

2017-10-20

# la Comunicación sociemocional en las interacciones colaborativas mediadas. su influencia en el logro

Cabretón, Mariela

---

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/648>

*Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni*

Facultad de Psicología  
Universidad Nacional de Mar del Plata

Título del Proyecto: "La comunicación sociemocional en las interacciones colaborativas mediadas. su influencia en el logro"

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular O.C.S 143/89



Alumnas: Cabretón Mariela

Matricula N° 4730/99 DNI 26.888.305

López, Maria Alicia

Matricula N° 4802/99 DNI 28.699.957

Supervisora: Magíster Ana María Ehuletche


Cátedra de radicación: Psicología Educacional / Grupo de Investigación en:  
Psicología Cognitiva y Educacional.

N° CLASIFICACION:	ADQUISICION:
X-09 C	Donacion
	N° INVENTARIO:
	<del>3036</del> 1315

Fecha de presentación: Julio de 2006

“Este informe final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas Cabretón Mariela y López María Alicia de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de las autoras”.

“El que suscribe manifiesta que el presente Informe final ha sido elaborado por las alumnas Mariela Cabretón matrícula 4730/99 y María Alicia López matrícula 4802/99, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 21 días del mes de mayo de 2006”.

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'Ana Maria Ehuletche', written over a dotted horizontal line.

Firma de la Supervisora

Mg. Ana Maria Ehuletche

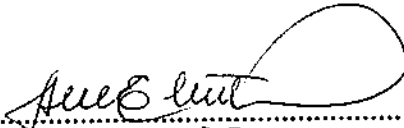
Mar del Plata, 3 de julio de 2006

Secretaría de Investigación y Posgrado  
Lic. Belloc, María Cristina  
.....S/D.....

En mi calidad de supervisora del trabajo de investigación: *“La comunicación sociemocional en las interacciones colaborativas mediadas. Su influencia en el logro”*, a los fines de dejar constancia conforme al Artículo 21 del Reglamento de Proyectos de Investigación (O.C.S N° 152/01).

Dicha investigación estuvo enmarcada en el estudio llevado a cabo por el GIPCE Grupo Psicología Cognitiva y Educacional con alumnos de la cátedra de Psicología Cognitiva.

El trabajo de investigación realizado por las alumnas: Cabretón Mariela matrícula N° 4730/99 DNI 26.888.305 y López, María Alicia Matrícula N° 4802/99 DNI 28.699.957, cumple con los objetivos fijados en el Plan de Trabajo. Aborda un tema de actualidad en cuanto a los fenómenos de la comunicación mediada por computadoras específicamente los socioemocionales a partir de ser medios de baja presencia social. Los resultados son un aporte en el replanteo de los diseños pedagógicos en estas situaciones para evitar pérdida en los logros académicos potenciando aspectos de la comunicación no verbal y paralingüística en general.



.....

Mg. Ana María Ehuleche  
Supervisora

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN -REQUISITO CURRICULAR**  
**PLAN DE ESTUDIO OCS 143/89**

**NOMBRES APELLIDOS:**

- Cabretón, Mariela. (mat. 4730/99)
- Sanz, Romina. (mat. 4864/99)
- López, María Alicia. (mat. 4802/99)

**CATEDRA O SEMINARIO DE RADICACIÓN:** Psicología Educacional/Grupo de Investigación en Psicología Cognitiva y Educacional.

**SUPERVISOR:** Magíster Ana María Ehuletche.

**CONSIGNAR SI EL PROYECTO FORMA PARTE DE UNO MAYOR EN DESARROLLO:** Si, "*Comunicación Presencial y Mediada por Computadora. Procesos sociocognitivos en entornos académicos*". Director: Jorge R. Vivas. Código: 15/H..

**TÍTULO DEL PROYECTO:** "*La comunicación socio-emocional en las interacciones colaborativas mediadas. Su influencia en el logro*"

**PALABRAS CLAVES:** presencia social- socioemocional- interacción- construcción textual-logro académico.

**DESCRIPCIÓN RESUMIDA:**

En el presente trabajo se analizará la influencia de las emisiones comunicativas tipificadas como *socioemocionales* en las interacciones colaborativas mediadas a través de la computadora *-chat-* con relación a los logros obtenidos por los grupos en una tarea de recuperación de memoria. Se parte de considerar la importancia de la *presencia social* en la interacciones y la particular característica que esta adquiere en los medios que no posibilitan la percepción de las claves no verbales y paralingüísticas de la comunicación que junto con lo verbal constituyen indicadores para definir al otro como próximo. La muestra compuesta por 60 sujetos alumnos de la cátedra Teorías del Aprendizaje de la Facultad de Psicología de la UNMDP, en la cual los sujetos interactuaron mediados por computadora y forma parte de la muestra del proyecto mayor "*Comunicación*

*usado  
pp. grad  
com. doct.  
social  
interacción  
social  
realiza  
med. ex. comp. 10  
PC.*



resultados								
Elaboración informe final							X	X

### BIBLIOGRAFÍA BASICA DE REFERENCIA:

Baym, N.K (1995). The emergente of community in computer-mediated communication. In S. Jones (Ed.), *Cybersociety: Computer-mediated communication and community* (pp. 138-163). Thousand Oaks, ca:sage.

Ehuletche, A; Terroni, N. (2001). *Elaboración de categorías de comunicación en interacciones colaborativas*. En prensa revista del Irice.

Ehuletche, Ana. (2001). Influencia de la interaccion grupal presencial y mediada electronicamente en la toma de decisión. Fundamentos para el diseño de propuestas de mediación pedagogicas desde el Enfoque Constructivista en entornos de Nuevas Tecnologías de la Comunicación e Información. Tesis de Maestria en Psicología Social.UNMdP.

Ehuletche, Ana. (2001). La coxtruccion en la Zona de Desarrollo Proximo en entornos de mediacion electronica. Congreso Interamericano de Psicología. SIP. Chile.

Eutletche, A; y Santangelo, H. (1999). El diseño de propuestas pedagogicas en la enseñamza no presencial, con soporte en Nuevas Tecnologias y Redes de Comunicación. Pixel Bit. Revista de Medios y Educación, 15, 27-54.

McEntee. En Restrepo Sanchez (2000). Influencia de la comunicación no verbal en la conducta no acertiva de los alumnos del ciclo 4º b del Liceo Integrado para Jóvenes y Adultos "Mesa y Posada" del Municipio de Envigado. <http://usuarios.lycos.es/doliresa/index-9.html>.

Meharabian (1969). En Rouge, Liam, Anderson, Ferry, Garrison, D. Randy & Archer. Walther (2001). Assessing Social Presence In Asynchronous Text-based Computer Conferencing. *Journal of Distance Education /Revue de l'enseignement à distance*;14, 2 (iucode : <http://www.icaap.org/iucode?151.14.2.6>)

Mehrabian, A. (1967). Attitudes inferred from non immediacy of verbal communication. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 6, 294-295.

Short, J; Williams, E. & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunication*. London: John Wiley & Sons.



Sproull, L; & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1492-1512.

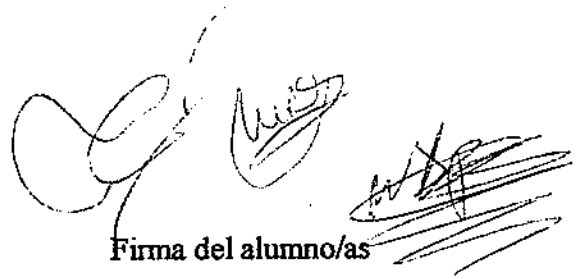
Walther, J. B. & Burgoon, J.K. (1992). Relational communication in computer-mediated communication. *Human Communication Research*, 19(1), 50-88.

Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.

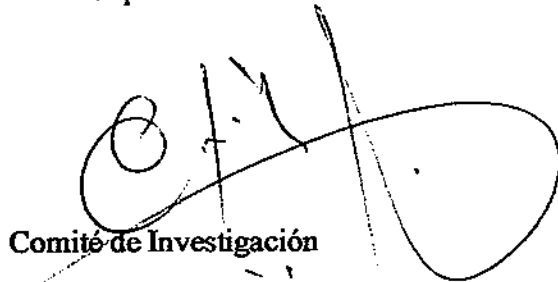
Walther, J. B. (1993). Impression development in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381-398.



Firma Supervisor



Firma del alumno/as



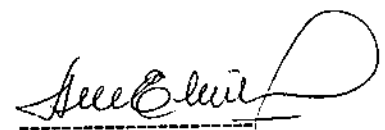
Comité de Investigación

E. F. U. A.

Comité de Investigación

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes,  
en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación  
presentado por las alumnas Mariela Cabretón matricula 4730/99 y Maria Alicia  
López matricula 4802/99.

-----  
Firma y aclaración del  
del  
Especialista interviniente.



-----  
Firma y aclaración

Supervisor.

Lic. Ana María Ehuletche  
PSICOLOGA  
Mat. 45.106

Fecha de aprobación:

## ÍNDICE GENERAL

- Carátula.....	I
- Uso del Trabajo de Investigación.....	II
- Pagina de aprobación del supervisor.....	III
- Informe de Evaluación del Supervisor.....	IV
- Presentación ante la Comisión Asesora.....	V
- Índice General.....	VI
- Plan de Trabajo.....	VII
- Resumen.....	8
- Abstract.....	10
- Capítulo I .....	11
- Capítulo II.....	12
- Capítulo III.....	28
- Objetivos.....	28
- Hipótesis.....	29
- Metodología.....	30
- Instrumento para el procesamiento de datos.....	32
- A modo de reflexión.....	42
- Conclusiones.....	47
- Bibliografía.....	52
- Anexos.....	55

Anexo 1: Texto de Barlett sobre el que se trabajó la Recuperación de Memoria

Anexo 2: Grafico nº 1

Anexo 3: Grafico nº 2

Anexo 4: Grafico nº 3

Anexo 5: Protocolo de registro de comunicaciones emitidas.

