahora se consolidan esos cuatro análisis en un único cuadro que pueda servir como ejemplo para la incorporación de datos provenientes de los estudiantes a la Evaluación Institucional, se obtiene lo siguiente:

SEMÁNTICA→ PRAGMÁTICA↓	MI	AO	E	P	PI	PA	f	%
SI	15	0	1	0	0	0	16	20.77
PI	5	0	2	9	6	0	22	28.57
S	0	0	0	3	1	0	4	5.19
C	28	0	0	0	1	0	29	37.66
D	3	0	0	0	0	0	3	3.89
Cx	0	0	0	3	0	0	3	3.89
f	51	0	3	15	8	0	77	100
%	66.2	0	3.89	19.48	10.38	0		

Nótese que el sector institucional (eje semántico, columnas) que más comentan los estudiantes es el de los Materiales Instruccionales (66.2%). Entonces podemos preguntarnos ¿cuáles son las actitudes que manifiestan los estudiantes con respecto a ese sector institucional mayoritariamente abordado en los foros? Vamos a

la celda de cruce con mayor frecuencia y vemos que la actitud predominante es la de desagrado o insatisfacción (C, Confrontar, f= 28, casi un 37%), seguida por las actitudes vinculadas a necesidad de información (‘solicitar información’ más ‘proveer información’: 20, casi un 26%). De hecho, yendo a los resultados de las filas, la actitud, intención o acción discursiva de mayor frecuencia es la de confrontar (insatisfacción), con un 37.6%. Pero si englobamos “solicitar información’ y ‘proveer información’ en un solo rubro, vemos que llegan casi a un 50% las participaciones que evidencian una carencia de información institucional por parte de los estudiantes. Aunque estas cifras pertenecen a una muestra no representativa de todos los temas del foro, revisando superficialmente otros temas es fácil darse cuenta de una cierta tendencia uniforme en ese mismo sentido: insatisfacción y necesidades de información en el ámbito institucional de los materiales instruccionales. El gráfico que sigue, basado en la tabla anterior, es una ilustración de esa tendencia:



3. VERSIÓN ABREVIADA DEL PROTOTIPO DE ANÁLISIS

El procedimiento antes expuesto puede sintetizarse o abreviarse de modo que permita avanzar hacia una aplicación rápida que luego, con el tiempo y la experticia en su manejo, vaya refinándose progresivamente en atención a una mayor potencia de captura y procesamiento de la información.

Esta versión abreviada surgió después de la última reunión de entrenamiento con el grupo de profesionales de la OPEI asignado a esta actividad, una vez que se planteó la conveniencia de ir adoptando este prototipo en forma gradual. Atendiendo, entonces, a esta posibilidad, se formularon los siguientes pasos:

PASO 1. Selección del Tema a analizar

Como se dijo, la unidad de análisis de foros es siempre el Tema o Tópico, de modo que ese será siempre el trabajo inicial. Luego, una vez analizados varios Temas dentro de una misma subcategoría o categoría se podrán hacer inferencias más globales. En este sentido conviene siempre tener presente la estructura lógica de los foros electrónicos: varias intervenciones o participaciones conforman un Tema (o Tópico); varios Temas conforman una Subcategoría; varias Subcategorías conforman una Categoría y varias Categorías conforman un Foro. Hay casos en que no se usan las subcategorías, sino que se pasa directamente de los Temas a las Categorías.

Una regla importante a la hora de seleccionar un Tema es la representatividad (probabilística o lógica). Si el material es sumamente extenso con respecto a la mano de obra de analistas, al punto de que no se pueden analizar todos los Temas, entonces se debería garantizar que la muestra (para el caso de la representatividad probabilística) o el “corpus” (para el caso de la representatividad lógica) permitan hacer generalizaciones con mínimo margen de error.

PASO 2: Formular las Categorías Pragmáticas y Semánticas

Un modo de diseñar una primera fase de aplicación abreviada de este prototipo es reajustar las categorías Pragmáticas sólo a cuatro que resultan esenciales en relación con ciertos criterios teórico-referenciales: Solicitar Información (SI), Proveer Información (PI), Evaluar Positivamente (EP) y Evaluar negativamente (EN). Análogamente, las categorías Semánticas quedarían reajustadas también en 4 categorías esenciales: Materiales Instruccionales (MI), Asesorías y orientaciones (AO), Procesos de Evaluación (E) y Centro Local (CL).

Esta formulación reajustada de las categorías Pragmáticas obedece a los criterios siguientes: el grado de información bajo dominio de los usuarios es la base de la interacción entre Usuario y Organización, lo cual lleva a formular las categorías SI y PI. Por otro lado, el grado de satisfacción del Usuario con su Organización determina la calidad institucional, lo cual lleva a formular las categorías EP y EN. En cuanto al sector Semántico, los sectores centrales y más concretos de la Institución UNA, desde el punto de vista de sus estudiantes son, precisamente, los materiales con el contenido de aprendizaje (MI), el proceso de mediación entre ellos y ese contenido (AO), el mecanismo que determina su rendimiento (E) y el clima organizacional en el cual se desenvuelven (CL). Ahora la tabla de análisis quedaría de este modo simplificado:

SEMÁNTICA→ PRAGMÁTICA↓	MI	AO	E	CL
SI				
PI				
EP				
EN				

PASO 3: Captura del contenido, preparación del texto y ponderación pragmático-semántica.

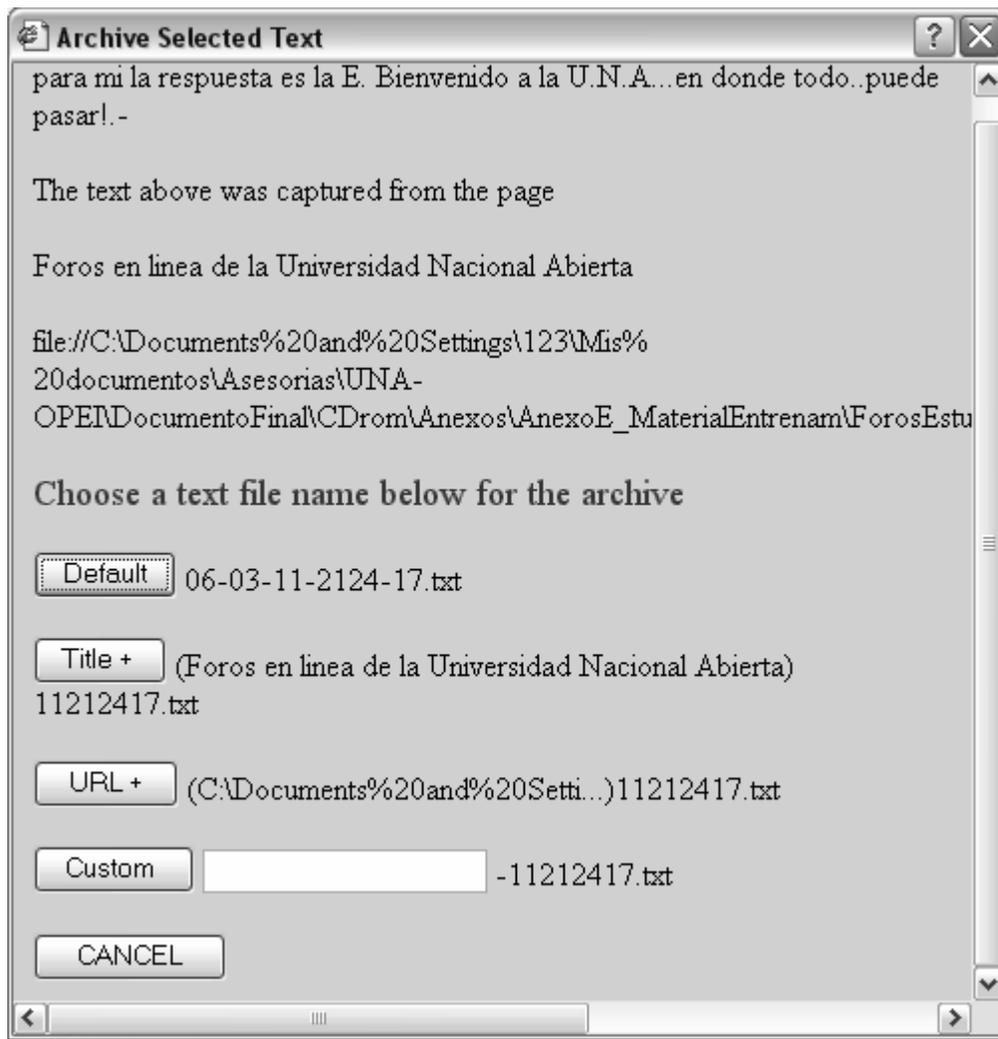
En general los foros electrónicos contienen muchos elementos que no interesan para el análisis: gráficos e imágenes, frases de corolario, columnas divisorias, colores, botones, etc. La idea es, entonces, capturar todas (y exclusivamente) las intervenciones temáticamente significativas en forma de texto plano (texto no formateado), tal que luego dicho texto pueda usarse para llenar una tabla de 2 columnas y n filas, tal que n es igual a la cantidad de participaciones o intervenciones. La primera columna contiene todas las intervenciones (cada una en una fila) y la segunda columna contiene el par ordenado (p_i, s_i) con el cual se califica la respectiva intervención, o sea, la indicación de la categoría pragmática cruzada con una categoría semántica a la cual se considera que pertenece cada intervención. El siguiente es un ejemplo:

INTERVENCIONES	CALIFICACIÓN PRAGMÁTICO-SEMÁNTICA
1. Hola a todos, tengo unos resúmenes (hechos por mi) y unos documentos que baje de Internet con los cuales he estado estudiando para la 315, como se acerca la integral los quiero compartir con uds. Los resúmenes son de los objetivos 2,4,6,8,9 y los documentos son: Introducción a la programación lineal, Optimalidad en el modelo de transporte, El método Húngaro. El que los quiera, solicítelo que con gusto se los envío.	PI, MI (Proveer información, Materiales Instruccionales)
2. Hola me gustaría mucho tener ese material. Mi dirección es tutorpersonal@yahoo.com. Gracias	SI, MI (Solicitar información, Materiales Instruccionales)
3. Hola Mary, me interesa mucho ese material mi correo es wolf_391@yahoo.com, te agradezco, si me lo puedes facilitar y muchas gracias de antemano. Saludos.	SI, MI (Solicitar información, Materiales Instruccionales)
4. Ya se los envié! Avisen si no les llega	PI, MI (Proveer información, Materiales Instruccionales)
5. Hola maryemf, yo también estoy interesado en ese material. Por favor, escíbeme a rsosa423@gmail.com	SI, MI (Solicitar información, Materiales Instruccionales)
6. Hablando de la 315, tengo copia de dos de los software que se pueden usar para el trabajo práctico. TORA y LINDO. Si los necesitas, avísame.	PI, MI (Proveer información, Materiales Instruccionales)
7. Gracias compañera. ¡Ya recibí el material!	SI, MI (Solicitar información, Materiales Instruccionales)
8. De nada, DANIO. Sauron, ye te envié el material, si no te llega avísame.	PI, MI (Proveer información, Materiales Instruccionales)
9. Te agradezco si me puedes enviar el material del método húngaro. Esperando tus noticias. Saludos de Chile	SI, MI (Solicitar información, Materiales Instruccionales)
10. Oye, es muy interesante. Por favor, envíamelo. Gracias.	SI, MI (Solicitar información, Materiales Instruccionales)

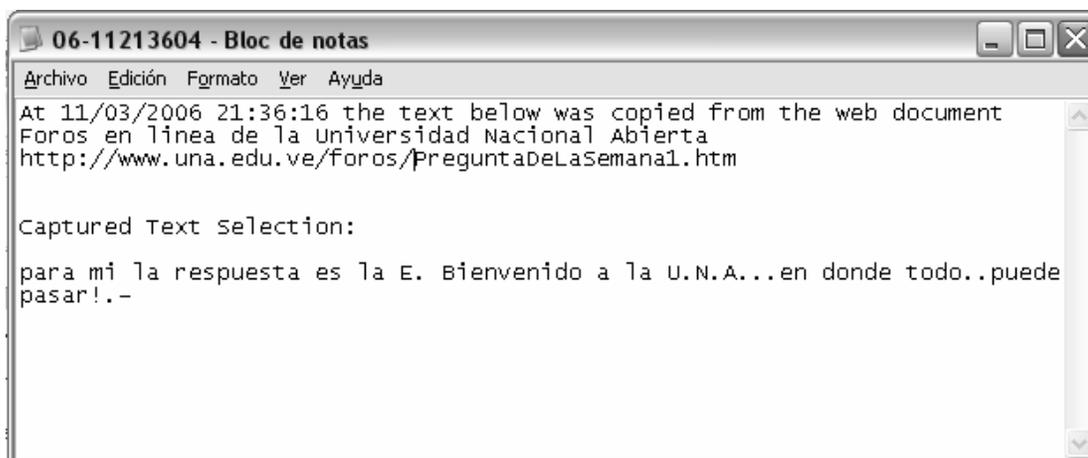
Un modo rápido de capturar texto web y convertirlo en texto plano, para luego vaciarlo en una tabla como la anterior, es usar el software llamado “IE Text Archiver” (en realidad es un script gratuito que puede ser descargado de la siguiente dirección:

http://www.snapfiles.com/reviews/Internet_Explorer_Text_Archiver/ietextarchiver.html). A continuación se ofrece una breve explicación del uso de este Script.