## PLAN DE TRABAJO

## LA COMUNICACIÓN SOCIEMOCIONAL EN LAS INTERACCIONES COLABORATIVAS MEDIADAS. SU INFLUENCIA EN EL LOGRO.

---

### *Resumen*

En el presente trabajo se analizará la influencia de las emisiones comunicativas tipificadas como **socioemocionales** en las interacciones colaborativas mediadas a través de la computadora **-chat-** con relación a los logros obtenidos por los grupos en una tarea de recuperación de memoria. Se parte de considerar la importancia de la **presencia social** en las interacciones y la particular característica que esta adquiere en los medios que no posibilitan la percepción de las claves no verbales y paralingüísticas de la comunicación, que junto con lo verbal constituyen indicadores para definir al otro como próximo. La muestra estuvo compuesta por 60 sujetos alumnos de la cátedra Teorías del Aprendizaje de la Facultad de Psicología de la U.N.M.d.P, en la cual los sujetos interactuaron mediados por computadora y forma parte de la muestra del proyecto mayor “Comunicación presencial y mediada por computadora. Procesos socio cognitivos en entornos académicos” que incluye además los que resolvieron la tarea cara a cara.

Los resultados obtenidos serán sometidos a tratamiento estadístico para determinar la correlación entre la variable comunicación sociemocional y el logro. Los resultados de esta investigación aportaran datos para el diseño de modalidades tutoriales en los procesos de enseñanza-aprendizaje mediados en

cuanto a la construcción textual de indicadores de presencia social en estos entornos.

Palabras claves: *presencia social- sociemocional- interacción- construcción textual- logro académico.*

## *Abstract*

In the present work it will be analysed the influence of the communicative emissions typified like socioemotional factors in the collaborative interactions carried out by the computer -chat - concerned to the profits obtained by the groups in a task of recovering the memory.

Part to consider the importance of the social presence in the interactions and the particular characteristics that this acquires in the means that it does not make possible the perception of the nonverbal and paralinguistic keys of the communication, that along with the verbal keys constitute indicators to define the other as a close person.

The sample was composed by 60 subjects students of "Learning Theories " of the Faculty of Psychology in the U.N.M.d.P where the subjects interacted through the computer and this experience is part of the sample of the main project " live communication trough the computer ". A sociocognitive process in academic surroundings that also includes those who solved the task face to face.

The obtained results will be put under statistical treatment to determine the correlation between the socioemotional communication factor and the profit.

The results of this investigation will contribute to the design of tutorial modalities in the teaching - learning process, as far as the textual construction of the indicators of the social presence in these surroundings.

**Key Words:** Communication – Categories – Collaborative Groups

### ***1. Introducción***

La exploración de la comunicación cara a cara diferenciándola de la mediada por computadora (CMC), surgió como inquietud a partir de la gran cantidad de información y artículos que actualmente se encuentran en relación al tema y a raíz de la gran trascendencia que hoy por hoy ha adquirido la comunicación mediada en los diferentes ámbitos de nuestras vidas. Se podría decir que la comunicación mediada es el medio a través del cual la mayoría de las personas en el mundo se encuentran conectadas, brindando la posibilidad de compartir, informarse, discutir, en una palabra, interactuar desde los lugares mas insólitos que nos podamos imaginar. La revolución tecnológica ha masificado su uso, planteando la necesidad de revisar los estilos y categorías usadas en el proceso de interacción de presencia real, siendo cada vez más los que optan o eligen esta nueva modalidad de comunicación, en la cual se obtienen claros beneficios como son: la rapidez con la que se transmite el mensaje, el acortamiento de las distancias, el abaratamiento de los costos, entre otros.

Es en este contexto, que se busca analizar la influencia de estos factores en los logros académicos, su aplicación a los cursos a distancia. Para ello fue necesario evaluar lo sociemocional y gestión de tarea, como variables relevantes en el proceso.



Este trabajo se halla organizado de la siguiente manera: un plan de trabajo, el cual se divide en 4 capítulos que contienen los objetivos, las hipótesis, la metodología utilizada para el procesamiento de los datos, el análisis de los mismos y las conclusiones a las que se arribaron, producto de la aplicación del instrumento de análisis de comunicaciones emitidas, revela la información real de estas variables en los logros académicos.

## Capítulo II

---

### **2. Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes**

Desde lo más cercano, el grupo de investigación en el que se encuadra el presente trabajo, ha desarrollado la Comunicación Presencial y Mediada por Computadora en Entornos Académicos. (Ehuleche-Terroni, 2002). Se reconoce la comunicación como una poderosa herramienta mediacional en los procesos de interacción colaborativa tanto de tipo cognitivo como socioemocional (Ehuleche y Terroni 2001)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ehuleche, Ana; Terroni, Nancy (2002)-"Elaboración de categorías de comunicación en las interacciones colaborativas". Publicado en Revista del Irice: noviembre de 2002. Instituto Rosario de Investigaciones en Ciencias de la Educación. CONICET-UNR. Rosario- Argentina. Director Néstor Roselli. ISSN 0327-392X.

<sup>2</sup> Rheingold (1993) op cit et al.

Partimos de un modelo interactivo, en el cual el proceso de comunicación es fundamental, definiendo al primero como una serie de mensajes intercambiados entre personas; si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, esta es comunicación (Watzlawick, P. 1967).

Los reportes de investigación plantean una diferencia de apropiación de las construcciones alcanzadas en las interacciones que se dan cara a cara con respecto a las mediadas por computadoras. Lo cual será tomado como marco referencial para el desarrollo del presente estudio.

El constructo de interés aquí, *la presencia mediada*, se refiere a la percepción que tiene un participante de otra persona en un medio en línea como si estuviera “real”, inmediato o presente. Esto ocurre cuando el comunicador percibe la prominencia y la implicancia de los otros y refleja la sensación de que la conexión realizada con esos otros, es activa, sociable y sensitiva. Esta definición pone a la presencia mediada como un resultado de la interacción entre las conductas de la comunicación manifiesta y el medio, más que una característica sólo del medio como ha sido argumentado inicialmente por Short, Williams, y Christie (1976), Culnan y Markus (1987), Hiltz, Johnson y Turoff (1986), y Steinfield (1986) en Trabajo de tesis “Influencia de la interacción grupal presencial y mediada electrónicamente en la toma de decisión”, realizado por la Lic Ana Maria Ehuletche.

Desarrollando el concepto de comunicación, McEntee (2000) la define como un proceso, es decir, una serie de eventos que ocurren consecutivamente y en un orden y un tiempo definidos; se la puede explicar como la transmisión de señales y la creación de significados. Watzlawitk (1967) le suma a esta definición la permanente integración de múltiples modos de comportamiento no verbal y paralingüístico como son: el gesto, la mirada, la mímica, el espacio interindividual, etc.

Rheingold (1993), propone que la CMC, se ha vuelto una nueva alternativa para la gente de encontrarse con el otro y construir relaciones personales.

La CMC desafía el uso del lenguaje escrito como forma comunicacional, ya que de alguna manera, debe sustituir la presencia real del otro, volviéndose una nueva alternativa para la gente, de encontrarse con el otro y construir relaciones personales. En general, la CMC, con su falta entre otras de señales visuales y no verbales, es sumamente baja en presencia social en comparación con las comunicaciones cara a cara. (Walther, 1992).

Es así como la comunicación mediada por computadora representa una forma de interacción escrita que es mucho más compleja que la escritura tradicional, ya que los mensajes pueden tener muchas características, y clasificarse en categorías según sean: Contenido novedoso, Gestión de Tarea, Socioemocional, Contenido Pertinente, Conceptual, etc. Además, un estilo

diferente de comunicación escrita es requerido para la comunicación en red, comparada a la correspondencia tradicional (Angell y Heslop, 1994).

Así la comunicación mediada, presenta un contexto radicalmente diferente para la comunicación, especialmente aludiendo a la cualidad del medio asincrónico basada en textos, (Sproull & Kiesler, 1991; Garton & Wellman, 1995; Walther, 1992); Ellos enfatizan la ausencia de claves sociales sobre las cuales los comunicadores en gran medida apoyan la interacción CAC: lo vocal, la proxemia, las expresiones faciales, los gestos y las claves contextuales.

Las discusiones en línea son significativamente diferentes de las discusiones cara a cara; por su asincronía, la discusión en línea se permite el lujo de dar a los participantes la oportunidad de reflejar las contribuciones de los compañeros de clase mientras van creando la propia, y su propia escritura antes de anunciarla.(Rice 1990) Muchos investigadores señalan que los estudiantes perciben a la discusión en línea como más justa, más democrática y más reflexiva que las discusiones tradicionales en el aula (Levin, Kim & Riel, 1990; Harasim, 1990; Wells, 1992; Swam, Shea, Fredericksen, Pickett, Pelz & Maher, 2000). Por supuesto, no todas las discusiones en línea son iguales, difieren en cuanto a la implicancia de la presencia social y de la naturaleza de la tarea en los procesos de influencia, según sean éstas de: intercambio de información, resolución de problemas, toma de decisión, intercambio de opiniones, etc., y en su organización o tutoría.

Desde esta perspectiva se puede observar la implicancia de la presencia social en las interacciones en línea y como la riqueza o la pobreza de los medios a través de los cuales se da el intercambio comunicativo, determina la posibilidad de su percepción y como esto a su vez influye en los procesos colaborativos y por ende en los logros.

Está aceptado que generalmente los individuos están menos inhibidos cuando interactúan a través de CMC, que lo que ellos pueden estar en circunstancias de la vida real (Reid, 1991; Bruckman, 1992; Carlstrom, 1992; Rosenberg, 1992; Curtis, 1993; Roush, 1993; Elmer-Dewitt, 1993; Penkoff, 1994; Snell, 1994), y esta evidencia ha sugerido que la desinhibición es característica de este tipo de comunicación. (Kiesler, Siegal & McGuire, 1984; Turkle, 1984; Serpentelli, 1993; Odegard, 1993; Bordia, 1994; Brown, 1995)<sup>2</sup>. Por lo tanto es de esperar que las comunicaciones así mediadas incluyan estos aspectos con nuevos códigos de la comunicación no verbal para estos entornos siendo esta una variable que no puede dejarse de observar.

La proporción de comunicación mediada por la tecnología esta claramente en crecimiento y por ello resulta apropiado examinar las conductas comunicativas utilizadas en este tipo de comunicación (e-mail, grupo de discusión, Internet y otros contextos en línea) e indicar como estas conductas

---

<sup>3</sup> Sempsey, James(xxx) *The Psycho-Social Aspects Of Multi-User DimmensionsIn Cyberspace.*  
In <http://www.netaxs.com/~jamesiii/mud.htm>

influyen en la interacción comunicativa, en la satisfacción de logros y en los resultados.

Varios estudios en CMC han concluido que ésta es una tecnología que mantiene varios rasgos con respecto a la participación y a la interacción entre los miembros del grupo. Las ventajas incluyen:

- Participación más equitativa (Dubrovsky et al, 1991; Kiesler y Sproul, 1992; Kiesler et al, 1984)
- Orientación hacia la tarea al menos tan buena como la de los grupos cara a cara
- Las personas no necesitan estar en el mismo espacio para interactuar.

Sin embargo estos aportes que ofrece la CMC enfrentan el desafío de la transmisión apropiada de tantos elementos no verbales como sea posible. Ried et al (1996) sugiere que no hay ninguna razón obvia por la que el texto pensado para la CMC deba ser un medio mas pobre que el pensado para el CAC, para interaccionar socialmente. El argumento principal es que con el tiempo suficiente, el esfuerzo y la atención hacia la tarea, es posible expresar también un significado social utilizando el texto solo como la literatura hace (Olson et al, 1993).

Ried et al (1996) también sostienen que:

- La comunicación mediada puede soportar el desarrollo de relaciones robustas (Baym, 1995; Walter, 1993-1994). Este autor argumenta que las impresiones de los otros en línea, se desarrollan del mismo modo que en los

contextos CAC, pero en forma mas lenta, dado que el tiempo requerido para la interacción asincrónica es mayor.

- Cuanto más se percibe la presencia de los otros en la comunicación en línea, los comunicadores están proclives a prestarles mayor atención y son mas influenciados por ellos, situación de importancia en los diseños pedagógicos.
- Las percepciones de presencia virtual en equipos y grupos, en organizaciones y en contextos educacionales, pueden influenciar la efectividad de las decisiones, ayudando a quienes interactúan en línea, a determinar las ideas de a quien aceptar o desechar y cuestionar su propio punto de vista.

Los estudios que enfocan sobre la comunicación mediada por computadora han descrito las formas en que los humanos acostumbran a utilizar los sistemas computacionales y las redes asociadas a la transferencia, almacenamiento y recuperación de la información pertinente a un proceso de comunicación. Varios estudios en CMC han concluido que esta es una tecnología que mantiene varios rasgos con respecto a la participación y a la interacción entre los miembros del grupo.

Todo esto hace pensar que los elementos no verbales son cruciales para el proceso de comunicación por la gran cantidad de señales informativas que ellos brindan en cualquier situación particular; los sistemas de CMC enfrentan el desafío de apoyar la transmisión apropiada de tantos elementos no verbales como sean posibles. Esto ha llevado a algunos autores e investigadores al

surgimiento de ideas para ayudar a aliviar el problema de la falta de apoyo para los elementos no verbales en los sistemas de la CMC.

Algunos reportes dan cuenta que las emociones también pueden estar presentes en la CMC, ya que las personas que se reúnen a través de este medio todo el día intercambian información, debaten, argumentan, galantean se compadecen y ayudan. Rheingold (1993)<sup>3</sup> describe como las personas en comunidades virtuales usan las palabras para tipiar sobre las pantallas para intercambiar pasatiempos, argumentar, mejorar el discurso intelectual, comerciar, intercambiar conocimiento, compartir soporte emocional, hacer planes, etc. (Pero habría que pensar que pasa con el logro, en relación a la colaboración pasiva que realizan estos sujetos)

En la Actualidad, el “*proceso cognitivo*” está adquiriendo y tomando mayor relevancia, que el proceso cognitivo relacionado con lo Social de la construcción (Socio constructivismo).

Aceptando que en ésta forma de comunicación, los individuos están menos inhibidos, es de esperar por lo tanto, que las comunicaciones así mediadas incluyan estos aspectos, con nuevos códigos de la comunicación no verbal para potenciar estos entornos.

---

<sup>3</sup> Rheingold, H. (1993). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Reading, Mass: Addison-Wesley.



Cabe señalar especial atención la influencia que este tipo de comunicación, (proporcionada por el anonimato del ordenador) tiene generando, sentimientos de soledad y fenómenos psicosociales al respecto.

Sin embargo, Kiesler (1984)<sup>4</sup>, Stoll (1996<sup>5</sup>), y otros han encontrado a la CMC como una alternativa inadecuada para que la gente comparta contenido emocional, permita desarrollar relaciones emocionales duraderas debido a la falta de claves no verbales. Rheingold, argumenta contra este punto de vista sobre la CMC en tanto la falta se puede reemplazar por preguntas. Esto implicaría que esta preferencia necesitaría de una forma de texto escrito que reemplazara las claves de la comunicación cara a cara y se pregunta si esto sería menos auténticamente humano que el discurso audible.

### **2.3 El lenguaje en la comunicación mediada**

El parámetro de medición que supone la pérdida del lenguaje corporal se intenta suplir en Internet a través de la textualización, es decir las combinaciones de caracteres que expresan estados de ánimo o gestos, desde una sonrisa hasta el llanto, y muchas más sensaciones se pueden expresar en la Red mediante combinaciones de caracteres; todo depende del usuario, de su habilidad, de la

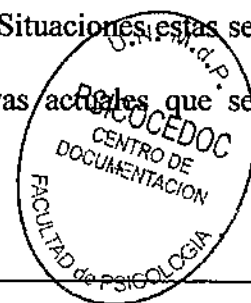
---

<sup>4</sup> Kiesler, S. (1984). Computer mediation of conversation. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.

<sup>5</sup> Stoll, C. (1996). *Silicon snake oil : Second thoughts on the information highway*. New York : Anchor Books.

frecuencia con que use el Chat y de lo acostumbrado que esté a este tipo de lenguaje. A un principiante en el uso del Chat, puede que al principio se le haga complicado entender correctamente la gran variedad de emoticones existentes, pero con el tiempo es seguro que llegará a entenderlos sin problemas, e incluso será capaz de inventar algunos propios que puedan popularizarse. Lo que se pretende con los emoticones es suplir precisamente la carencia de lenguaje corporal para así ayudar al correcto transcurso de la conversación y a una mejor comprensión del mensaje que se trata de transmitir. Es decir, los emoticones contribuyen a crear un contexto común aunque no son los únicos elementos que lo crean.

Otra característica del lenguaje del Chat es la economía de palabras, para lo cual también se usan abreviaturas, amén de los mencionados emoticones. Abreviaturas típicas como el uso de "k" por "que", que no sólo se están popularizando a través del Chat, sino a través de los mensajes a móviles (SMS). El uso de estos elementos se hace para economizar recursos comunicativos principalmente, además de para facilitar una comunicación lo más rápida posible. No todo el mundo es capaz de escribir con la velocidad suficiente como para mantener una conversación fluida y así hacerla interesante, y justamente por esa razón se usan estos nuevos y tecnológicos recursos. Situaciones, estas se formaran como condicionantes de las formas comunicativas actuales que se transfieren del ámbito virtual al real.



#### **2.4 La Comunicación Cara a Cara**

La experiencia más importante que los seres humanos tienen, se produce en cuanto a la interacción social (CAC); pero no obstante, la CMC es una alternativa muy válida, que está siendo objeto de múltiples investigaciones con el fin de acercarla a los logros de la CAC, como así también encontrar similitudes; sabiendo que las relaciones con otros, en la situación cara a cara (CAC) son sumamente flexibles; es difícil imponer pautas rígidas a la interacción CAC, sean cuales fueran las pautas impuestas serán constantemente modificadas por la enorme variabilidad y sutileza del intercambio de significados subjetivos que se producen. Por lo tanto una persona en interacción con otras ha de tener en cuenta lo que cada cual está haciendo o por hacer, es decir está obligado a manejar sus situaciones en función de aquello que toman en consideración. Los actos de los demás se incluyen en la decisión de una persona respecto de lo que proyecta hacer, puede oponerse o impedir el proyecto, exigir una revisión o motivar un planteamiento muy distinto del mismo, ya que la actividad subjetiva se expresa directamente en la situación CAC mediante una variedad de índices corporales:

- el aspecto facial
- la posición general del cuerpo
- movimientos específicos de los brazos y pies

- la proxemia, etc.