El programa, una vez descargado e instalado, se acopla al sistema interno de Windows y se usa desde la lista de opciones del botón derecho del mouse. Cuando nos interesa extraer una intervención de un Tema de un foro (directamente en línea o previamente guardado en la PC con formato HTM o MHT), basta resaltar el texto de la intervención, pulsar con el botón derecho sobre el texto resaltado y seleccionar del menú desplegable la opción “Archive Selected Text” (*archivar el texto seleccionado*). Aparece una ventana emergente como la siguiente (nótese que este script sólo funciona con los archivos de Internet Explorer y no de otros exploradores Web):



Arriba, aparece el texto que se ha resaltado, seguido por la dirección Web de donde se extrajo el texto y en los botones de abajo aparecen distintas opciones para titular el archivo con el texto capturado. Si se elige “Custom” (*nombre personalizado*), basta llenar la casilla con el nombre del texto archivado (por ejemplo “01” o “02”..., o “n”, para recordarnos que es la primera, la segunda o la enésima de las intervenciones de un foro) y luego pulsar sobre el mismo botón “Custom”. Automáticamente, el texto quedará guardado en formato “TXT” en un directorio de la raíz del disco duro llamado “Archive IE text selections”. Podemos hacer esto sucesivamente, una vez tras otra, hasta que hayamos capturado todas las intervenciones de un tema. Al final, tendremos en ese directorio tantos archivos pequeños “TXT” cuantas intervenciones del foro hayamos capturado. La forma de estos archivos es como la que se muestra a continuación:



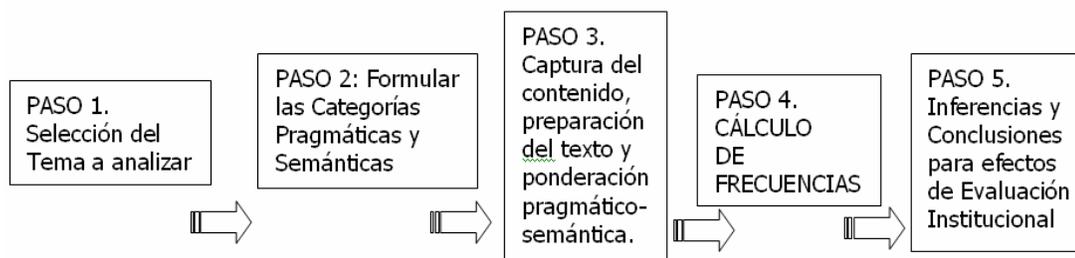
Luego, podemos abrir un procesador de textos como MS Word, trazar la tabla indicada arriba y, en cada fila de la primera columna ir insertando cada uno de los archivos TXT que contienen las intervenciones. Una vez hecho esto, procederíamos a calificar cada intervención según los pares ordenados Pragmático x Semántico, tal como se indicó en la tabla de este Paso 3.

PASO 4: CÁLCULO DE FRECUENCIAS

Una vez terminada la tabla expuesta al principio del Paso 3, ésta se convierte a la misma tabla de frecuencias que se explicó en el punto 2 de esta sección, con su respectivo gráfico estadístico, si es posible.

PASO 5: Inferencias y Conclusiones para efectos de Evaluación Institucional

Se trata de acumular o consolidar todos los temas analizados según subcategorías y categorías de Foro, es decir, se trata de agrupar los resultados individuales de todos los analistas en un solo análisis global, del cual se pueda realizar todo el esfuerzo de inferencias y de reflexiones o discusiones grupales en función de incorporar toda esa información a los procesos de Evaluación Institucional.



Resumen del Procedimiento Abreviado

NOTA FINAL: Validez y Confiabilidad del Análisis (credibilidad)

Podemos preguntarnos cómo garantizar la credibilidad de los resultados de la aplicación de este prototipo de análisis de foros electrónicos. Aparte de los mecanismos de acuerdos grupales (el llamado “consenso de actores” en la jerga de las Investigaciones Cualitativas que equivale, *grosso modo*, al célebre “juicio de expertos” en la Investigación Medicinal), están otras dos posibilidades de validación: la primera y más importante es el procesamiento por software, tal como los que se revisaron en la Fase 3 del programa de entrenamiento para el Personal

Profesional de la OPEI (ver arriba, punto 2 de esta sección; ver también el Anexo ‘C’, para más detalles). De modo especial, el programa “Text Analyst” reprocesa el análisis humano de manera eficiente; aun más recursos de validación ofrece el programa “Tropes Zoom”, el cual procesa automáticamente el texto en función de “estilos” (pragmáticos), “universos de referencia” (semánticos), “escenarios” (pragmáticos), “relaciones” (sintácticas), “categorías” (sintáctico-semánticas), etc. Además, este software permite que el analista diseñe sus propias categorías (como las propuestas aquí) de modo que el programa diversifique el texto en función de estas categorías, con su respectiva frecuencia. La idea de estos programas es que, si el software coincide con los resultados del análisis conceptual-humano, éstos quedarían validados *ipso facto*. La otra opción de validación es recurrir a sondeos colaterales que permitan contrastar los resultados de este prototipo (cuestionarios y/o entrevistas a grupos de estudiantes). Todo esto requeriría de estudios ulteriores a éste.

SECCIÓN 5: CONSIDERACIONES FINALES

En este trabajo se logró el objetivo de formular un procedimiento o prototipo para el análisis de la información generada en el sistema de foros electrónicos de la UNA, en función de su incorporación a los procesos de Evaluación Institucional.

Se logró también un entrenamiento efectivo del Personal de la OPEI en el manejo de dicho procedimiento, de acuerdo al plan de trabajo previsto.

Su validación se llevó a cabo mediante diferentes aplicaciones realizadas durante el lapso de entrenamiento y, además, mediante la comparación con el resultado de los paquetes de software propuestos, en el sentido de que los resultados de los análisis realizados manualmente coincidieron con los resultados obtenidos por esos paquetes.

El diseño del prototipo en referencia se fundamentó, primero, en una revisión documental del estado del arte en el área (entendida como marco referencial de investigación). En esta revisión de lo existente en el mundo hispano y anglosajón, se encontró un solo estudio (AAVV, 2003) orientado al diseño de un prototipo de análisis de foros, sobre la base de Estadística Lingüística. Sin embargo, dicho estudio no se orienta a los procesos de Evaluación Institucional ni se basa en una Teoría del Discurso, propiamente tal. En ese sentido, este resultado de trabajo resulta nuevo, al menos entre los trabajos realizados en español e inglés.

En segundo lugar, la formulación del procedimiento se fundamentó en un modelo de la Teoría del Discurso, asociado a un esquema tecnológico muy general de Análisis del Discurso, de todo lo cual se derivó el diseño final. Seguidamente, en una instancia de doble propósito, el Personal asignado de la OPEI se entrenó en el manejo del prototipo, así como de sus fundamentaciones teóricas y referenciales, con lo cual, colateralmente, se logró su reajuste y validación de primera instancia.

Como se advirtió en la Sección 2 de este documento, en “Alcances y Limitaciones”, esto no puede entenderse de ningún modo como un resultado

definitivo y, como ocurre en todos los casos de diseños aplicativos, de aquí en adelante se requiere de toda una fase de sucesivas aplicaciones y de un seguimiento sistemático que permita no sólo seguir validando el prototipo, sino además irlo reajustando ante casos prácticos que eventualmente puedan resultar nuevos, diferentes o no reconocibles por el procedimiento aquí obtenido. Según esto, conviene insistir en que todo este trabajo constituyó una *investigación aplicada* (en el sentido de Bunge, 1985) en su primera fase de hallazgos: la formulación y validación inicial del prototipo. Pero toda investigación aplicada, a partir de los resultados de primer nivel debe continuar a subsiguientes instancias de uso y control en función de necesidades o hechos eventualmente nuevos y de las nuevas propuestas teóricas que puedan ir ofreciéndose con el tiempo. El principio de todo esto es que toda tecnología es indefinidamente mejorable y superable. Con todo esto, los resultados aquí obtenidos pueden considerarse un primer paso firme dentro de esta trayectoria y de ese modo deberían entenderse.

Entre las tareas elementales que quedan planteadas de aquí en adelante están las siguientes:

- Fortalecimiento y ampliación del entrenamiento del Personal de la OPEI en el uso de este prototipo.
- Adiestramiento en el uso de los paquetes de software previstos.
- Control de los mecanismos de incorporación de los datos del análisis de la información de los foros a la Evaluación Institucional.
- Establecimiento de acuerdos con los responsables y webmasters del sistema de foros, en función de ampliar las posibilidades de esa plataforma para la generación de información por parte de los estudiantes, sobre la base de las necesidades de Evaluación Institucional.
- Inclusión del entrenamiento para el uso de este prototipo y de sus posibles reajustes futuros en los planes de formación de generaciones de relevo del personal de la OPEI.

- Seguimiento de los estudios que nacional e internacionalmente puedan ir desarrollándose en esta misma área.

- Establecimiento de acuerdos con los departamentos de Investigación y de Postgrado de la UNA, orientados a la posibilidad de promover alguna línea de investigación en el ámbito de la incorporación de la información estudiantil a los procesos de Evaluación Institucional y, más concretamente, en el ámbito de las tecnologías de análisis informacional.

Finalmente, parece conveniente insistir una vez más en lo novedoso de este estudio, pero, aun más, en lo original de los planteamientos iniciales de la OPEI en el sentido de, primero, asumir la Evaluación Institucional dentro de un cuadro teórico Organizacional amplio; segundo, de considerar como factor esencial de la Evaluación Institucional la información generada por los estudiantes; y, tercero, de pensar en teorías y tecnologías adecuadas a los nuevos tiempos y a los factores socio-culturales que van surgiendo progresivamente. De acuerdo a esto, es posible, por ejemplo, que el uso de los foros y de los sistemas virtuales en general sea por ahora sumamente reducido en la población venezolana. Pero es evidente que esta situación irá cambiando con el tiempo, hasta el momento en que estas plataformas de interacción electrónica se generalicen ampliamente. Y las instituciones tal vez no deberían esperar a que esto ocurra para entonces comenzar a prepararse. Probablemente sea mejor ir preparándose desde ahora e ir creciendo por adelantado al ritmo en que crecen las ofertas.

REFERENCIAS

AA VV (2003): *Development of Collaborative Learning Assessment Tool with Multivariate Analysis Applied to Electronic Discussion Forums*. Disponible en línea: <http://www.ak.cradle.titech.ac.jp/Publication/pdf/mike/elearn2003fujitani.pdf>

Anastas, J. (2004): "Quality in Qualitative Evaluation: Issues and Possible Answers", en *Research on Social Work Practice*, Vol. 14, No. 1, 57-65. SAGE Publications.

Astleitner, H. y Krumm, V. (1991): Assessment by Students as Evaluation Methode: Problems with Validity?, en *Zeitschrift für Hochschuldidaktik*, Nr. 3, pp. 241-255. Disponible en línea: <http://www.oeghd.at/zeitschrift/1991h3/>

Austin, J.(1962): *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.

Badia, I., Boaretto, M., Zorzi, M. (2003): *A User's Satisfaction Driven Scheduling Strategy for Wireless Multimedia QoS*, en *Quality of Future Internet Services*.

Basili, V., Caldiera, G., Rombach, D. (s/f): *The Goal Question Metric Approach*. Disponible en línea: <http://www.cs.umd.edu/~mvz/handouts/gqm.pdf>

Bolman, L. & Deal, T. (1995): *Modern Approaches to Understanding and Managing Organizations*. London: Jossey-Bass.

Bunge, M (1985): *La Investigación Científica*. Madrid: Ariel

Contasti, M. (2000): *Reflexión sobre la Evaluación Institucional*, en *Diario El Globo*, 22 de Diciembre, 2000, pág. 21.

Deming, E. (1986): *The New Economics for Industry, Government, Education*. Mass.: The MIT Press.

Echeverría, R. (2000): *La Empresa Emergente y los Desafíos de la Transformación*. Buenos Aires: Granica

Faculty Senate Advancement of Teaching Committee (2001): *Teaching Assessment & Improvement: Valid Uses and Interpretations*, en *Faculty Forum Paper*. Disponible en línea: <http://oregonstate.edu/~ricel/AOT3.htm>

Franklin, B. & Nitecki, D (1999): *User Satisfaction White Paper*. Disponible en línea: <http://www.arl.org/libqual/geninfo/usersatisfaction.pdf>.

Geffrey, A. (1992): *Las Teorías Sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. Barcelona: Gedisa

González-Castillo, B.; López-Rojas, P.; Marín, I.; Haro, L.; Rangel, A. (2002): Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo, en *Revista Médica, IMSS*; 40 (4): 301-304. Disponible en línea:

<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/1B0D3515-6640-4578-A997-A8C88F3D9CE1/0/satisfaccion0.pdf>

González-Silva, H. (2002): *Una Conversación sobre la Evaluación Institucional de la Educación Superior*. Disponible en línea: <http://www.iesalc.unesco.org.ve/documentosinteres/venezuela/conversaci%C3%B3n%20evaluaci%C3%B3n%20institucional.pdf>

Harrison, M. y Shirom, A. (1999): *Organizational Diagnosis and Assessment: Bridging Theory and Practice*. Sage

Harrison, M. (1994): *Diagnosing Organizations: Methods, Models, and Processes*. Sage

Martínez-Miguélez, M. (1999): *Evaluación Cualitativa de Programas*. Caracas: Avepso.