Estos índices son continuamente accesibles en este tipo de interacción y precisamente constituyen la situación óptima para dar acceso a la subjetividad ajena.

En la interacción CAC el lenguaje posee una cualidad inherente de reciprocidad que lo distingue de cualquier otro sistema de símbolos. La voz provee un canal de comunicación que permite expresar la intensidad emocional de un mensaje así como el contenido sustantivo del mismo. La continua producción de signos vocales en la conversación puede sincronizarse sensiblemente con las continuas intenciones subjetivas de los que conversan. Cada uno oye lo que dice el otro virtualmente en el mismo momento en que lo dicen, y esto posibilita el acceso continuo sincronizado y recíproco a nuestras dos subjetividades en la cercanía de la situación CAC.

## **2.5 Presencia social**

Las diferentes investigaciones abordadas plantean la importancia del reconocimiento de categorías dentro de los procesos comunicacionales sobre todo en relación a indicadores de “presencia social”. Consideran la fuerte influencia de la misma en los procesos interaccionales, tanto cara a cara como mediados por computadora. Estos conceptos vertidos hasta ahora nos guían en el

estudio de los tipos de comunicación y sus implicancias. La presencia social es el grado de percepción de los sujetos de la comunicación que un medio permite (Short, 1976). Esta presencia social depende no solo de las palabras transportadas durante la comunicación, sino también sobre la gama de claves verbales y no verbales (emoticones, el uso de mayúsculas, comas, puntos, signos de exclamación, etc.) y el contexto de comunicación.

Desde esta perspectiva se observa la implicancia de la presencia social en las interacciones, y como la riqueza o la pobreza de los medios a través de los cuales se da el intercambio comunicativo, determina la posibilidad de su percepción y como esto a su vez influye en los procesos colaborativos.

La capacidad del medio para transmitir información sobre la expresión facial, la dirección de la mirada, la postura, la vestimenta y las señales no verbales, todos contribuyen al grado de presencia social de un medio de comunicación. (Gunwardena & Zittle, 1997).

Los diferentes niveles de presencia social son algunos de los factores que moldean la interacción en los diferentes medios de comunicación y está en función del número de claves del sistema de comunicación. De manera que si las señales son pocas, la presencia social es baja y por lo tanto la comunicación es más impersonal y orientada a la tarea (Short, Williams y Christie, 1976).

El indicador “presencia social” marcaría la distinción fundamental entre la interacción presencial y la interacción mediada por computadora, es por eso que el constructo de interés aquí, la presencia social, se refiere a la percepción que tiene un participante de otra persona en un medio en línea como si estuviera “real”, inmediato o presente. Esto ocurre cuando el comunicador percibe la prominencia e implicancia de los otros y refleja la sensación de que la conexión realizada con esos otros, es activa, sociable y sensitiva, situaciones que para que exista deberá tenerse en cuenta cuando estas situaciones son mediadas por computadora.

Mientras que en la CAC lo social esta presente a través de la observación de lo no verbal, lo paralinguístico, etc., en la CMC para que esto tenga relevancia como la situación presencial deberá incluirse en una construcción textual que contenga indicadores ricos en presencia social. Situación esta que al decir de muchos autores (Rice, 1991) determinaría la categoría de medios mas ricos o mas pobres aludiendo a la presencia de este constructo.

La presencia social, siendo su naturaleza subjetiva, se ha definido de diferentes maneras:

- 1) Lo sobresaliente de la otra comunicación mediada y la consecuencia sobresaliente de sus interacciones interpersonales. (Short et al 1976).
- 2) Sentimientos, actitudes y conductas de las personas. (Short et al 1976).

- 3) La calidad del propio medio y el medio de comunicación varía en su grado de presencia social, y que estas variaciones son importantes determinando la manera individual de interactuar. (Short et al 1976).
- 4) El grado por el que una persona es percibida como “persona real” en la comunicación mediada. (Short et al 1976).
- 5) Definido por las características afectivas provocadas por la interacción en la construcción social del conocimiento, y en parte por el uso del lenguaje afectivo de la persona (Richardson, 2000).
- 6) La capacidad del medio para transmitir información sobre la expresión facial, la dirección de la mirada, la postura, la vestimenta y las señales no verbales todas contribuyen al grado de presencia social de un medio de comunicación. (Gunwardena & Zittle, 1997).

La presencia social es el grado de percepción de la presencia de los sujetos de la comunicación que un medio permite (Short et al.1976).Esta presencia social depende no sólo de las palabras transportadas durante la comunicación sino también sobre la gama de claves verbales y no verbales y del contexto de comunicación. (Daft y Lengel 1984, 1986) y Trevino et al. (1987)<sup>6</sup> desarrollaron el concepto relacionado a este de riqueza del medio. La riqueza del medio representaba la magnitud por la cual el medio era capaz de conectar diferentes

---

<sup>6</sup> Daft y Lengel (1984, 1986) y Trevino et al. (1987). En Rice E.R. Media Appropriatness. Usando Social Theory to Compare Traditional and New Organitational Media. *Human Commnuication Research*, Vol. 19 N4, June 1993 451-484.

marcos de referencia, menor ambigüedad en los temas, o proveer la oportunidad para el aprendizaje en un intervalo de tiempo dado basado en la capacidad del medio para la inmediatez feedback, el número de claves y sensaciones implicadas, personalización y variedad de lenguaje (Daft & Lengel, 1986).

De esta manera una escala de presencia social debería consistir en la percepción de la satisfacción o la apropiabilidad de ese medio particular para esa actividad. Así estudios que datan de 1978 realizados por Strickland et al y Hitz et al acerca del impacto de las comunicaciones sobre el desarrollo del rol de liderazgo en la solución de problemas en grupo, pusieron de manifiesto que los grupos que participaron en situaciones de comunicación mediada por ordenador fueron menos hábiles, en comparación con los grupos que lo hicieron cara a cara, para poder ordenar a los miembros de los grupos en función de a su conducta de liderazgo, probablemente debido a una reducción de las claves no verbales y sociales (presencia social)<sup>7</sup>. Además diferentes estudios han presentado especial atención a la influencia que la comunicación mediada por ordenador tiene sobre la comunicación verbal, sugiriendo que la situación de anonimato que aparentemente proporciona el ordenador genera una conducta más desinhibida a la hora de comunicarse con los demás miembros de la red de las que se produce en la comunicación cara a cara.

Muchos estudios ponen de manifiesto la importancia de las claves no verbales y paralingüísticas en la estructura comunicacional de los procesos



interactivos y encuentran que una proporción de éstas - mayor que las claves verbales- enriquecen el mensaje para el receptor. También se ha evaluado la riqueza de los medios (Rice1993) a través de la cual se lleva a cabo la interacción de permitir la percepción de estas claves no verbales que conforman lo diferente en relación a la presencia social.

### Capítulo III

---

#### **3. Objetivos**

El objetivo de este trabajo es analizar la influencia de las categorías comunicacionales definidas como socioemocional y gestión de tarea consideradas éstas como indicadores de presencia social en las interacciones colaborativas mediadas por Chat.

**3.1** Descubrir si con la producción de las interacciones grupales dadas aumenta el logro del sujeto en la segunda fase individual.

**3.2** Analizar si la mayor frecuencia de emisiones comunicativas socio emocionales y gestión de tarea en los textos del Chat, en las interacciones

---

<sup>7</sup> Strickland et al y Hitz et al. (1978). Rn Ehuleche, A. (2001) Tesis de Maestría en Psicología Social *Influencia de la interacción grupal presencial y mediada electrónicamente en la toma de decisión*. UNMDP

grupales, aumenta la posibilidad de que el sujeto en la segunda fase individual conserve la mejora obtenida durante el proceso colaborativo.

**3.3 Comparar los logros en la recuperación de la historia en una secuencia de tres fases:**

1. Individual
2. Colaborativa
3. Individual ( luego de la interacción grupal)

#### **4. Hipótesis**

La riqueza del texto del Chat en el cual se integran mayor cantidad de emisiones comunicativas socio- emocionales, aumenta el rendimiento de los sujetos cooperando en grupo.

#### **Alternativas.**

**H<sub>1</sub>** La mayor cantidad de emisiones comunicativas socio emocionales y de gestión de tarea en los textos del Chat aumenta el rendimiento del grupo en la fase colaborativa.

**H<sub>2</sub>** La mayor cantidad de emisiones comunicativas socio emocionales en los textos del Chat, en las interacciones grupales aumenta la posibilidad que el sujeto en la segunda fase individual conserve la mejora obtenida durante el proceso colaborativo.

## **5. Metodología**

### **5.1 Diseño**

Se aplicó un diseño del tipo cuasiexperimental, según la taxonomía de Sampieri et al (1999). Para realizar dicho experimento se aplicó como reactivo un ejercicio de recuperación de memoria y luego se observó el comportamiento de los sujetos en las tres fases anteriormente mencionadas.

Dicha tarea fue realizada bajo dos condiciones:

- comunicación cara a cara (CAC)
- comunicación mediada por computadora (CMC)

Para el presente estudio se trabajó con la fase dos (2) del ejercicio: recuperación colaborativa de la historia “La guerra de los fantasmas” de Barlett (1929), en la condición CMC, para analizar los resultados de la aplicación del instrumento de registro de las conductas verbales y paralingüísticas.

### **5.2 Población**

Estuvo compuesta por alumnos cursantes regulares de la asignatura Psicología Cognitiva del tercer año de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, participando en la experiencia sobre memoria en el mes de julio del 2001, conforme a la modalidad de interacción mediada por computadora.

### **5.3 Muestra**

Para CMC se trabajo con una muestra no probabilística de tipo accidental de 45 sujetos agrupados en 9 grupos de 5 sujetos cada uno, todos ellos alumnos regulares de la cátedra Psicología Cognitiva de la Facultad de Psicología de la U.N.M.d.P, que participaron de una experiencia.

### **5.4 Materiales**

Se utilizó el texto “La guerra de los fantasmas” audigrabado por un locutor, que se le hacia escuchar dos veces seguidas a los sujetos experimentales. Se dispuso de una red de 5 computadoras del GIPCE con el programa Mirc que sostuvo la interacción comunicativa y permitió registrar e imprimir los logros de las mismas, obteniendo el texto completo y la secuencia de las intervenciones de los miembros de los grupos.



El reactivo usado para este estudio fue un ejercicio de recuperación de memoria de un relato “La guerra de los fantasmas” (Barlett 1929) que se desarrolló en tres fases.

#### **5.4.1 Procedimiento de aplicación del Instrumento**

Los sujetos escucharon la cinta con las dos lecturas idénticas en sucesión inmediata del cuento de Barlett. Luego resolvieron un laberinto en 5 minutos y luego de entregar el mismo resuelto escribieron en la Hoja de Registro N° 1 lo que recordaban del relato escuchado tuvieron para ello 20 minutos. Terminada la fase individual 1 el coordinador los dispuso en grupos de 5 miembros. En esta fase se trabajó en grupo con la consigna: En forma colaborativa, traten de recordar cada detalle de la historia del principio al final. Cuando halla acuerdo en el grupo, escriba un único producto grupal en la hoja de registro N° 2. El grupo deberá ponerse de acuerdo para establecer un relato único. Las interacciones para la recuperación colaborativa debieron obedecer a reglas para fundamentar con lógica sus propuestas para el consenso. Una vez culminada la fase 2 grupal colaborativa, los sujetos fueron invitados a una nueva instancia de resolución individual bajo la siguiente consigna: *Ustedes han escuchado una historia, la han recordado en forma individual, luego en forma grupal colaborativa y ahora les solicitamos que individualmente, nuevamente recuerden la historia desde el comienzo hasta el final y escriban el producto*

*individual en la Hoja de Registro N° 3 que le entregamos ahora. Dispone de un tiempo máximo de 20 minutos.*

Para la condición CMC las interacciones en la fase 2 fue realizada a través del Chat y registradas las grabaciones en el logro del mismo.

En la condición CAC, las comunicaciones del proceso de interacción fueron audi grabadas.

### **5.5 Definición conceptual y operacional de variables**

1- Las *emisiones comunicativas socio emocionales* toda UC. que aporte sentimientos, emociones, valores, estados de ánimo, etc...

*“Esto fue todo un éxito” (S)*

*“Me fui al carajo, no?????” (S)*

*“Qué onda???” (S)*

2- *Gestión de tarea*: toda UC. que implique aportes para lograr el consenso de los miembros del grupo para realizar algo de una determinada manera.

*“Bueno, entonces sigamos” (GT)*

*“Contemos lo que no acordamos” (GT)*

*“Si les parece bien que la 1 ordene” (GT)*

3- La variable (dependiente) es *el logro o el rendimiento* de los sujetos interactuando en grupo. Dicho rendimiento se midió de la siguiente forma:

- 1 punto si el recuerdo es exacto o casi exacto.
- 0.5 punto si el recuerdo conserva el mismo sentido aunque haya cambiado o agregado alguna palabra.
- 0 punto si no es recordada la unidad de contenido en cuestión.

### **6. Instrumento para el procesamiento de datos**

Para evaluar las categorías de la comunicación asociadas a la presencia mediada (chat) se aplicó un instrumento de observación de las conductas no verbales para situaciones de interacción mediada (Ehuleche Terroni, 2001) y se utilizaron como criterios, lo cognitivo y lo socio emocional. Dentro del criterio cognitivo se incluyeron las unidades comunicativas: gestión de tarea, contenido novedoso, contenido no novedoso y contenido no pertinente. Mientras que el criterio socioemocional consideraba a todas aquellas emisiones comunicativas que diesen cuenta de sentimientos, emociones, valores, estados de ánimo, etc.

Las observaciones fueron realizadas por investigadores entrenados para la actividad (interjueces). Dicha observación se realizó sobre la fase dos (2) del ejercicio (grupal-colaborativa) de recuperación del relato sobre las interacciones de los miembros.

### **6.2 Procesamiento de de datos**

Para el procesamiento de los datos el relato completo fue dividido en 42 unidades preposicionales sugeridas por Mandel y Jhonson. Para los recuerdos cada unidad era puntuada como incorrecta (0); parcialmente correcta (0,5) y correcta (1). Para la adjudicación de los puntajes se trabajó también con un sistema interjueces.

- Se construyó una **matriz cuadrada** de datos volcada en el programa Excel.
- Se aplicó estadística descriptiva, medidas de tendencia central obteniendo la **media** de los logros obtenidos por cada grupo.
- Se **compararon estas medias en las tres fases** del trabajo de recuperación de memoria.
- Para analizar la relación entre las variables seleccionadas (**GT y SE**) se realizaron **cuadros comparativos**.

Se aplicó dicho instrumento (Ehuletche Terroni, 2001) para la categorización de las conductas comunicativas generadas durante el proceso interactivo (por medio del Chat) y elaborar a partir de su presencia perfiles grupales. Para esta condición el análisis será sobre los mensajes, pudiendo identificar las variables gestión de tarea y sociemocional a través de las categorías comunicativas.

### **6.3 Análisis de Datos (Resultados)**



Se trabajo con una muestra de 45 sujetos agrupados en 9 grupos de 5 integrantes por grupo. Cada grupo fue evaluado en tres fases diferentes de recuperación de memoria: fase individual 1, fase grupal colaborativa e ind. 2.

Fue evaluado el desempeño y logro obtenido por cada uno de los grupos en las tres fases. Los resultados fueron cargados en una matriz cuadrada del sistema Excel y fueron los siguientes:

**Resultados y logros obtenidos por los 9 grupos en las tres fases de recuperación de memoria (fase ind.1, fase colaborativa y fase ind 2.)**

	Fase Ind. 1	Fase colab.	Fase Ind. 2
Grupo 1	17,5	27,5	18,4
Grupo 2	11,2	15	11,8
Grupo 3	15,8	16,5	15,4
Grupo 4	15	20	17,6
Grupo 5	19	24	23,9
Grupo 6	9,9	13	11,7
Grupo 7	4,3	19,5	15
Grupo 8	1,3	18	11,4
Grupo 9	1,2	19	9,7
X	13,91	19,16	14,98

Para nuestra investigación, nos remitimos especialmente a trabajar el comportamiento y los logros obtenidos por los 9 grupos en la fase colaborativa; haciendo hincapié sobre el mantenimiento o pérdida del logro en la fase ind. 2 y la influencia de la frecuencias de las variables tipificadas como Socioemocional y Gestión de tarea, en dicho rendimiento, como fueron consideradas en nuestras objetivos iniciales.

La lectura de los datos de la matriz cuadrada arrojó los logros obtenidos por los 9 grupos en la fase grupal; sólo los grupos nº 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8, lograron conservar la mejora en la fase ind.2, respecto de la fase ind.1, mientras que los 2 grupos restantes (grupo nº 3 y 9) no lograron conservar la mejora alcanzada en la fase colaborativa.

De la aplicación de la estadística descriptiva, se obtuvieron las medidas de tendencia central de la fase colaborativa, es decir la **media** ( $\bar{X}$ ) de los logros obtenidos por cada uno de los grupos en la fase grupal, y que fueron los siguientes:

El Grupo 1, obtuvo una media grupal (fase colaborativa) de  $\bar{X} = 27,5$ ; el Grupo 2 obtuvo una media grupal de  $\bar{X} = 15$ ; el grupo 3 logró una media grupal de  $\bar{X} = 16,5$ ; el Grupo 4 obtuvo una media grupal de  $\bar{X} = 20$ ; el Grupo 5 obtuvo una media grupal de  $\bar{X} = 24$ ; el Grupo 6 logró una media grupal de  $\bar{X} = 13$ ; el Grupo 7 obtuvo una media grupal de  $\bar{X} = 19,5$ ; el Grupo 8 obtuvo una media grupal de  $\bar{X} = 18$ ; por último el Grupo 9 logró una media grupal de  $\bar{X} = 19$ .

De la comparación de las **medias** ( $\bar{X}$ ) de los logros obtenidos de los 9 grupos en las tres fases del trabajo de recuperación de memoria, se obtuvo que los diferentes grupos en la fase ind. 1 obtuvieron una media total de  $\bar{X} = 13,91$ , en la fase grupal la media total de los grupos fue de  $\bar{X} = 19,16$  y la media total obtenida en la F. Ind. 2 fue de  $\bar{X} = 14,98$ .