Méndez-Cortés, B. (1999): “La evaluación institucional cualitativa: una propuesta para el Telebachillerato de Veracruz”, en Martínez-García, L. (coord.): *La Educación en Debate desde la Diversidad Académica*. México: Academia Mexicana de Educación-Sección Veracruz.

Moscoso, P. (2003): *El Proceso de Evaluación de la Calidad de las Universidades Españolas: El Camino hacia la Acreditación* Moscoso. Disponible en línea: <http://www.avhe.es/Documentos/Kolleg2/Moscoso.pdf>

Padrón, J. (2005): *Análisis del Discurso e Investigación Social*. Material en CD Rom. Caracas: LINEA-i / UFT. Versión electrónica aumentada de Padrón, J. (1996).

_____ (1996): *Análisis del Discurso e Investigación Social*. Caracas: Publicaciones del Decanato de Postgrado de la USR.

_____ (1997): *Notas sobre Análisis del Lenguaje*. Maracaibo: LUZ, Doctorado en Ciencias Humanas. Disponible en línea: <http://padron.entretemas.com/NotasAnalleng.htm>

_____ (1995): *Conceptos para el Análisis del Texto Instruccional Impreso*, en INFORME DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS, Vol. VIII-IX. Universidad Nacional Abierta. Disponible en línea: http://padron.entretemas.com/texto_instruc.htm

Rey-Martín, C. (2000): *La Satisfacción del Usuario: un Concepto en Alza*, en Anales de Documentación, N° 3, pp. 139-153.

Schutz, A. (1972): *Fenomenología del Mundo Social*. Buenos Aires: Paidós,

Stufflebeam, D. y Shinkfield J. (1987): *Evaluación Sistémica: Guía Teórica y Práctica*. Temas de Educación, Paidós.

The BC Outcomes Working Group (s/f): UNDERSTANDING STUDENT SATISFACTION. Disponible: http://outcomes.bcstats.gov.bc.ca/Publications/collegereports/issue_satisfaction.pdf

Vázquez, J., Clemenza, C., Ferrer, J. (2001): *Transformación universitaria bajo la óptica de la autoevaluación. Caso La Universidad del Zulia*, en Ciencias de Gobierno, Vol. 5, N° 10, p.124-139.

Villarroel, César (2001): “Documento preliminar sobre el Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades” en: PROYECTO ALMA MATER. Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Nacionales, Cuadernos OPSU, N° 3. CNU-OPUSU, Caracas.

Villarroel, C. y Mejias, E. (1994): *Evaluación institucional de las universidades. Caso Venezuela*, en Analisis, vol. 3, num. 1, 1994, Venezuela, Oficina de Planificación del Sector Universitario/Consejo Nacional de Universidades, PP. 77-106.

West, Ch. (2001): *Measuring user satisfaction: a practical guide for academic libraries*. Disponible en línea: http://www.sconul.ac.uk/pubs_stats/pubs/userat.html.

ANEXOS

ANEXO 'A': PROPUESTA INICIAL DEL TRABAJO

UNA ESTRATEGIA DE INCORPORACIÓN DE DATOS PROVENIENTES DE LOS
ESTUDIANTES PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(Propuesta esquemática de trabajo)

Caracas, 06 de Octubre de 2005

CONTENIDOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA.....	2
2. OBJETIVOS.....	3
3. LIMITACIONES Y ALCANCES	4
4. FASES DE DESARROLLO, SUBPRODUCTOS, RECURSOS, TIEMPOS	5

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

Los procesos de evaluación institucional en las universidades han ido superándose progresivamente tanto en el plano teórico como en el estratégico-operativo. Además de que recientemente han ido cobrando cada vez mayor interés en cuanto factor indispensable para la toma de decisiones, las reformas institucionales y los planes estratégicos, sus mecanismos de procesamiento de datos se han ido ampliando hacia variables que hace años no eran consideradas, al menos en el plano de la Educación. Es así como en estos últimos años los datos provenientes de los usuarios y estudiantes han ido ganado en valor y relevancia para la evaluación institucional.

Esta tendencia se ha convertido en un denominador común tanto para las visiones empresariales de la Universidad (ya que la evaluación de gestión en las empresas comerciales tradicionalmente se ha fundamentado en los datos provenientes del cliente) como para las visiones socializadas de la misma (en consistencia con los principios de coparticipación y cogestión protagónicas).

Sin embargo, el modo en que se logra eficientemente el procesamiento y la incorporación de información proveniente de los estudiantes es un asunto todavía poco claro y poco sistematizado. En la mayoría de los casos las estrategias se basan más en el uso de instrumentos de sondeo (encuestas, por ejemplo) y de las percepciones obtenidas mediante el contacto cotidiano que en el uso de alguna estrategia integral, bien definida y técnicamente sustentada. Para el caso de las Universidades a Distancia esta situación podría ser aun más oscura, debido a la falta de un contacto interpersonal directo y cotidiano entre la institución y sus estudiantes.

De las consideraciones anteriores se deriva la conveniencia de desarrollar experiencias y estudios sistemáticos orientados a perfeccionar los mecanismos de procesamiento e incorporación de la información proveniente de los estudiantes para efectos de evaluación institucional. Dentro de esta idea, la propuesta esquemática reseñada en este documento pretende marcar una aproximación.

2. OBJETIVOS

En general, la propuesta aquí esbozada pretende definir una estrategia sistemática y científicamente fundada que permita incorporar la información generada por los estudiantes de la UNA a los procesos de evaluación institucional y que, además, llegue a ser dominada por el personal de la OPEI.

Este objetivo terminal puede ser desagregado en los siguientes objetivos parciales:

1. Elaborar un estado del arte acerca del papel que juega la información generada por los estudiantes en la Evaluación Institucional, considerando tanto las elaboraciones de carácter teórico-conceptual como las experiencias desarrolladas en otras instituciones.

2. Diseñar una estrategia metodológica adecuadamente validada, basada tanto en los resultados del objetivo específico anterior como en la Teoría del Discurso y en las técnicas del Análisis de Textos.

3. Desarrollar un conjunto de actividades de entrenamiento para el dominio de la estrategia obtenida en el objetivo anterior y dirigido al personal profesional de la OPEI.

4. Definir lineamientos que orienten el sucesivo desarrollo de estudios y experiencias de ampliación y profundización en esta área problemática.

3. LIMITACIONES Y ALCANCES

- Una restricción importante para la propuesta aquí esquematizada es que no se considerarán todos las vías posibles en que los estudiantes generan información relevante para la evaluación institucional, sino que, en calidad de ‘corpus’ de estudio, se selecciona la información recogida durante el período de ejecución de esta propuesta en los distintos tópicos del foro virtual del sitio Web de la UNA (<http://foros.una.edu.ve/modules.php?name=Forums>).

Sin embargo, como uno de los alcances previstos, en el transcurso del desarrollo de esta propuesta se buscarán las posibilidades de generalización hacia otras modalidades de expresión y de generación de información por parte de los estudiantes en una Universidad como la UNA.

- Otra restricción es que la ejecución de esta propuesta no agota, ni mucho menos, las posibilidades de estudio en esta materia. Se trata sólo de una aproximación al problema, con ciertos resultados que pueden ser aprovechados posteriormente en sucesivos estudios y que, además, pueden ir reajustándose en la medida en que la institución persista en esta línea de intereses.

Al respecto, esta propuesta prevé la cuidadosa formulación de lineamientos para la continuidad de los estudios y experiencias en ese mismo ámbito de necesidades. Los objetivos antes trazados no implican un resultado exhaustivo ni concluyente, pero sí un resultado ampliamente prospectivo, con detalladas formulaciones de oportunidades de seguimiento y continuidad.

De modo especial, la propuesta atenderá a las distintas formas, actuales y potenciales, en que los estudiantes de las universidades a distancia pueden producir información significativa para la evaluación institucional y a las formas en que la misma institución puede explotar esas fuentes de datos para ese mismo efecto.

4. FASES DE DESARROLLO, SUBPRODUCTOS, RECURSOS, TIEMPOS

FASE	SUB-FASES	RECURSOS Y ESTRATEGIAS	TIEMPO	SUBPRODUCTO
Elaboración de Estado del Arte sobre participación estudiantil en la EI (Obj. Esp. 1)	Recopilación y Selección de información	Bibliografía, Conexión Internet, Entrevistas con expertos	1 semana	Documento escrito y en formato electrónico (hipertextual)
	Sistematización de la información			
Diseño de estrategia metodológica (Obj. Esp. 2)	Formulación previa	Seguimiento y Análisis del Foro virtual de la UNA, entrevistas a estudiantes y expertos, reuniones con personal de la OPEI, reuniones con estudiantes.	3 semanas	Documento escrito y en formato electrónico (hipertextual)
	Validación con expertos y con personal de la OPEI			
	Reajustes			
Entrenamiento a personal profesional de la UNA (Obj. Esp. 3)	Diseño del plan de entrenamiento	Proyector, PC, equipos de reproducción de materiales multimedia, espacio físico.	1 semana	Documento con reportes de actividades entrenamiento
	Ejecución del entrenamiento			
Definición de lineamientos para sucesivos estudios y experiencias en el área.	Elaboración de borrador de trabajo	Reuniones y contactos con el personal de la OPEI, equipos de reproducción de materiales multimedia.	1 semana	Documento escrito y en formato electrónico (hipertextual)
	Reajustes a partir de consultas y participación del personal de entrenamiento			
	Evaluación sumativa del desarrollo de la propuesta			

ANEXO 'B': ANÁLISIS REALIZADOS POR LOS PARTICIPANTES

MILAGROS MÁRQUEZ

Participante: MILAGROS MÁRQUEZ / OPEI-UNA	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico	Total fila
Solicitar información	<p>1. lapulgayelpiojo Registrado: Mar 17, 2005. Publicado: Publicado: Jue Mar 17, 2005 11:17 pm Hola, Saludos a todos. Necesito con URGENCIA el material de Introducción a la Informática código 116 en mi CL se agoto y no quedo ni siquiera pra fotocopiarlo, lo estaba vendiendo FUNDAUNA pero no dejo ni una copia para la Biblioteca, incluye un Cd-Room si me lo pueden enviar a: lapulgayelpiojo@yahoo.com. Hoy por mi y mañana por ti. Delvalle.</p>		<p>1. Eljherrera Registrado: Feb 25, 2004. Centro Metropolitano. Publicado: Vie Abr 01, 2005 12:32 Buenas Tardes Compañeros: Alguien me podria informar cual es el centro de presentación de la prueba mañana. Me es imposible acercarme al CLM esta tarde, por cierto ci existe algun modelo de prueba les agradeceria me la enviaran a la siguiente direccion de correo: eljherrera@yahoo.com GRACIAS!!!!</p>				2
Proveer información	<p>1. rosa610 Registrado: Mar 04, 2005. Publicado: Vie Mar 18, 2005 8:51 am En el foro de ingenieria de esta misma pagina, aparece el tema 116, hay informacion sobre esto, y sino escribe tu problema, para que te ayuden, los unistas son muy solidarios, yo no curso esa materia por eso no puedo ayudarte; siempre que he solicitado algo, me han respondido.</p> <p>2. marisis Registrado: Nov 10, 2004 Ubicación: clmetropolitano Publicado: Vie Mar 18, 2005 9:05 am sabes en la pagina que tiene denissuna puedes encontrar el material de la 116 esta todo el material buscalo. en el foro esta la pagina En la vida hay que disfrutar cada minuto y segundo de ella por que es lo mas bello que uno tiene</p> <p>3. yamila Registrado: Apr 07, 2004 Ubicación: Caracas Publicado: Vie Mar 18, 2005 9:40 am Hola, puedes ingresar a la página http://unazulia.webcindario.com/ Allí está publicado el libro de 116 que necesitas y te lo puesde bajar...</p>		<p>1. ccamejo_mota Registrado: Jul 09, 2003. Publicado: Vie Abr 01, 2005 1:02 pm . BUENAS TARDES EL LUGAR DE PRESENTACION DE LA PRUEBA ES EN EL IUPG, A LAS 8:00 AM. LA UBICACION QUE ME DIJERON ES EN EL CENTRO COMERCIAL SABANA GRANDE. SUERTE</p> <p>2. marisis Registrado: Nov 10, 2004 clmetropolitano. Publicado: Vie Abr 01, 2005 1:32 pm hola buenas tardes el examen es en el IUPG de sabana grande en frente a la poma a las 08:00 am y modelos de examen no hay ya que esta es una materia nueva. En la vida hay que disfrutar cada minuto y segundo de ella por que es lo mas bello que uno tiene</p>				4

Participante: MILAGROS MÁRQUEZ / OPEI-UNA	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico	Total fila
	Saludos... Yamila Gorrin ygorrin@yahoo.com Administración de Empresas. 116, 119, 601, 631, 641, 734						
Socializar							
Confrontar							
Hacerse notar							
Divagar							
Contextualizar							
TOTAL SEMÁNTICA	4		3				

Categoría: Carreras
Subcategoría: Estudios Regulares

Tema: Solicitar información

1. lapulgayelpiojo Registrado: Mar 17, 2005. Publicado: Publicado: Jue Mar 17, 2005 11:17 pm Hola, Saludos a todos. Necesito con URGENCIA el material de Introducción a la Informática código 116 en mi CL se agoto y no quedo ni siquiera pra fotocopiarlo, lo estaba vendiendo FUNDAUNA pero no dejo ni una copia para la Biblioteca, incluye un Cd-Room si me lo pueden enviar a: lapulgayelpiojo@yahoo.com. Hoy por mi y mañana por ti. Delvalle.

1. Eljherrera Registrado: Feb 25, 2004. Centro Metropolitano. Publicado: Vie Abr 01, 2005 12:32 Buenas Tardes Compañeros: Alguien me podría informar cual es el centro de presentación de la prueba mañana. Me es imposible acercarme al CLM esta tarde, por cierto ci existe algun modelo de prueba les agradecería me la enviaran a la siguiente direccion de correo: eljherrera@yahoo.com GRACIAS!!!!

Categoría: Carreras
Subcategoría: Estudios Regulares

Tema: Proveer información

1. rosa610 Registrado: Mar 04, 2005. Publicado: Vie Mar 18, 2005 8:51 am En el foro de ingenieria de esta misma pagina, aparece el tema 116, hay informacion sobre esto, y sino escribe tu problema, para que te ayuden, los unistas son muy solidarios, yo no curso esa materia por eso no puedo ayudarte; siempre que he solicitado algo, me han respondido.

2. marisis Registrado: Nov 10, 2004 Ubicación: clmetropolitano Publicado: Vie Mar 18, 2005 9:05 am sabes en la pagina que tiene denissima puedes encontrar el material de la 116 esta todo el material buscalo. en el foro esta la pagina En la vida hay que disfrutar cada minuto y segundo de ella por que es lo mas bello que uno tiene

3. yamila Registrado: Apr 07, 2004 Ubicación: Caracas Publicado: Vie Mar 18, 2005 9:40 am Hola, puedes ingresar a la página <http://unazulia.webcindario.com/>

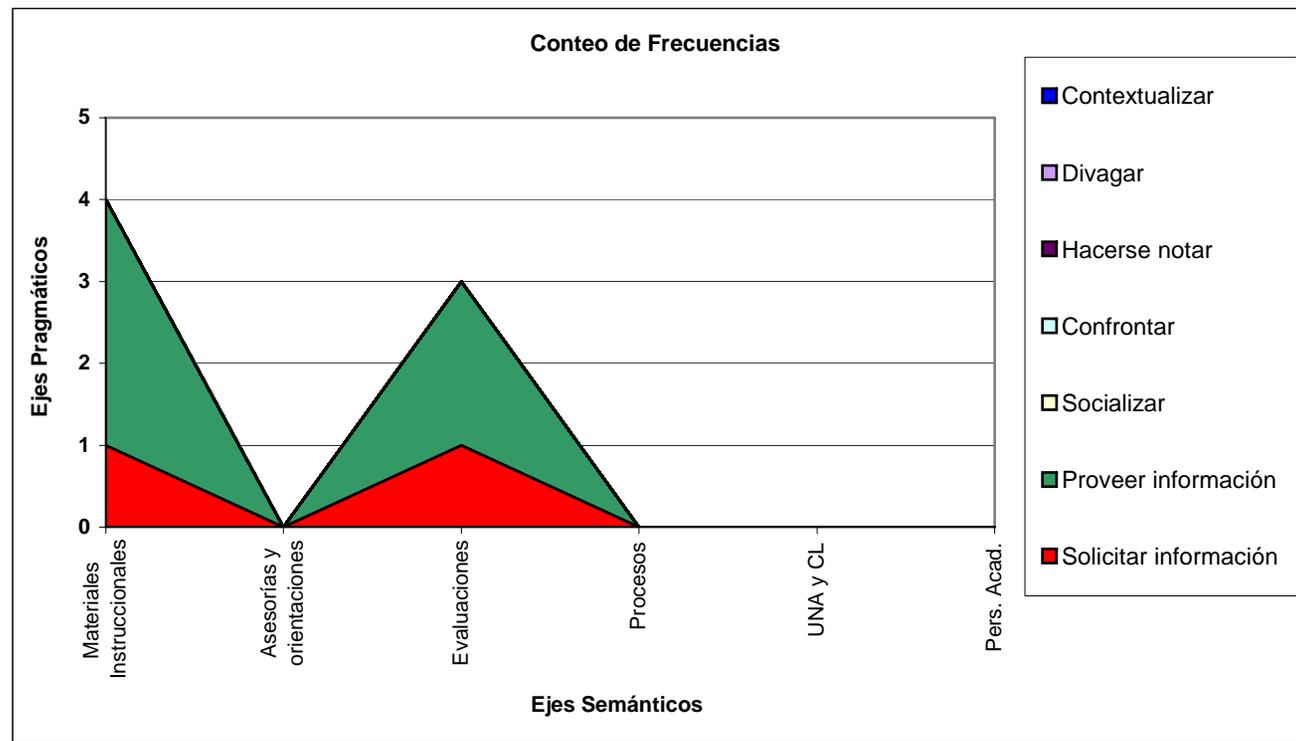
Allí está publicado el libro de 116 que necesitas y te lo puedes bajar... Saludos... Yamila Gorrin ygorrin@yahoo.com Administración de Empresas. 116, 119, 601, 631, 641, 734

4. ccamejo_mota Registrado: Jul 09, 2003. Publicado: Vie Abr 01, 2005 1:02 pm . BUENAS TARDES EL LUGAR DE PRESENTACION DE LA PRUEBA ES EN EL IUPG, A LAS 8:00 AM. LA UBICACION QUE ME DIJERON ES EN EL CENTRO COMERCIAL SABANA GRANDE. SUERTE

5. marisis Registrado: Nov 10, 2004 clmetropolitano. Publicado: Vie Abr 01, 2005 1:32 pm hola buenas tardes el examen es en el IUPG de sabana grande en frente a la poma a las 08:00 am y modelos de examen no hay ya que esta es una materia nueva. En la vida hay que disfrutar cada minuto y segundo de ella por que es lo mas bello que uno tiene

CONTEO DE FRECUENCIAS

Participante: MILAGROS MÁRQUEZ / OPEI-UNA	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico	Total Pragmática
Solicitar información	1 (0.25)	0	1 (0.33)	0	0	0	2 (0.29)
Proveer información	3 (0.75)	0	2 (0.66)	0	0	0	5 (0.71)
Socializar	0	0	0	0	0	0	0
Confrontar	0	0	0	0	0	0	0
Hacerse notar	0	0	0	0	0	0	0
Divagar	0	0	0	0	0	0	0
Contextualizar	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL SEMÁNTICA	4	0	3	0	0	0	7 (1.00)



JAIME MARTÍNEZ

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluac.	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
solicitar información		<p>1-Buenas Tardes: Alguna persona que este cursando Contabilidad Intermedia me podría indicar donde consigo información acerca del trabajo que hay que entregar, me refiero a cual es el tema, cuales son las pautas, cuando hay que entregarlo, etc. Se lo agradezco de corazon</p> <p>1-compañeros unistas, me siento realmente frustrada y decepcionada de mis misma porque no pude con el primer - examen de matematica II a pesar de haber estudiado. por esta vía solicito a alguien que me pueda ayudar o recomendar algún libro o manual, vivo en Guanare Estado Portuguesa, estudio Ing. de Sistemas pero creo que me voy a retirar porque si no apruebo matematica no voy a ser ingeniero nunca</p>				
Proveer información		<p>2. La fecha de entrega es el 28 de Mayo, es sobre los nic y dpc. Yo tampoco fui al examen donde entregaron las pautas;pero estuve en el centro local y una estudiante me la presto y la copie; pero lo que pasa es que entregaron la caratula que se debia entregar, no se si puede ser una fotocopia pues tiene una firma. Yo fui al centro a buscar al asesor, pero no lo encuentre, si quieres te escribo las preguntas, son bastante largas y voy a tardar, escribo muy lento.</p> <p>5. Hola, compañero Unista... Fijate yo tengo la información, si me pasas un fax yo con gusto te la hago llegar... Con respecto a la portada del trabajo, la que me entregaron a mí no tiene ninguna firma por lo tanto y es lo que pienso hacer para no</p>	<p>1. Compañeros: De acuerdo al Departamento de Evaluación Académica, les informo que las pruebas de la materia 601: Introducción a la Administración que se presentarán los días 14/5 y 04/06, están pautadas para las 2 PM, es decir: Ambas serán aplicadas en la tarde. Aún no sé si reconsiderarán aplicar la segunda integral otro día para que no coincida con la fecha de Matemática I y II (ya no coincide la hora) Les</p>			

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluac.	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
		<p>colocar esa hoja maltratada en el trabajo final, le podemos sacar copia facilmente... si quieres contactame en mi msn migdc@hotmail.com. Migd Cubillán Contaduría Pública</p> <p>6. Ayer estuve averiguando bibliografía para hacer el trabajo, y encuentre que hay informacion en el libro de Fernando Catacora PCGA en Venezuela que lo venden por internet en la pagina del autor en 20000 o 25000 en la UCV lo deben vender mas economico ya usado y tambien en la biblioteca se puede pedir y sacar fotocopia. Yo por problemas personales tengo que retirarla, a menos que los resuelva antes del 30 de abril, ultimo dia de retiro. de todas formas voy a hacer el trabajo aunque no lo entregue. No puedo acentuar palabras porque el teclado no reconoce acentos, disculpen esos errores. en que biblioteca?? Gracias por la información!! Migd Cubillán Contaduría Pública</p> <p>7. En la UCV y otras donde se de la carrera de administracion, si conoces a alguien que estudie en la Santa Maria por ejemplo. No se si en la biblioteca nacional u otra publica. En la UCV, me dijeron que los que no estudian alli pueden solicitar prestamo en la sala y fotocopiar. Saludos companeras. Sobre las carátulas de los trabajos, puede ser cualquier modelo que se parezca al original. Yo he entregado trabajos y la caratula la tengo diseñada para cualquier mateia y sale nitida y en original con tus datos impresos. Si quieres una copia del archivo dime donde te la puedo enviar ...</p> <p>2-Cobra ánimo, no te sientas sola. Te enviaré material de apoyo que te será muy útil para el dominio de funciones, límites y continuidad, límites indeterminados, derivadas, matrices, etc. Te ofrezco dos horas semanales de asesoría gratuita por el Chat de MSN o Yahoo. Ubicame por ese medio. No te desanimes, la UNA nos enseña a vencer obstáculos grandes como montañas, pero aprendemos a escalarlas y luego el éxito es remunerador.</p> <p>3-Que bonito Dennis!!!</p>	<p>avisaré Saludos Liz-zambrano</p> <p>2. Tal vez algo tarde, pero creo que eso es como el estudio, nunca es tarde para agradecer, realmente eres una persona proactiva, y a favor de todos los Unistas, gracias Liz por darnos siempre esta buena informacion y a tiempo, muchas muchas gracias, realmente personas como tu, Judith, Hector, son los que hacen que esta via de comunicación funcione, P.D. Me disculpan los que actuan en los foros y no nombro , a todos ustedes gracias. SherlyMar Mil gracias por tus palabras, pero aún falta demasiado por hacer...</p> <p>3. En relación a la materia: Por favor toma nota que la 1ra. y 2da. integral se presentarán en la tarde y no en la mañana, como reflejaba el calendario. Ahora ya se publicó la corrección... Aún no tengo respuesta para la reconsideración de la fecha de la 2da. integral. En cuanto sepa algo te aviso. Saludos El problema reside en que ese día también presentamos teoría económica 641, es decir, que habrían tres exámenes un sólo día...</p>			

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluac.	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
		<p>Aunque no soy la afectada, me parece hermoso conseguir gente que sea tan amable y preocupado por los demas.</p> <p>Por cierto, si sabes de alguien que quiera estudiar de esa forma Mat III, me avisas, pues estudio sola y es mas dificil asi, soy de CL. Metropolitano y estudio Contaduria..</p> <p>Gracias y sigue asi...</p> <p>Si te puedo ayudar en algo o sabes a quien puedo ayudar, me encanta la contabilidad y tengo mis facilidades con ella</p>				
socializar						
confrontar		<p>3. La asesora de la materia en el Centro Local Metropolitano nunca esta y cuando esta trata muy mal a los estudiantes. Uno como estudiante se siente burlado cuando tiene que tropezarse con gente asi y peor cuando uno decide denunciar se consigue con que el estudiante siempre es el mentiroso y el asesor el que tiene la razon. como me paso hace algun tiempo cuando el " TRISTEMENTE CELEBRE" Prof. Joao solapo a la asesora solicitandome que le demostrara las faltas de la asesora con dias, fechas y horas. como si los estudiantes llevamos una bitacora donde llevamos anotadas las veces que vamos a nuestra universidad con horas y dias cuanto detalle suceda en dicha visita. En vista de que considero la respuesta dada por el Prof. como un reto y tomandole la idea pues aqui les coloco dos de las anotaciones que llevo ya que he estado buscando a esta asesora para que me expolique el trabajo.</p> <p>4. A) Sabado 19 de Marzo 10:00 am la asesora no asistio al Centro Local, esa fecha esta publicada en la puerta de la asesora como dia de atencion. B) Martes 29 de marzo 4:40 pm la asesora ya se habia ido y su hora de atencion es hasta las 5:00 pm. ahora me supongo que el Prof. Joao no me va a decir otra vez que debo entender a la Profesora por que es una persona mayor. alli les dejo esa perllita. p.d. Amigos de aseuna met. como puedo hacer para hacer esta denuncia pero que no sea en el Centro Local ya que dudo de la objetividad de sus autoridades. Anyah</p>				
hacerse notar						
divagar						

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluac.	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
contextualizar						
TOTAL SEMANTICA						

Filas = Pragmática
Columnas = Semántica

Categoría: Carreras
Subcategoría: Estudios Regulares
Tema: Ayuda

1-compañeros unistas, me siento realmente frustrada y decepcionada de mis misma porque no pude con el primer -examen de matematica II a pesar de haber estudiado. por esta via solicito a alguien que me pueda ayudar o recomendar algún libro o manual, vivo en Guanare Estado Portuguesa, estudio Ing. de Sistemas pero creo que me voy a retirar porque si no apruebo matematica no voy a ser ingeniero nunca

2-Cobra ánimo, no te sientas sola.