Los resultados obtenidos permiten evidenciar un mayor logro de recuperación de memoria, en los sujetos participando en grupo, que en las restantes fases individuales (F.I.1 y F.I.2)., es decir que en la fase colaborativa se obtuvo una media ( $\bar{X}$ ) mayor con respecto a las restantes fases individuales, permitiendo considerar un mayor rendimiento de los grupos en la fase colaborativa.

Fase Colaborativa:

Cantidad de Unidades Comunicativas emitidas, frecuencia de unidades comunicacionales tipificadas como Socioemocional y Gestión de Tarea.

	Fase colab.	UC grupales	SE	GT
Grupo 1	27,5	390	26	94
Grupo 2	15	368	12	122
Grupo 3	16,5	473	163	104
Grupo 4	20	507	134	70
Grupo 5	24	569	163	145
Grupo 6	13	564	60	87
Grupo 7	19,5	299	84	76
Grupo 8	18	248	53	78
Grupo 9	19	242	57	38

Como ya consideramos precedentemente, los sujetos luego de interactuar intercambiando información de manera grupal, aumentaron su rendimiento de recuperación de memoria en la F. Ind. 2 con respecto a la fase de recuperación individual 1 (aunque la mejora obtenida colaborando en grupo no fuese conservada en su totalidad por **todos** los grupos en la fase Ind. 2); sin embargo no podemos afirmar ni adjudicar, que el logro conservado en algunos de los grupos en la F ind. 2, se halle directamente correlacionado por la mayor

frecuencia de las unidades comunicativas, tipificadas como SE y GT en la fase colaborativa .

Cabe destacar que es muy factible, que la tarea llevada a cabo, tuvo características muy particulares, ya que se trata de un ejercicio de “recuperación de memoria”, con lo cual no podemos saber ni determinar con exactitud, que “procesos cognitivos” activos o pasivos, (como postuló el Lic. Néstor Roselli en una conferencia dictada en la Universidad Nacional de Mar del Plata), han contribuido y en que medida, a la recuperación sobre los logros obtenidos.

De este modo se comprueba “parcialmente”, que a mayor frecuencia de emisiones comunicativas tipificadas como socioemocionales y gestión de tarea en las interacciones grupales, aumenta la posibilidad de que el sujeto en la fase ind. 2, conserve la mejora obtenida en la fase grupal; decimos “parcialmente” porque esto último no sucedió en los grupos nº 3, y 9, en donde la frecuencia de emisiones socioemocionales y gestión de tarea en la fase grupal no contribuyó a la conservación de los logros en la fase ind. 2.

A partir de lo anterior, consideramos que la riqueza del texto del Chat en el cual se integran mayor cantidad de emisiones comunicativas socio- emocionales, y gestión de tarea, no siempre aumenta el rendimiento de los sujetos cooperando en grupo, pero si que los sujetos colaborando en grupo, aumentan el rendimiento y los logros en la fase colaborativa.

De la relación entre las variables seleccionadas (GT y SE) se realizaron cuadros comparativos, que arrojaron que las unidades comunicativas tipificadas

como socioemocional y Gestión de tarea, no se hallan directamente correlacionadas con el logro obtenido en la fase colaborativa, y la consecuente conservación de la mejora alcanzada en la F. Ind. 2., como así tampoco con respecto a la F. Ind.1.

### A modo de Reflexión.

La matriz de datos que se presenta a continuación, muestra los campos sobre los que trabajamos e hicimos mayor hincapié a lo largo de la investigación, como es la fase grupal colaborativa en los 9 grupos, con sus respectivas unidades comunicativas totales obtenidas en dicha fase y la frecuencia de aparición de las unidades comunicativas tipificadas como Socioemocional y Gestión de tarea. Es así que consideramos, más allá de los resultados a los que arribamos precedentemente, que los datos y porcentajes que se exponen a continuación en la matriz de datos, son susceptibles de una lectura más pormenorizada y minuciosa de la realizada con antelación.

	Fase colab.	Cantidad de UC grupales	SE(F)	F % (SE)	GT(F)	F % (GT)
Grupo 1	27,5	390	26	6,66%	94	24,10%
Grupo 2	15	368	12	3,26%	122	33,15%
Grupo 3	16,5	473	163	34,46%	104	21,98%
Grupo 4	20	507	134	26,42%	70	13,80%
Grupo 5	24	569	163	28,64%	145	25,48%
Grupo 6	13	564	60	10,63%	87	15,42%
Grupo 7	19,5	299	84	28,09%	76	25,41%
Grupo 8	18	248	53	21,37%	78	31,45%
Grupo 9	19	242	57	23,55%	38	15,70%

Es así como ante una mirada más detallada, pudimos apreciar una diferencia significativa entre los grupos n° 1 y n° 5, en la fase colab., con respecto al “logro” alcanzado y el comportamiento e incidencia de las variables SE y GT sobre el mismo; mientras el **grupo n° 1** obtuvo 27,5, con una frecuencia de aparición de la unidad comunicativa tipificada como socioemocional de 26 que representa un (6,66%); en gestión de tarea la frecuencia fue de 94 (24,10%) entretanto el logro arribado por el **grupo n° 5** fue de 24; la frecuencia de aparición de la variable socioemocional fue de 163 (28,64%) y gestión de tarea de 145 (25,48%); esto nos permite advertir que más allá de que ambos grupos hayan obtenido un “logro” elevado (27,5 y 24 respectivamente) en relación al resto de los grupos, no implica que las cantidades de unidades comunicativas emitidas hayan sido semejantes en ambos grupos, ni tampoco las frecuencias de aparición de las variables tipificadas como SE y GT; mientras que el grupo n° 1 obtuvo el mayor logro (27,5) la cantidad de unidades comunicativas emitidas fue menor (390) con respecto al grupo n° 5 que emitió (569) unidades comunicativas, y su logro fue de 24; la misma lógica siguieron las variables SE y GT; mientras que en el grupo n° 1 la frecuencia de aparición fue de 6,66% SE y 24,10% GT, para el grupo n° 5 la frecuencia de SE fue de 28,64% y 25,48% GT.

De todo lo expuesto, consideramos importante subrayar nuevamente, que no siempre, a mayor logro, mayores serán las unidades comunicativas emitidas, ni tampoco una mayor frecuencia de las variables SE y GT.



Es así como estas consideraciones, concurren con los resultados a los que se arribó en el “Análisis de Datos”, es decir que también estos datos, trabajados de manera pormenorizada echarían por tierra las hipótesis consideradas en principio (H1 y H2).

Por otra parte cabe destacar las discrepancias que presentaron los grupos n° 5 y 6, trabajados comparativamente, con los resultados arrojados por el cotejo realizado con anterioridad, entre el grupo n° 1 y el n° 5. Mientras en grupo n° 5 obtuvo un logro de 24, el n° 6 obtuvo 13, casi la mitad del logro obtenido por el grupo n° 5; no obstante la cantidad de unidades comunicativas emitidas fue bastante semejante entre ambos grupos , 569 y 564 respectivamente; sin embargo el grupo n° 5 obtuvo mayores frecuencias de las variables SE 28,64% y GT 25,48% con respecto al grupo n° 6, que obtuvo SE 10,63% y GT 15,42%. Dichos resultados apuntarían a reforzar las hipótesis que dieron origen al desarrollo de esta investigación; que a mayor cantidad de emisiones comunicativas tipificadas como SE y GT en los textos del chat aumenta el rendimiento del grupo en la fase colaborativa.

Otra comparación que cabe la pena mencionar, es que los grupos n° 4 y 7 obtuvieron un logro muy similar (20 y 19,5 respectivamente) pero no así fueron la cantidad de unidades comunicativas emitidas, ya que el grupo n° 4 tuvo 507 emisiones, con una frecuencia de SE de 26,42% y GT de 13,80%, mientras que el grupo n° 7 emitió 299 unidades comunicativas, con una frecuencia de SE de 28,09% y de GT 25,41%; de esta comparación, consideramos relevante destacar

que para obtener “prácticamente” el mismo logro (20 y 19,5 respectivamente) el grupo n° 4 necesitó de 507 emisiones comunicativas, mientras que el grupo n° 7 sólo de 299; respecto de la variables SE, el grupo n° 4 tuvo una frecuencia de 26,42% y de GT 13,80% sobre la del grupo n° 7, que fue de 28,09% y 25,41% respectivamente, lo cual estaría proporcionando algunos indicios, para pensar que la frecuencia de las unidades comunicativas tipificadas como Socioemocional y Gestión de tarea, serían proporcionales a la cantidad de unidades comunicativas emitidas.

Como ultima reflexión, creemos significativo destacar la comparación entre los grupos n° 8 y 9, en el que el logro obtenido fue muy parecido, 18 y 19 respectivamente, como así también las cantidades de unidades de comunicación, 248 emisiones para el grupo n° 8 y 242 para el grupo n° 9; asimismo la frecuencia de la variable SE en ambos grupos fue muy similar, 21,37% y 23,55%, mientras que la variable GT tuvo una variación con respecto a lo considerado anteriormente, ya que el grupo n° 8 tuvo una frecuencia de 31,45% y 15,70%; lo cual nos desconcierta bastante, dado que son muchas las desavenencias, marchas y contramarchas, con las que nos encontramos al analizar dichos datos.

También a modo de conclusión podríamos analizar como llamativo la relación entre las unidades comunicativas y el rendimiento de los grupos en la fase individual y en la fase individual 2.