Te enviaré material de apoyo que te será muy útil para el dominio de funciones, límites y continuidad, límites indeterminados, derivadas, matrices, etc.

Te ofrezco dos horas semanales de asesoría gratuita por el Chat de MSN o Yahoo. Ubícame por ese medio.

No te desanimes, la UNA nos enseña a vencer obstáculos grandes como montañas, pero aprendemos a escalarlas y luego el éxito es remunerador.

DENIS AMERICO

dgdosmilcuatro@gmail.com

236 Ing. Sistemas: 222 306 313 314 641

<http://unazulia.co.nr/>

"Se siega lo que se siembra" (Gálatas 6:7)

3-Que bonito Dennis!!!

Aunque no soy la afectada, me parece hermoso conseguir gente que sea tan amable y preocupado por los demas.

Por cierto, si sabes de alguien que quiera estudiar de esa forma Mat III, me avisas, pues estudio sola y es mas dificil asi, soy de CL Metropolitano y estudio Contaduria..

Gracias y sigue asi...

Si te puedo ayudar en algo o sabes a quien puedo ayudar, me encanta la contabilidad y tengo mis facilidades con ella 😊

Mígd Cubillán
Contaduría Pública

Foros en línea de la Universidad Nacional Abierta: Forums

CATEGORÍA: CARRERAS

SUBCATEGORÍA: ADMINISTRACIÓN

TEMA: Introd. a la Administración 601

1. Compañeros: De acuerdo al Departamento de Evaluación Académica, les informo que las pruebas de la materia 601: Introducción a la Administración que se presentarán los días 14/5 y 04/06, están pautadas para las 2 PM, es decir: **Ambas serán aplicadas en la tarde**. Aún no sé si reconsiderarán aplicar la segunda integral otro día para que no coincida con la fecha de Matemática I y II (ya no coincide la hora) Les avisaré Saludos Liz-zambrano
2. Tal vez algo tarde, pero creo que eso es como el estudio, nunca es tarde para agradecer, realmente eres una persona proactiva, y a favor de todos los Unistas, gracias Liz por darnos siempre esta buena información y a tiempo, muchas muchas gracias, realmente personas como tu, Judith, Hector, son los que hacen que esta vía de comunicación funcione, P.D. Me disculpan los que actúan en los foros y no nombro, a todos ustedes gracias. **SherllyMar** Mil gracias por tus palabras, pero aún falta demasiado por hacer...
3. En relación a la materia: Por favor toma nota que la 1ra. y 2da. integral se presentarán en la tarde y no en la mañana, como reflejaba el calendario. Ahora ya se publicó la corrección... Aún no tengo respuesta para la reconsideración de la fecha de la 2da. integral. En cuanto sepa algo te aviso. Saludos

El problema reside en que ese día también presentamos teoría económica 641, es decir, que habrían tres exámenes un sólo día...

1.-Buenas Tardes:

Alguna persona que este cursando Contabilidad Intermedia me podria indicar donde consigo información acerca del trabajo que hay que entregar, me refiero a cual es el tema, cuales son las pautas, cuando hay que entregarlo, etc.
Se lo agradezco de corazon

2.-La fecha de entrega es el 28 de Mayo, es sobre los nic y dpc. Yo tampoco fui al examen donde entregaron las pautas; pero estuve en el centro local y una estudiante me la presto y la copie; pero lo que pasa es que entregaron la caratula que se debia entregar, no se si puede ser una fotocopia pues tiene una firma. Yo fui al centro a buscar al asesor, pero no lo encuentre, si quieres te escribo las preguntas, son bastante largas y voy a tardar, escribo muy lento.

3.-La asesora de la materia en el Centro Local Metropolitano nunca esta y cuando esta trata muy mal a los estudiantes. Uno como estudiante se siente burlado cuando tiene que tropezarse con gente asi y peor cuando uno decide denunciar se consigue con que el estudiante siempre es el mentiroso y el asesor el que tiene la razon. como me paso hace algun tiempo cuando el " TRISTEMENTE CELEBRE" Prof. Joao solapo a la asesora solicitandome que le demostrara las faltas de la asesora con dias, fechas y horas. como si los estudiantes llevamos una bitacora donde llevamos anotadas las veces que vamos a nuestra universidad con horas y dias cuanto detalle suceda en dicha visita. En vista de que considero la respuesta dada por el Prof. como un reto y tomandole la idea pues aqui les coloco dos de las anotaciones que llevo ya que he estado buscando a esta asesora para que me expolique el trabajo.

a) Sabado 19 de Marzo 10:00 am la asesora no asistio al Centro Local, esa fecha esta publicada en la puerta de la asesora como dia de atencion.

b) Martes 29 de marzo 4:40 pm la asesora ya se habia ido y su hora de atencion es hasta las 5:00 pm.

ahora me supongo que el Prof . Joao no me va a decir otra vez que debo entender a la Profesora por que es una persona mayor.

alli les dejo esa perlita.

p.d. Amigos de aseuna met. como puedo hacer para hacer esta denuncia pero que no sea en el Centro Local ya que dudo de la objetividad de sus autoridades.

anyah

4-Hola, compañero Unista...

Fijate yo tengo la información, si me pasas un fax yo con gusto te la hago llegar...

Con respecto a la portada del trabajo, la que me entregaron a mi no tiene ninguna firma por lo tanto y es lo que pienso hacer para no colocar esa hoja maltratada en el trabajo final, le podemos sacar copia facilmente...

si quieres contactame en mi msn migdc@hotmail.com Migd Cubillán

Contaduría Pública

Ayer estuve averiguando bibliografia para hacer el trabajo, y encuentre que hay informacion en el libro de Fernando Catacora PCGA en Venezuela que lo venden por internet en la pagina del autor en 20000 o 25000 en la UCV lo deben vender mas economico ya usado y tambien en la biblioteca se puede

pedir y sacar fotocopia. Yo por problemas personales tengo que retirarla, a menos que los resuelva antes del 30 de abril, ultimo dia de retiro. de todas formas voy a hacer el trabajo aunque no lo entregue.

No puedo acentuar palabras porque el teclado no reconoce acentos, disculpen esos errores.

en que biblioteca??

Gracias por la información!!

Migd Cubillán

Contaduría Pública

En la UCV y otras donde se de la carrera de administracion, si conoces a alguien que estudie en la Santa Maria por ejemplo. No se si en la biblioteca nacional u otra publica. En la UCV, me dijeron que los que no estudian alli pueden solicitar prestamo en la sala y fotocopiar.

Saludos companeras.

Sobre las carátulas de los trabajos, puede ser cualquier modelo que se parezca al original.

Yo he entregado trabajos y la caratula la tengo diseñada para cualquier mateia y sale nitida y en original con tus datos impresos. Si quieres una copia del archivo dime donde te la puedo enviar ...

OSCAR CABELLO

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
Solicitar información	<ul style="list-style-type: none"> Siempre es traumático el proceso de Inscripción ??? acabo de aprobar el Introdutorio y estoy esperando la liberación de la pág. De la Secretaria para inscribirme en mi 1er semestre por esta vía. Puedo obtener información sobre cuanto debo pagar al banco con anterioridad? Ya tengo definida mi carga académica. 					
Proveer información				<ul style="list-style-type: none"> Hola la página siempre se activa alrededor de 11 am o después del medio día... en el foro de inscripciones regulares esta publicado los aranceles por materia te recomiendo que lo veas para que sepas cuanto es el total a pagar y en tu centro local están publicado las cuentas bancarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciencia yo estoy intentando desde las 6 am pero es importante hacerlo temprano después se pone difícil. Este aviso vale para cualquier compañero(a) Las opiniones emitidas por esta persona, son a titulo personal, las misas no reflejan una postura de la UNA. 	
				<ul style="list-style-type: none"> Siempre es traumático el proceso de Inscripción ???, acabo de aprobar el Introdutorio y estoy esperando la liberación de la pág. De la Secretaria para inscribirme en mi 1er semestre por esta vía. Puedo obtener información sobre cuanto debo pagar el banco con anterioridad? Ya tengo definida mi carga académica. 		
				Hola queridos unistas yo creo que ya la gran mayoría de todos sabemos que esto se esta volviendo rutina en las inscripciones regulares asi que yo pienso con el permiso de todos uds. Y respetando sus opiniones pienso		

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
				<p>que lo que debemos es tratar de aportar soluciones en vez de estar quejándonos de la desidia del departamento de informática de la UNA. Así que yo empiezo con mi proposición es, que deben asignar fechas de inscripción por carreras con varios días de plazo avisar, publicar dichos lapsos con suficiente tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hola, soy un principiante en esto pero no encuentro x ningún lado de los aranceles que debemos cancelar, y la página de inscripción aun no abre. 		
Socializar				<ul style="list-style-type: none"> ● Debido a que los Centros Locales: Amazonas, Apure, Cojedes, Guarico, Lara Monagas, Trujillo y Zulia no han logrado cumplir con el cierre correspondiente al laso 2005-1, la Secretaría está tomando las medidas pertinentes para la correcta administración del Proceso de Inscripción, a fin de garantizar la reubicación estudiantil a efectos del lapso 2005-2. Una vez concretados los ajustes a la página, se abrirá entonces la INSCRIPCIÓN REGULAR. 		
Confrontar	<ul style="list-style-type: none"> ● No se que opinan ustedes pero esos libros de Fundauna me parecen una exageración de caros de verdad carissimos la UNA no era publica????no se uede ser que uno tenga que andar deseseperado buscanco libros prestados o usdos o si no los pagan bien caros... con todo respeto me parece desconsiderado para con nosotros. 				<ul style="list-style-type: none"> ● Bueno eso siempre ocurre ya nada me sorprende en esta universidad después vendrán los problemas con las notas RECLAMOS Y RECLAMOS. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Realmente los precios son altos y hay muy poca cosndieración con los estudiantes, deberían ajustarlos un poco mas a nustr aposibilidades, es decir, para que nos piden 					

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
	<p>información sobre nuestra situación socioeconómica si no la van a tomar en cuenta... es absurdo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pero como se hace? Hay que hacer el sacrificio, sobretodo para evitar andar, como tu mismo dices, desesperados buscando libros prestados. ● Hablando muy en serio, pienso que los libros de fundauna y los de la UNA en general son de precios accesibles. ¿quién dijo que en las universidades públicas los libros son más baratos? Porque el contrario se comercializa con las famosas Guías obligatoria que salen más caras que los libros mismos. ● Cuando hablo de precios accesible me refiero a la comparación con los medios didácticos que son necesarios en otras universidades para cursar una carrera. Ahora bien, la falta de recursos económicos para adquirirlos es otro tema. No es un secreto que vivimos en una sociedad desestabilizada económicamente, y que a algunos les es mucho más difícil adquirir un libro que a otros. Pero, ¿quién no ha malgastado dinero en comida chatarra de Mac Donalds, burges King, Wendys, etc? Son asuntos personales, cada quien usa su dinero según sus intereses y gustos. Pero no discutamos sobre quién es más pobre, esta en peor condición económica o le cuesta más compra los libros de la UNA o Fundauna, porque caemos en una mar sin fondo. Lo importante es ayudarnos unos a otros al mayor grado posible y facilitar el aprendizaje a nuestros compañeros mediante los aportes individuales y colectivos que podamos ofrecerles. De esta manera se logra el principio de igualdad: el que más tiene proporciona al que menos tiene, ya sean libros, conocimientos o cualquier otra fuente de ayuda. Esto en matemática se expresa así: $1+1=2$. En la Biblia se anuncia este principio así: "Mejores son dos que uno, porque tiene buen galardón por su duro trabajo. Pues si uno de ellos ce, e otro puede 					