Al respecto, como podemos observar en la tabla siguiente, es notable el logro mantenido en la fase individual 2 con respecto a la fase individual 1, relacionado

a la mayor de unidades comunicativas. Es así como podemos ver, que a mayor cantidad de unidades comunicativas mejor es el logro obtenido en la fase individual 2, y a medida que las unidades comunicativas disminuyen, el logro desmejora concomitantemente.

	Fase Indv. 1	fase Indv. 2	UC
Grupo 1	17,5	18,4	390
Grupo 2	11,2	11,8	368
Grupo 3	15,8	15,4	473
Grupo 4	15	17,6	507
Grupo 5	19	23,9	569
Grupo 6	9,9	11,7	564
Grupo 7	14,3	15	299
Grupo 8	11,3	11,4	248
Grupo 9	11,2	9,7	242
$\bar{x}$	13,91	14,98	Totales= 3360

Creemos que dichos comentarios y/ o reflexiones hacen a la comprensión y entendimiento de la presente tarea, como así también despierta interrogantes, los cuales seguramente serían factibles de trabajar, investigar, analizar en futuras investigaciones.

## Conclusiones



A través de este trabajo se analizó la influencia en la CMC de componentes comunicativos tipificados, según el instrumento utilizado, como SE y GT.

En esta investigación se considera que la comunicación va más allá de ser un mero instrumento mediático y tecnológico, es ante todo un componente pedagógico de suma importancia en los procesos de aprendizaje, y llegar a entender como actuar en estos escenarios es un aporte para la Educación a distancia mediada por las Nuevas Tic's, situación esta que marca la diferencia entre los logros obtenidos CAC y CMC.

Se advierte que en la fase Ind. 2, se conserva la riqueza conseguida en la fase grupal, observando de este modo una mejora en el rendimiento obtenido en la fase Ind. 2 en comparación con la fase Ind. 1.; cabe mencionar que dicha mejora a los fines de nuestra investigación es significativa con respecto al resultado, pero **no lo es** con respecto a las variables trabajadas, (tipificadas como socioemocional y gestión de tarea), con lo cual no se comprueba la hipótesis que enunciaba que la mayor cantidad de emisiones comunicativas tipificadas como socio emocionales en los textos del Chat, en las interacciones grupales aumenta la posibilidad que el sujeto en la segunda fase individual conserve la mejora obtenida durante el proceso colaborativo.

Se llegó a la conclusión que la calidad de las interacciones que ocurren en una discusión en línea, dan cuenta de cómo la variable socioemocional, y gestión de tarea, a través de las construcciones textuales reflejan la *presencia social* (a través de la mayor o menor frecuencia de aparición de las categorías comunicativas).

Los datos recogidos muestran que no hay diferencias significativas entre modalidades comunicativas socioemocional y gestión de tarea en lo que hace a la calidad de los resultados; pero de ningún modo podemos asegurar que sean estas variables, (SE y GT) quienes permitan mantener el logro obtenido por los sujetos en la fase grupal. En cambio si se constatan manifiestas diferencias entre la fases F1 y F2, con respecto a las características formales del intercambio, las que no pueden ser adjudicadas a la naturaleza intrínseca del canal de comunicación CMC.

Sin embargo habría 3 cuestiones a destacar:

- Naturaleza de la tarea
- Análisis de las demás categorías tipificadas en el instrumento.
- En relación a lo socioemocional y gestión de tarea, el tema de los “Procesos cognitivos activos y pasivos” de los que habla Roselli”, cuestiones

estas que han aparecido en la actualidad muy importantes y a tener en cuenta en futuras investigaciones.

De este modo, si bien los resultados que obtuvimos, no nos permiten corroborar la H1, que enunciaba que la mayor cantidad de emisiones comunicativas socio emocionales y de gestión de tarea en los textos del Chat aumenta el rendimiento del grupo en la fase colaborativa, consideramos que es pertinente la lectura de los resultados obtenidos, tomados en el ítem: **“A modo de reflexión”**.

Tampoco logramos verificar la hipótesis 2 que, a mayor cantidad de emisiones comunicativas socio emocionales en los textos del Chat, en las interacciones grupales aumenta la posibilidad que el sujeto en la segunda fase individual conserve la mejora obtenida durante el proceso colaborativo.

Lo que sí creemos oportuno, sería evaluar el contenido novedoso y los componentes conceptuales, en la fase Ind.1., ya que como lo expusimos anteriormente, pudimos constatar la riqueza en componentes de este tipo en dicha fase. ¿Sería éste un tema susceptible de ser abordado en futuras investigaciones? Creemos que si, como también lo podrían ser, experiencias semejantes a la realizada, pero con una tarea distinta a la utilizada en la experiencia de “Recuperación de memoria” como podría ser por ejemplo, la

“Resolución de problemas matemáticos”, los que seguramente contribuirían a la confirmación de las hipótesis propuestas y trabajadas en nuestra investigación.

Seguramente, como lo plantea el Lic. Roselli, los procesos cognitivos pasivos y activos hubiesen contribuido de a la resolución de estos, pudiéndose identificar en ese caso debidamente el influjo y la determinación sobre los posibles resultados, a diferencia de lo que sucede en la tarea de recuperación de memoria, “*La guerra de los fantasmas*”, como es nuestro caso.

Creemos que la tarea de “Recuperación de memoria”, tal vez no haya sido la más apropiada para evaluar la incidencia de las variables SE y GT en la fase colaborativa, sobre la conservación del logro obtenido, durante la F ind 2.; es por ello que suponemos que las hipótesis planteadas al comienzo de la presente investigación son viables y susceptibles de corroborarse, dadas las exitosas muestras actuales que presenta la “Educación a Distancia” por medio de la CMC, experiencia que está siendo llevada a cabo por la cátedra de Introducción a la Psicología.

No obstante, también consideramos que sería adecuado trabajar sobre las unidades comunicativas tipificadas como “Unidades Comunicativas, Contenido Novedoso y Contenido Conceptual” en la Fase Colaborativa y en la Fase ind. 2,

ya que tal vez contribuyan al rendimiento y/ o logros alcanzados en las distintas fases por los diversos grupos.



## Referencias bibliográficas

- Baym, N.K. (1995). The emergence of community in computer-mediated communication. In S. Jones (Ed.), *Cybersociety: Computer-mediated communication and community* (pp. 138-163). Thousand Oaks, Ca: Sage
- Daft y Lengel (1984, 1986) y Trevino et al. (1987). En Rice E.R. Media Appropriatness. Usando Social Theory to Compare Traditional and New Organizational Media. *Human Commnuication Research, Vol. 19 N4, June 1993 451-484*
- Ehuletche Ana, y Santangelo, H. (1999). El diseño de propuestas pedagógicas en la enseñanza no presencial con soporte en nuevas tecnologías y redes de comunicación. *Píxel bit. Revista de medios y educación*, 15, 27-54.
- Ehuletche Ana. (2001) influencia de la interacción grupal presencial y mediada electrónicamente en la toma de decisión. Fundamentos para el diseño de propuestas de mediación pedagógicas desde el Enfoque Constructivista en entornos de Nuevas Tecnologías de la Comunicación e Información. Tesis de Maestría en Psicología Social. U.N.M.d.P.
- Ehuletche Ana. (2001) La construcción en la Zona de Desarrollo próximo en entornos de mediación electrónica. Congreso Interamericano de Psicología. CIP. Chile.
- Ehuletche, Ana; Terroni, Nancy (2002)-"Elaboración de categorías de comunicación en las interacciones colaborativas". Publicado en Revista del Irice: noviembre de 2002. Instituto Rosario de Investigaciones en Ciencias de la Educación. CONICET-UNR. Rosario- Argentina. Director Néstor Roselli. ISSN 0327-392X.
- Kiesler, S. (1984). Computer mediation of conversation. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- Levin, Kim & Riel, 1990; Harasim, 1990; Wells, 1992; Swam, Shea, Fredericksen, Pickett, Pelz & Maher, 2000. ). Organizing educational network interactions: steps towarrds a theory of network based learning environments. *Electronically published: Guidelines to educational network projects*. April,18,1995.
- McEntee. En Restrepo Sánchez (2000). Influencia de la comunicación no verbal en la conducta no asertiva de los alumnos del ciclo 4to B del liceo integrado para jóvenes y adultos "Mesa y Posada" del municipio de Envigado. <http://usuarios.lycos.es/doliresa/index-9.html>
- Mehrabian, A. (1967). Attitudes inferred from non'immediacy of verbal communication. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 6, 294-295.

- Reid, 1991; Bruckman, 1992; Carlstrom, 1992; Rosenberg, 1992; Curtis, 1993; Roush, 1993; Elmer-Dewitt, 1993; Penkoff, 1994; Snell, 1994, Kiesler, Sigal & McGuire, 1984; Turkle, 1984; Serpenteili, 1993; Odegard, 1993; Bordia, 1994; Brown, 1995. En Sempsey, James (1995) *The Psycho-Social Aspects Of Multi-User Dimensions In Cyberspace*. In <http://www.nextas.com/~jamesiii/mud.htm>
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Rice, 1990. *Electronic emotion: socioemotional content in a computer-mediated communication network*. PsycLIT. Journal Articles: Database 1974-1990
- Sempsey, James(xxx) *The Psycho-Social Aspects Of Multi-User DimmensionsIn Cyberspace*. In <http://www.netaxs.com/~jamesiii/mud.htm>
- Short, J., Williams, E. & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. London: John Wiley & Sons.
- Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S., & McGuire, T.W. (1986). Group processes in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37, 157-187.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1492-1512.
- Steinfeld, C. W. (1986). Computer-mediated communication in an organizational setting: Explaining task-related and socioemotional issues. In M.L. MCLAughlin (Ed.) *Communication*
- Strickland et al y Hitz et al (1978) Strickland et al y Hitz et al. (1978). En Ehuletche, A. (2001) *Tesis de Maestría en Psicología Social Influencia de la interacción grupal presencial y mediada electrónicamente en la toma de decisión*. UNMDP.
- Stoll, C. (1996). *Silicon snake ail: Second thoughts on the information highway*. New York : Anchor Books.
- Walther, J.B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.
- Walther, J.B. & Burgoon, J.K. (1992). Relational communication in computer-mediated communication. *Human Communication Research*, 19(1), 50-88.
- Walther, J.B. (1993). Impression development in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381-398.