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
	<p>levantar a su socio. Pero ¿cómo le irá al que está solo cae cuando no hay otro que lo levante?" (Eclesiastés 4:9,10) Palabras del sabio rey Salomón.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tal vez sea una exageración eso de que los libros son caros, viéndolo desde el punto de vista que uds han planeado, es verdad que nos servirán para toda la vida, de hecho es una gran ventaja que nos da la UNA. El punto es que se dice CAROS al hacer la comparación entre los libros de UNA y de FUNDAUNA; es decir de 5.000 a 15.000 y más hay una gran distancia, sobretodo cuando no es solo 1 libro que vas adquirir sino 3 o más, la diferencia es más notoria. No es cuestión de ser pichirres, es muy probable que quienes expusimos el tema desde el principio tengamos más responsabilidades económicas que cubrir que otros estudiantes de UNA, como pagar alquiler, pagar mensualidades del colegio de los niños, transporte, servicios, comidas, etc y se nos complica un poco. Por ejemplo en mi caso cancelé 55.000 Bs por la inscripción de 7 materias + ek material de 4 de ellas. Y por las otras 3 cancelé 56.000 Bs solo por los libros. Allí se refleja la comparación de las que le hablé al principio. • Disculpen por haber entendido mal el planteamiento. Estoy muy de acuerdo con Minna, los de educación no deberían pagar tanto por los libros en comparación con los demás. Respecto a Turbo: No soy fanático religioso No soy evangélico No soy polémico No me gusta aprovechar los medios para compartir últimamente, como lo es este foro. Respeto las ideas ajenas, como las posiciones políticas, a pesar de que aborrezco tanto la política como la homosexualidad. Atenderé con muchísimo gusto tu llamado a alejarme de ti, pues no caeré en bajo terreno de conversación. Por mi parte, trataré de respetar al máximo los normas de este foro y convertirme en un aporte según pueda, quiero ser un humilde servidor. Tú no serás quien logre 					

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
	<p>desenfocarme de esos objetivos. Por lo tant, te hago la misma petición: mantenerte en tu mundo, y yo en el mío.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Turbo: ● Cita no me gusta hablar con evangélicos y religiosos así que por mi parte stay Hawai fromme...no hablo con fanáticos religioso!!!. No te gusta los evangélicos, ni los judíos, ni los chinos...aquí ya la mayoría de los foristas sabemos por tus propias palabras lo que detestas pero son tantas cosas que me pregunto: qué será lo que te gusta? <p>Cita: NADA PERSONAL!!! Aborreces tanto a tantos y dices que no es personal? Con el debido respeto que te mereces, pero es absurdo odiar a alguien y que no sea personal. Cita: minna no te conozco y no tengo nada en contra de ti. Yo tampoco tengo nada en tu contra. Cita: Solo le pedí que no me hable de cosas que a mi no me gusta eso es todo. Le dijiste que no le hablaras más del tema, pero recuerda que Denis no tiene mucho tiempo en el foro y él no sabía que esas conversaciones te molestaban y de una lo tildaste de "Fanático Religioso". Solo por escribir un versículo de la Biblia y lo mandaste s stay Hawai from yo! No te parece que te precipitaste un poco?.</p> <p>Cita: /ya sabes para no leer sus pendejadas religiosas).</p> <p>A lo que tu llamas "pendejadas religiosas" para muchos tiene un significado de tal magnitud que ni te imaginas. Creo que deberías respetar la creencia e ideologías de cada quien. Si te molestan ignóralas pero no pretendas que sea un tema tabú solo porque a ti te molesta. Eso es lo que se llama RESPETO. Cita: Acaso me has visto decirle a fulano mengano "hey, te odio". Bueno.. por lo que recuerdo,</p>					

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
	<p>tal vez no le dijiste (escribiste) te odio directamente a laguen del foro pero sui has mostrado cierto (bastante) resentimiento hacia algunos Unistas sentimientos que no se fundamentan precisamente en amor ni muestran compañerismo alguno, pero imagino que tendrías motivos, valederos o no pero seguro que si. Ah! Pero eso si es personal y no es parte del tema central de hoy.</p> <p>Cita: Y ahora espero que tu no vayas a pensar que por el simple hecho de responderte (a mi manera) es que te odio o algo por el estilo... Si supieran que estoy impresionada... pues tus maneras han mejorado y te felicito por eso, hace unos meses atrás me hubieras atropellado con tus viejas maneras! Me alegro por ese cambio, en serio!. Yo no tengo motivos para odiarte y creo que tu tampoco, simplemente estamos debatiendo un tema, cosa común que se hace en los foros...ves? asi funciona esto..</p> <p>"Porque Dios ama castiga, como el padre al hijo a quien quiere"</p> <p>Cita: Pues claro que tengo motivos (y de sobra) o es que tu crees que esto es de gratis? Pues no!!!...y no es personal ok?. Al decir personal me refreía a que es un asunto privado tuyo, tu tendrás tus razones y se te respetan...</p> <p>Cita: no hay nada de que alegrarse, sigo igual que siempre.</p> <p>Cita: ..no creíste toda esa basura sobre ser buena persona o sí?.</p> <p>Si me la había querido, que lastima que haya sido solo basura. Ese cambio te sentaba muy bien, pero bueno.</p> <p>Cita: Ha sido divertido esta pequeña charla minna...de verdad que si...</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lo mismo digo Turbo. ● Totalmente de acuerdo contigo! ● "Porque Dios al que ama castiga, como el padre al hijo a quien quiere". ● Hola compañeros, de verdad no se en 					

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
	<p>momento este tema desvió su razón de ser, lo que quise decir (como lo aclaro Mary) es que sobre todo a los de Educación se nos complica, porque la mayoría de los libros dependen de Fundauna, a los que tenemos hijos, hogar que mantener, más aun y de verdad que se que el contenido es muy bueno, pero hace poco compre por ejemplo un libro de currículo en un a buena librería bien encuadernado, a un precio muy inferior al que pague por el de la Universidad, no es pichirrez, es una inquietud, debemos ser respetuoso bien, chévere!, a mi me parece que la calidad del encuadernado y el material de impresión es de baja calidad, podrian ser un poco mas solidarios (en FUNAUNA) es mi opinión particular, igual compre los libros, la idea no era polemizar. Saludos a todos y suerte que ya empezamos a presentar!!!.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Saludos desde la tierra de la Divina Pastora!!! 					
Hacerse otra				<ul style="list-style-type: none"> ● CUÍDENSE MUCHO QUE DELOS BUENOS QUEDAMOS POCOS. 		
Divagar	<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Sabes que es caro? El caro de meteoro que usa TURBO ● Realmente los libros de la UNA no tienen precio, para todos los demás existe MasterCard. Spiaciaatemi, soltando é uno scherno.ç 					
contextualizar				<ul style="list-style-type: none"> ● Creo que seria importante que los procesos de inscripciones sean más fáciles, que activen la pagina sino el día anterior en la tarde, por lo menos bien temprano el día de inicio de inscripciones, así se podría acelerar los procesos. Mucho sabría agradecer que tomaran en cuenta que en los tiempos actuales no estamos para perder mucho tiempo, sobre todo en este mes que son las inscripciones de los niños que tenemos en las escuelas y Liceos. 		

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico
				<p>Todos los años es lo misma con la inscripciones pero que mas se puede hacer tenemos que tener mucha paciencia.</p> <p>El ayer se fue. El hoy está aquí misterioso, desafiante, saludándote con mil problemas. La carrera tal vez sea intensa, pero cada uno vive su historia y corre detrás de su sueño.</p> <p>No hay UNASEC ¡Y ahora quien podrá defendernos?.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene razón, siempre es igual. Tengo una hora esperando que abran la página.... Por favor necesitamos inscribirnos temprano, ya que el proceso es muy tedioso, y los LIBROS escasos, por far den una respuesta pronto. 		
TOTAL	18	0	0	8	4	0

Semántica → Pragmática ↓	MI	AO	E	P	PI	PA	Total	
Solicitar información	1						1	3.7%
Proveer información				4	3		7	26%
Socializar				1			1	3.7%
Confrontar	14				1		15	55.5%
Hacerse notar							0	0
Divagar	3						3	11.1
Contextualizar							0	0
TOTAL	18	0	0	5	4	0	27	100%
	66.6%	0	0	18.5%	14.18%	0		

ANÁLISIS DE VIRGILIO ROA

PASO N° 1: IDENTIFICAR MODALIDAD DE SERVICIO PARA EL FORO.

En la UNA se utiliza el sistema **PHBB**.

PASO N° 2: ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE FOROS.

.- **CATEGORÍA (C):** Procesos de Inscripción.

.- **SUBCATEGORÍA (S):** Textos de FUNDAUNA.

.- **TEMAS (T):** Se presentan dos temas, el que se hace como mensaje público (T_1 , solicitud de requisitos de inscripción⁵ y el que trata sobre la asignatura 641(T_2).

.- **MENSAJES (M):** Para T_1 uno y para T_2 catorce.

PASO N° 3: ESTRUCTURA DE ROLES.

.- **Administrador:** Quien organiza, coordina, mantiene y supervisa la plataforma del sistema de foros es el CIIUNA.

.- **Moderador:** Se desconoce.

.- **Usuario Registrado:** a) Avanzado (Experimentado): Siete participantes.
b) Intermedio (Regular): Tres participantes.
c) Principiante: Cuatro participantes.

PASO N° 4 y PASO N° 5: Estos dos puntos dependen **a)** de la muestra de temas y mensajes que por categorías y subcategorías se tenga; y **b)** del enfoque investigativo que se seleccione.

⁵ Este tema no tuvo respuesta en esta sección, por lo que no se le aplicó el procedimiento para análisis de foros.

PASO N° 6: EDICIÓN DEL CONTENIDO DEL FORO.

- a) Contenido original sin capturar (anexo N° 1).
- b) Contenido capturado (anexo N° 2).
- c) Contenido Limpio (anexo N° 3).

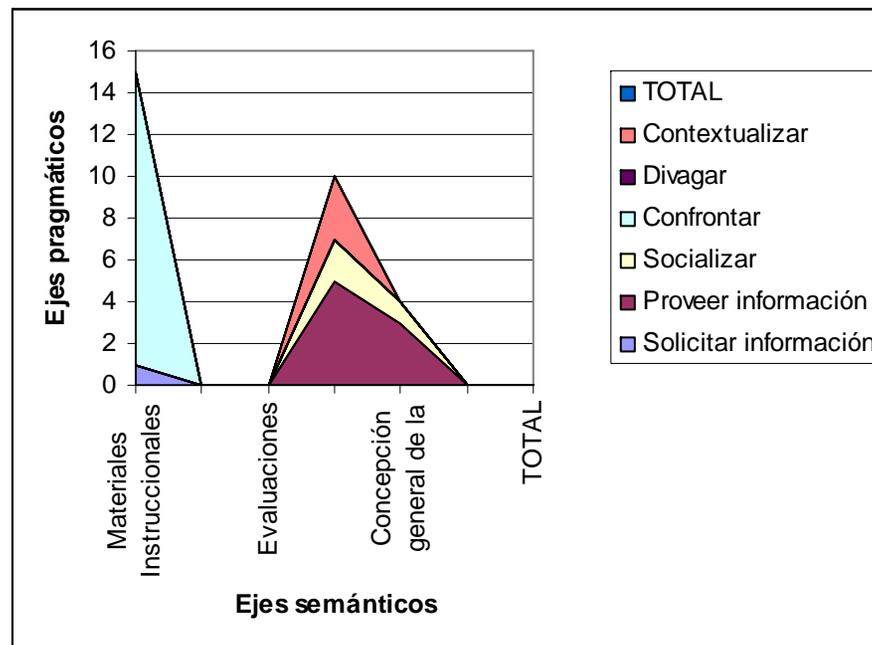
PASOS N° 7 Y N° 8: INFORMACIÓN PRAGMÁTICA Y SEMÁNTICAS.

Paso N° 8	<i>Materiales Instruccionales (código 641)</i>
Paso N° 7	
Solicitar Información	<p>M₁ : Lista de textos UNA M₂: Quién lo tiene o donde lo venden M₃: Solicitud de e-mail M₄: Solicitud de e-mail M₅: Solicitud de material M₈: Solicitud del material M₉: Solicitud del material M₁₀: Solicitud del material M₁₁: Solicitud del material M₁₂: Solicitud del material M₁₃: Solicitud del material M₁₄: Solicitud del material</p>
Proveer Información	<p>M₂: No hay existencia en el CL M₃: Envío de los dos libros e intercambio de materiales para el aprendizaje (pruebas y modelos de respuestas). M₄: Remisión electrónica de algunos archivos. M₅: Remisión de e-mail M₆: Se agotaron en el CL Zulia. Remisión de material vía MRW a ClaudiaRs. M₇: Se le sacará fotocopias al material que se recibió M₈: Remisión de e-mail M₉: Al CL Barquisimeto no ha llegado el material de la 641. Remisión de e-mail M₁₀: Remisión de e-mail M₁₁: Remisión de algunos modelos de Respuestas. M₁₃: Remisión de e-mail</p>

	M₁₄: Remisión de e-mail
--	---

CONTEO DE FRECUENCIAS (basado en el Trabajo “Análisis de Foros”, de Jaime Martínez)

	Materiales Instruccionales	Asesorías y orientaciones	Evaluaciones	Procesos	Concepción general de la UNA y/o del Centro Local	Concepción general del personal académico	TOTAL
Solicitar información	1						1 (3.4%)
Proveer información				5	3		8 (27.6%)
Socializar				2	1		3 (10.3%)
Confrontar	14						14 (48%)
Divagar							0
Contextualizar				3			3 (10.3%)
TOTAL	15 (51%)	0	0	10 (34.5%)	4 (13.8%)	0	29 (100%)



CONTEO DE FRECUENCIAS

Mundos	MI	AO	E	P	PI	PA	TOTAL
Actos							
A. Solicitar información	12						12(85,7%)
B. Proveer información	2						2 (4,3%)
C. Socializar							0
D. Confrontar							0
E. Divagar							0
F.Contextualizar							0
TOTAL	14	0	0	0	0	0	14 (100%)

CONTENIDO CAPTURADO

Mensaje Público de eddisson: "quiero inscribirme en la una puerto la cruz y no se cuales son los requisitos, por fovar me pueden ayudar"

ClaudiaRS
Usuario Experimentado
Registrado: Jan 14, 2004
Mensajes: 667
Ubicación: Caracas

Publicado: Jue Feb 17, 2005 6:15 pm **Asunto:** 641 Teoria Económica I y más dudas...

No se donde ver la lista de los libros que ustedes manejan..

Tienen algo que ver, estan relacionados o en contacto con la gente de Aseuna? hago estas preguntas para así canalizar bien la información sobre el stock de los libros por los que tanto padecemos.

Quisiera saber si la gente de Aseuna lo tiene en primer lugar o si hay existencia en el almacen del CLM para inscribir la materia sin temor a quedarme sin libro...

Gracias por la pronta y amplia respuesta al presente.,

C.L.M. (612)
176, 631, 651.

yamila
Usuario Experimentado
Registrado: Apr 07, 2004
Mensajes: 329
Ubicación: 01Caracas612

Publicado: Vie Feb 18, 2005 7:45 am **Asunto:** Hola Amiga Claudia

Hola amiga Claudia, ayer fui a inscribirme en el CLM, y en el almacén no tenían el libro de Teoría Económica 1.... Me indicaron que pasara el jueves de la semana que viene a PREGUNTAR, a ver si ya había llegado... Por favor si te llegas a enterar de dónde lo están vendiendo o quien lo tiene, avísame..... Saludos.....

Yamila Gorrín ygorrin@gmail.com
Administración de Empresas.

DENIS_AMÉRICO
Usuario
Registrado: Feb 12, 2005
Mensajes: 38
Ubicación: CL ZULIA

Publicado: Vie Feb 18, 2005 9:31 am **Asunto:** Libro 641

ClaudiaRs:

Me alegra y satisface mucho el buen uso que le demos al foro.

Respecto a la 641:

1-) Te enviaré los dos libros (Tomo y Selección de Lecturas) por MRW cuando lo desees. Tan solo dame una dirección y hago el envío con pago en destino. No tienes que pagarme nada. Y con respecto a los libros que tienes y puedes enviarme según comentas en el mensaje privado que recibí, prefiero que ayudes a alguien de un CL que lo necesite con más premura que los estudiantes del CL Zulia, quizás hasta de Caracas misma. No te sientas comprometida materialmente a compensar la ayuda que te estoy prestando, ya que para mí es un logro poder dártela: ese es mi pago.

2-) Dame una dirección electrónica donde pueda enviarte algunas ayudas de la 641. Yo la cursaré este semestre porque en nuestro pensum viejo corresponde al semestre VII y tiene muchos pre-requisitos, cosa que ha sido cambiada en el pensum nuevo. De modo que estaremos en contacto para analizar las pruebas e intercambiar algunos tips. También te enviaré con los libros algunas pruebas y modelos de respuestas de semestres anteriores.

Conclusión: LUZ VERDE, inscribe la materia sin temores.

Saludos y un abrazo a tus hijos (veo en tu perfil que eres mamá: ¡que bueno!

DENIS AMÉRICO

Se siega lo que se siembra (GÁLATAS 6:7)

DENIS_AMÉRICO

Usuario

Registrado: Feb 12, 2005

Mensajes: 38

Ubicación: CL ZULIA

Publicado: Vie Feb 18, 2005 9:37 am **Asunto:** Ayuda académica 641

YAMILA:

Ya que estás en Caracas puedes procurar la ayuda de ClaudiaRs. Aunque si me envías un e-mail, te puedo enviar algunos archivos que tengo de la 641.

DENIS AMÉRICO

Se siega lo que se siembra (GÁLATAS 6:7)

yamila

Usuario Experimentado

Registrado: Apr 07, 2004

Mensajes: 329

Ubicación: 01Caracas612

Publicado: Vie Feb 18, 2005 2:11 pm **Asunto:** hola

Hola Denis, aquí te envío mi correo electrónico, para que de ser posible me pases la información acerca de Teoría económica 1...

ygorrin@yahoo.com

Yo también estoy en la misma situación de la amiga Claudia, en el CLM me indicaron que no tenían el material de la materia, y al parecer allá en el Zulia, si lo hay...

Te parece si esperamos hasta la semana que viene, a ver si lo traen al CLM en Caracas, y si no cuadramos para hacerte un depósito y que por favor lo adquieras por allá y me lo envíes con cobro a destino???

Disculpa si con esto te traigo muchas molestias, pero como tu sabes, al igual que todos los compañeros que nos encontramos en esta situación, estoy un tanto desesperada...

Gracias Denis

Yamila Gorrin ygorrin@gmail.com

Administración de Empresas.

DG2004

Usuario Experimentado

Registrado: Feb 20, 2005

Mensajes: 1031

Ubicación: 21 Maracaibo 236

Publicado: Dom Feb 20, 2005 3:51 pm **Asunto:** Una buena y una mala

La mala: Se agotaron los libros de la 641 en CL Zulia, inclusive algunos estudiantes quedaron sin esos libros.

La buena: Envié el sábado vía MRW a ClaudiaRs los libros que le regalé. Debe recibirlos el lunes, contacten con ella a fin de reproducir copias y/o ayudarse entre ustedes, nuestros compañeros del CLM en Caracas

DENIS GONZÁLEZ

236 Ing. de Sistemas

dq2000programas@hotmail.com

dqdosmilcuatro@yahoo.com

dqdosmilcuatro@gmail.com

yamila

Usuario Experimentado

Registrado: Apr 07, 2004

Publicado: Mar Feb 22, 2005 5:45 am **Asunto:** Gracias

Gracias amigo Denis por tu colaboración.... La amiga Claudia ya tiene el ejemplar del libro, y estamos poniéndonos de acuerdo para sacarle fotocopias....

Mensajes: 329
Ubicación: 01Caracas612

De verdad Gracias por tu linda labor al ayudar a tus compañeros....

Yamila Gorrin ygorrin@gmail.com
Administración de Empresas.

Jossie
Principiante

Publicado: Mie Mar 02, 2005 9:09 am **Asunto:**

En Barquisimeto todavía no ha llegado el libro me dijeron que pasara al final de la semana. Lei en sus mensajes que tenían algún material de la 641 les agradecería muchísimo si pudiesen compartirlo conmigo mi correo es jossiesp@hotmail.com

Registrado: Jun 02, 2004
Mensajes: 6
Ubicación: Barquisimeto

De antemano muchas gracias.

DG2004
Usuario Experimentado
Registrado: Feb 20, 2005
Mensajes: 1031
Ubicación: 21 Maracaibo 236

Publicado: Mie Mar 02, 2005 9:37 pm **Asunto:** Envío de ayudas

Jossie escribió:

En Barquisimeto todavía no ha llegado el libro me dijeron que pasara al final de la semana. Lei en sus mensajes que tenían algún material de la 641 les agradecería muchísimo si pudiesen compartirlo conmigo mi correo es jossiesp@hotmail.com.

En este momento te estoy enviando los archivos por e-mail.

Cuenta conmigo, un compañero unista.

DENIS GONZÁLEZ

236 Ing. de Sistemas
dq2000programas@hotmail.com
dgdosmilcuatro@yahoo.com
dgdosmilcuatro@gmail.com

eddar
Usuario Regular
Registrado: Jun 22, 2003
Mensajes: 80
Ubicación: Barquisimeto

Publicado: Vie Mar 04, 2005 7:48 am **Asunto:**

Hola!!!! Podrías enviarme el material que tienes de la 641... (eddarinascentev@hotmail.com)...Gracias!!!!

Edda Rinascente Vargas
CL Lara

DG2004
Usuario Experimentado
Registrado: Feb 20, 2005
Mensajes: 1031
Ubicación: 21 Maracaibo 236

Publicado: Sab Mar 05, 2005 12:22 am **Asunto:** Misión cumplida

eddar escribió:

Hola!!!! Podrías enviarme el material que tienes de la 641... (eddarinascentev@hotmail.com)...Gracias!!!!

Misión cumplida

Te acabo de enviar algunos modelos de respuestas. Al tener más información cuenta con ella.

DENIS GONZÁLEZ

236 Ing. de Sistemas
dq2000programas@hotmail.com
dgdosmilcuatro@yahoo.com
dgdosmilcuatro@gmail.com

njmenal

Principiante
Registrado: Oct 16, 2004
Mensajes: 6
Ubicación: Puerto La Cruz,
Lecheria

Publicado: Jue Jul 14, 2005 9:53 am **Asunto:** Economía

Estimado Dennis o alguna de las chicas que ya maneja la información de la 641, voy a ver esa materia en este nuevo semestre me podrían facilitar por el email información acerca de la misma saludos y gracias!!!

Amigo

Principiante
Registrado: Feb 16, 2005
Mensajes: 5

Publicado: Mar Jul 19, 2005 2:18 pm **Asunto:** Re: Ayuda académica 641

Saludos amigo Denis, necesito que por favor me ayudes con lo del material de la 641, para comenzar a prepararme. Te envío mi dirección electrónica williamscolmenarez@yahoo.com.mx.
muchas gracias.....

dalcala

Principiante

Registrado: Jul 19, 2005
Mensajes: 12

Publicado: Mie Jul 20, 2005 10:26 pm **Asunto:** Hola

Hola, Denis, estoy interesada en el material de la 641, por favor, si puedes enviármelo, este es mi correo....rsecre@hotmail.com. gracias

CONTENIDO LIMPIO

1. No se donde ver la lista de los libros que ustedes manejan...

Tienen algo que ver, están relacionados o en contacto con la gente de Aseuna1? hago estas preguntas para así canalizar bien la información sobre el stock de los libros por los que tanto padecemos.

Quisiera saber si la gente de Aseuna lo tiene en primer lugar o si hay existencia en el almacén del CLM para inscribir la materia sin temor a quedarme sin libro...

Gracias por la pronta y amplia respuesta al presente.,

2. Hola amiga Claudia, ayer fui a inscribirme en el CLM, y en el almacén no tenían el libro de Teoría Económica 1.... Me indicaron que pasara el jueves de la semana que viene a PREGUNTAR, a ver si ya había llegado... Por favor si te llegas a enterar de dónde lo están vendiendo o quien lo tiene, avísame..... Saludos..... Yamila Gorrín ygorrin@gmail.com

Administración de Empresas.

3. Me alegra y satisface mucho el buen uso que le demos al foro.

Respecto a la 641:

a-) Te enviaré los dos libros (Tomo y Selección de Lecturas) por MRW cuando lo desees. Tan solo dame una dirección y hago el envío con pago en destino. No tienes que pagarme nada. Y con respecto a los libros que tienes y puedes enviarme según comentas en el mensaje privado que recibí, prefiero que ayudes a alguien de un CL que lo necesite con más premura que los estudiantes del CL Zulia, quizás hasta de Caracas misma. No te sientas comprometida materialmente a compensar la ayuda que te estoy prestando, ya que para mí es un logro poder dártela: ese es mi pago.

b-) Dame una dirección electrónica donde pueda enviarte algunas ayudas de la 641. Yo la cursaré este semestre porque en nuestro pensum viejo corresponde al semestre VII y tiene muchos pre-requisitos, cosa que ha sido cambiada en el pensum nuevo. De modo que estaremos en contacto para analizar las pruebas e intercambiar algunos tips. También te enviaré con los libros algunas pruebas y modelos de respuestas de semestres anteriores.

Conclusión: LUZ VERDE, inscribe la materia sin temores.

Saludos y un abrazo a tus hijos (veo en tu perfil que eres mamá: ¡que bueno!

4. Ya que estás en Caracas puedes procurar la ayuda de ClaudiaRs. Aunque si me envías un e-mail, te puedo enviar algunos archivos que tengo de la 641.

5. Hola Denis, aquí te envío mi correo electrónico, para que de ser posible me pases la información acerca de Teoría económica 1...

ygorrin@yahoo.com

Yo también estoy en la misma situación de la amiga Claudia, en el CLM me indicaron que no tenían el material de la materia, y al parecer allá en el Zulia, sí lo hay....

Te parece si esperamos hasta la semana que viene, a ver si lo traen al CLM en Caracas, y si no cuadramos para hacerte un depósito y que por favor lo adquieras por allá y me lo envíes con cobro a destino ???

Disculpa si con esto te traigo muchas molestias, pero como tu sabes, al igual que todos los compañeros que nos encontramos en esta situación, estoy un tanto desesperada...

Gracias Denis.....Yamila Gorrín ygorrin@gmail.com . Administración de Empresas.

- 6.** La mala: Se agotaron los libros de la 641 en CL Zulia, inclusive algunos estudiantes quedaron sin esos libros.
La buena: Envié el sábado vía MRW a ClaudiaRs los libros que le regalé. Debe recibirlos el lunes, contacten con ella a fin de reproducir copias y/o ayudarse entre ustedes, nuestros compañeros del CLM en Caracas... DENIS GONZÁLEZ. 236 Ing. de Sistemas.
dq2000programas@hotmail.com; dgdosmilcuatro@yahoo.com; dgdosmilcuatro@gmail.com
- 7.** Gracias amigo Denis por tu colaboración.... La amiga Claudia ya tiene el ejemplar del libro, y estamos poniéndonos de acuerdo para sacarle fotocopias.... De verdad Gracias por tu linda labor al ayudar a tus compañeros.... Yamila Gorrín ygorrin@gmail.com
- 8.** . En Barquisimeto todavía no ha llegado el libro me dijeron que pasara al final de la semana. Lei en sus mensajes que tenían algún material de la 641 les agradecería muchísimo si pudiesen compartirlo conmigo mi correo es jossiesp@hotmail.com De antemano muchas gracias
- 9.** En Barquisimeto todavía no ha llegado el libro me dijeron que pasara al final de la semana. Lei en sus mensajes que tenían algún material de la 641 les agradecería muchísimo si pudiesen compartirlo conmigo mi correo es jossiesp@hotmail.com
- 10.** Hola!!!! Podrías enviarme el material que tienes de la 641... (eddarinascentev@hotmail.com)...Gracias!!!! Edda Rinascente Vargas. CL Lara
- 11.** Hola!!!! Podrías enviarme el material que tienes de la 641... (eddarinascentev@hotmail.com)...Gracias!!!!..... Misión cumplida. Te acabo de enviar algunos modelos de respuestas. Al tener más información cuenta con ella.
- 12.** Estimado Dennis o alguna de las chicas que ya maneja la información de la 641, voy a ver esa materia en este nuevo semestre me podrían facilitar por el e-mail información acerca de la misma saludos y gracias!!
- 13.** Saludos amigo Denis, necesito que por favor me ayudes con lo del material de la 641, para comenzar a prepararme. Te envío mi dirección electrónica williamscolmenarez@yahoo.com.mx.
muchas gracias.....
- 14.** Hola, Denis, estoy interesada en el material de la 641, por favor , si puedes enviármelo, este es mi correo.....rsecre@hotmail.com.gracias

ANEXO 'C': SOFTWARE PARA ANÁLISIS DEL DISCURSO DE LOS FOROS

1. CONCORDANCE

DESCRIPCIÓN GENERAL

Software que obtiene listas de palabras, relaciones palabra-frase tanto de textos de la Web como de textos electrónicos en general.

Sistemas Operativos: Windows NT4.0/2000/XP and Windows 95/98/ME

Licencia: shareware

REFERENCIA:

Concordance is fully copyrighted. You may try it out free of charge for thirty days, but if you wish to keep on using it you must register it with the author and pay the registration fee. By using it you consent to the Licence Terms and Conditions. Please note them carefully, as there are restrictions on what you may do with the unregistered version. For example, the unregistered version may not be used for teaching or demonstration purposes or as part of an educational course, and you may not publish or distribute anything made with the unregistered version. The free trial is granted purely for you to evaluate the software.

Features

You can:

- Make wordlists, word frequency lists, and indexes
- Make full concordances to texts of any size, limited only by available disk space and memory
- Make fast concordances, picking your selection of words from text
- Use multiple input files
- Make concordances straight from text in other Windows programs
- Make Web Concordances: turn your concordance into linked HTML files, ready for publishing on the Web, with a single click

- View a full wordlist, a concordance, and your original text simultaneously
- Browse through the original text and click on any word to see the concordance for that word
- Edit and re-arrange a wordlist by drag and drop
- See the collocation counts for every word, up to four words left and right

- Lemmatise a wordlist - group together any words you choose

Powerful Facilities:

- Support for many different languages and character sets
- User-definable alphabet
- User-definable reference system
- User-definable contexts

- Very flexible search, selection, and sorting criteria
- Statistics on your text
- Stop Lists let you specify words to be omitted from your concordance
- Word length chart

- Full print preview and printing, with control over page size, margins, headers, footers, fonts etc.
- Can save concordances as plain text, as a single HTML file, or as a Web Concordance

Comprehensive tools:

- Built-in file viewer can display files of unlimited size
- Built-in editor allows fast editing of files up to 16MB
- Tools supplied for converting from OEM to ANSI character sets and from Unix to PC files

High usability:

- Easy user interface with modern Windows features
- Context-sensitive help system with over 200 topics
- Runs fast - can pick 15000 occurrences of a word from a 1.5MB text in under 4 seconds on a 600MHz Pentium III
- Entirely native 32-bit code for speed and stability

Make sure you have the latest version by visiting the program's web distribution site.

See also: What the program does

2. HTML INDEXER

DESCRIPCIÓN GENERAL

Indexa páginas completas de texto de la Web, incluyendo tipos de palabras y frecuencia.

Sistemas Operativos: Windows NT4.0/2000/XP and Windows 95/98/ME

Licencia: shareware

REFERENCIA

HTML Indexer creates a back-of-the-book index from any collection of HTML files. HTML Indexer also includes options to create index files for Microsoft HTML Help and Sun's JavaHelp. Your source HTML files and any external URLs you choose to include make up your index project. In a classic HTML index, the index entries are hypertext links to the files in your index project, the named anchors within those files, and any external URLs you choose to include. In HTML, only files and anchors can be the targets of your index entries.

By default, HTML Indexer creates one index entry for each file in the project and one for each named anchor within those files. But you almost always get a more consistent and effective index if you create your own index entries. And HTML Indexer makes it easy, whether you do the work yourself or hire a professional indexer to do it for you.

Features and benefits

HTML Indexer includes output options for HTML Help (.hhk) and JavaHelp (.xml) files. With no extra effort, you can provide a standard help index as well as a back-of-the-book index in your help project.

HTML Indexer embeds your index entries right in the HTML source files and saves stylistic settings with each project. You can update the index as often as needed, with predictable and dependable results, without starting over from scratch.

HTML Indexer manages links for you, so you can concentrate on making the best possible index for your HTML files.

HTML Indexer bases the links on the current hierarchy of the files in your project. Every time you build the index, you can be sure that every link will work—no matter how much the source files have been moved around or changed.

HTML Indexer shows you the index entries as you work. You can look at any subset of the entries in your project, sort them in different ways, edit existing entries, and exclude specific anchors or files individually.

HTML Indexer gives you a lot of control over the look of your finished index, including options to insert your own "boilerplate" HTML code at the top and bottom of the finished index, and specify an external style sheet.

HTML Indexer creates an HTML file, an HTML Help index (.hhk) file, or JavaHelp index (.xml) and map (.jhm) files—in any combination you need. You can use your favorite tools to customize them in any way you like and incorporate them into your web site, help system, or other HTML document.

HTML Indexer uses the standard method of encoding file-level index entries, so your files will be more accessible to keyword-based search engines. All of your embedded index entries enhance access by many full-text search engines, as well.

HTML Indexer provides fully integrated support for cross-references and targets, windows, and frames in your HTML and HTML Help indexes.

Copyright © 1998-2002 Brown Inc. All Rights Reserved

3. TEXT ANALYST

DESCRIPCIÓN GENERAL

Dado un texto electrónico, este programa realiza indexaciones, frecuencias, redes semánticas, análisis de peso semántico, resúmenes y concordancias. Multilinguaje.

Sistemas Operativos: Windows NT4.0/2000/XP and Windows 95/98/ME

Licencia: shareware

REFERENCIA

The following definitions can help you understand TextAnalyst more quickly.

- **Concept** – Refers to a word or words (term or terms) TextAnalyst identifies as significant in your text. Concepts appear as hyperlinks in text and as list items in tree structures.
- **Text** – Refers to a document you load in TextAnalyst. Both .TXT and RTF file formats are acceptable.
- **Semantic network** – A tree structure of concepts from your text and the relationships between them. This is a concise representation of your text.
- **Knowledge base** – The collection of your text, the semantic network related to your text, any edits you made, the results of your analyses, and hyperlinks within your text.

- **Semantic search** – Semantic search is synonymous with Natural Language Query. You type a question in conventional, common English, and TextAnalyst returns results for your examination.
- **Semantic weight** – The semantic weight of a concept is a measure of its importance in your document. This is the number closest to a concept in a tree structure when measuring semantic weight. The semantic weight of the relationship between a concept and its parent concept is the leftmost number in a pair when measuring semantic weight. This number shows the measure of the strength of the relationship between the concept and its parent.

4. KWIC CONCORDANCE

Una concordancia de una palabra es una lista o índice de todos los ejemplos que de esa palabra existen en un texto (o en un grupo de textos) determinado(s). Una Kwic concordance es aquella que se nos da una sola línea en la que la palabra buscada aparece destacada en el centro y con aproximadamente ocho palabras a la derecha y otras ocho a la izquierda del contexto en el que aparecen. Para una primera aproximación para ver el uso de la palabra en cuestión, este contexto suele ser suficiente. Pero en el caso de que no sea así, el programa nos proporciona dos opciones diferentes: se puede avanzar dos o tres palabras más a la derecha o retroceder otras tantas a la izquierda. Si esto todavía no es suficiente, hay una segunda opción, que es ver todo el texto en donde aparece la palabra en cuestión. Así pues, el programa es bastante versátil en este sentido. La versatilidad del programa se demuestra también en las posibilidades de movimiento dentro y fuera de las concordancias obtenidas. En este sentido, uno se puede mover fácilmente a través de todas las concordancias, casi con la misma facilidad que nos movemos dentro de un texto en cualquier procesador de textos. Podemos ir viendo una a una, o ir de página en página, o irse al principio o al final del documento sin mayor problema. De la misma manera, se pueden también borrar aquellos ejemplos que no nos interesen, guardar en un documento aparte los que nos parezcan más oportunos e incluso clasificarlos según distintos criterios (como, por ejemplo, según la categoría de la palabra - nombre o verbo -, según la dificultad del ejemplo - muy fácil, fácil, regular, difícil, muy difícil -, etc.).

Sistemas Operativos: Windows NT4.0/2000/XP and Windows 95/98/ME

Licencia: gratuito

5. LEXIMANCER

DESCRIPCIÓN GENERAL

Extrae los conceptos principales de extensos documentos electrónicos y muestra las relaciones que tienen entre sí dichos conceptos. Diseña redes semánticas, frecuencias y concordancias.

Sistemas Operativos: Windows NT4.0/2000/XP and Windows 95/98/ME

Licencia: shareware con fecha de expiración,

REFERENCIA

Leximancer is a software tool used for extracting the main concepts contained within electronic documents (such as word documents, web pages, pdf or text files). These concepts are displayed visually on an interactive map that provides you with a birds-eye view of the information as well as allowing you to automatically search for instances of the text that contain given concepts. Such an interactive map is useful for helping you understand the content of large bodies of text that you do not have time to thoroughly read. Leximancer will be of benefit to students in a number of areas, greatly reducing the effort required to digest large bodies of text, or to conduct detailed literature reviews.

6. TROPES ZOOM

REFERENCIA

¿Qué es el contenido de un texto? O, más específicamente, ¿qué es esencial para la comprensión del sentido de un texto?

Cada texto – un artículo, un ensayo, un discurso, etc. – contiene determinadas frases clave que corresponden a las ideas que conforman su osamenta, su esqueleto. Por lo visto el problema está – más allá de cualquier interpretación previa – en la detección de estos nudos que contienen lo esencial significativo.

Digamos que un texto se compone de universos en los que los actores hacen, son o dicen conjuntamente con otros actores varias cosas.

Supongamos igualmente que estos universos –que tienen todos un formato proposicional – no tienen la misma importancia en la estructuración del texto. Pongamos, en fin, que algunos de estos universos – no muchos – son los cimientos del texto hasta el punto de que, si se eliminan, el “edificio textual” se viene abajo y, por lo tanto, se acaba por perder el sentido.

El análisis del contenido es un conjunto de medios para determinar:

- ¿Cuáles son los principales actores que se manifiestan en el texto?
- ¿Cuál es la estructura de las relaciones que los une?
- ¿Cuál es la jerarquía de estas relaciones y su evolución?

En definitiva, el análisis del contenido consiste en hacer visible la osamenta del texto, es decir, su sentido. Lo que presupone un conjunto teórico que responda tanto a la economía textual de los enunciados como a la economía cognitiva de los enunciatarios. Eso presupone igualmente una

herramienta que – fruto de la concepción teórica – mantenga a distancia la subjetividad del codificador... al menos durante el análisis. Esta es la herramienta que le presentamos: Tropes.

ANEXO 'D': MATERIALES PARA EL ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL OPEI

Véase el CD Rom adjunto a este documento. Por razones de interactividad de ese material, resulta imposible mostrar una versión impresa.