Walther, J.B., Anderson, J.F. & Park, D.W. (1994). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A meta-analysis of social and antisocial communication. *Communication Research* 21(4), 460-487.

Watzlawick (1967). *Teoría de la Comunicación*.

## ANEXOS

Anexo N 1: Texto de utilizado en la experiencia de recuperación de memoria.

---

TEXTO DE BARLETT (1929) "LA GUERRA DE LOS FANTASMAS".  
SOBRE EL QUE SE TRABAJO LA RECUPERACION COLECTIVA DE  
MEMORIA.

---

Una noche dos hombres jóvenes descendieron desde Egulac bajaron al río a cazar focas y mientras estaban allí llegó la niebla y la calma. Entonces ellos escucharon gritos de guerra y pensaron: "tal vez esto sea una partida de guerra". Huyeron hacia la orilla y se ocultaron tras un tronco. Entonces vinieron canoas y oyeron el ruido de los remos y vieron una canoa dirigirse hacia ellos. Había cinco hombres en la canoa y ellos dijeron "¿que piensan? queremos llevarlos con nosotros. Vamos río arriba a hacer la guerra a la gente". Uno de los jóvenes dijo: "No tengo flechas". "Las flechas están en la canoa", dijeron ellos. "Yo no los acompañare, podría ser muerto, mi familia no sabe dónde he ido"; pero tu le dijo mirando al otro "puedes ir con ellos". De este modo uno de los hombres jóvenes fue, pero el otro retorno a su casa, y los guerreros fueron río arriba hasta un pueblo del otro lado de Kalma. La gente descendió hacia el agua y ellos comenzaron a luchar y muchos de ellos fueron muertos, pero de pronto el hombre joven escucho a uno de los guerreros decir: "rápido, vayamos a casa, a aquel indio le han dado"; ahora él pensó: "Oh, ellos son fantasmas". Él no se sentía enfermo, pero ellos dijeron que le habían disparado. Entonces las canoas volvieron a Egulac y el hombre joven descendió a la costa hacia su casa e hizo un fuego. Y les hablo a todos y dijo: "Mirad, he acompañado a los fantasmas y

fuimos a pelear; muchos de nuestros compañeros fueron muertos y muchos de los que nos atacaron fueron muertos. Y ellos dijeron que fui herido y yo no me sentí enfermo”. El contó todo esto y luego se quedó tieso. Cuando el sol asomó él se derrumbó, algo negro salió de su boca, su cara se le contorsionó, la gante saltaba y gritaba, él estaba muerto.

Anexo n° 2

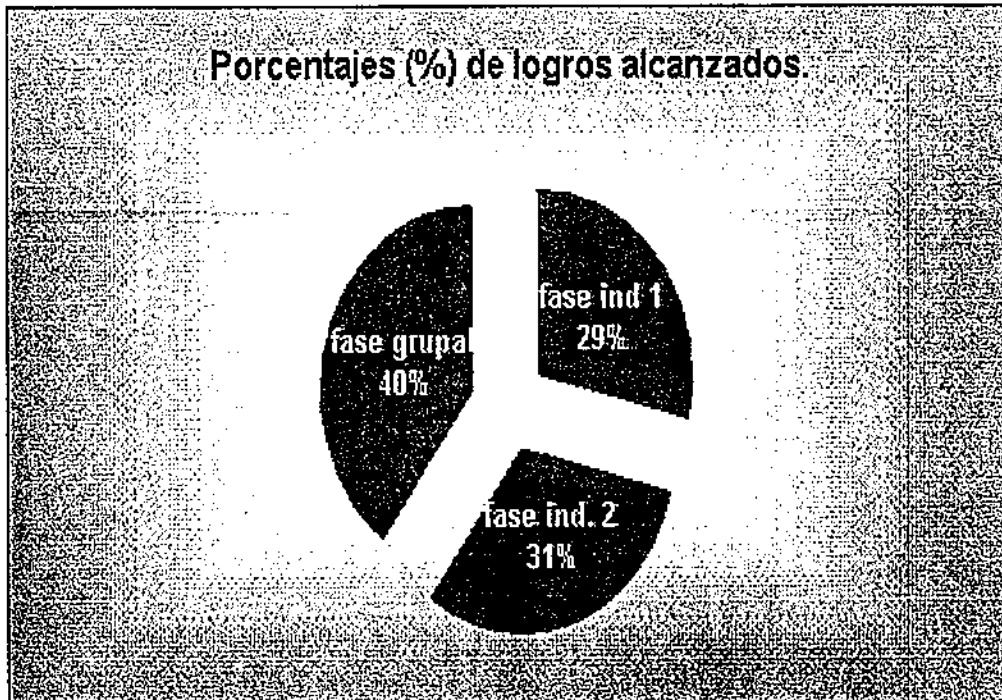
Gráfico N° 1

*Tabla Comparativa de logros entre la fase ind1, fase ind.2 y fase colab. Y la frecuencia de aparición en la fase colab., de las unidades comunicativas totales, y el comportamiento de las variables Socioemocional y Gestión de tarea con respecto a dicha fase.*

	Fase Ind.1	Fase Colab.	Fase Ind. 2	UC totales F.Colab	SE (Fase Colab.)	GT (Fase Colab.)
<b>Grupo 1</b>	17,5	27,5	18,4	390	26	94
<b>Grupo 2</b>	11,2	15	11,8	368	12	122
<b>Grupo 3</b>	15,8	16,5	15,4	473	163	104
<b>Grupo 4</b>	15	20	17,6	507	134	70
<b>Grupo 5</b>	19	24	23,9	569	163	145
<b>Grupo 6</b>	9,9	13	11,7	564	60	87
<b>Grupo 7</b>	4,3	19,5	15	299	84	76
<b>Grupo 8</b>	1,3	18	11,4	248	53	78
<b>Grupo 9</b>	11,2	19	9,7	242	57	38
<b>X =</b>	<b>13,91</b>	<b>19,16</b>	<b>14,98</b>			

Anexo n° 3

Grafico n° II



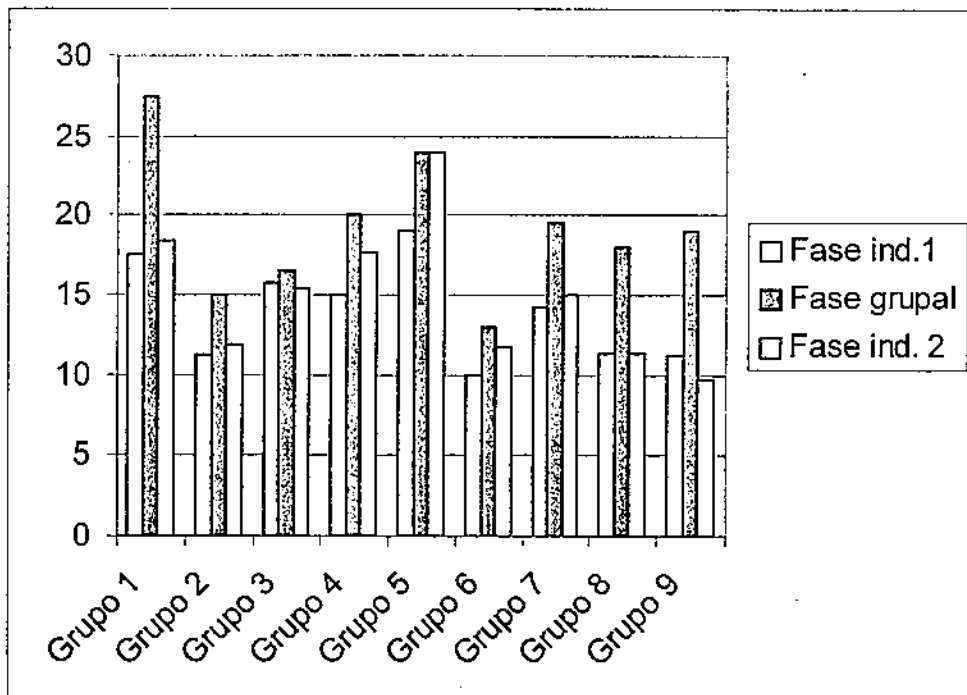
El presente grafico, muestra a través de porcentajes (%) el “logro” alcanzado por todos los grupos, en las fases Ind. 1, fase grupal e Ind. 2; es así como se puede observar, que el rendimiento alcanzado por los 9 grupos, fue superior en la fase colaborativa, que en las fases restantes.



Anexo n° 4

Grafico n° III

Medias ( $\bar{X}$ ) de los “logros” obtenidos por cada grupo en las respectivas fases.



Refiriéndonos individualmente a cada uno de los grupos de sujetos que conformaron la experiencia, podemos observar, que el logro obtenido por cada uno de los grupos en la fase colaborativa fue superior al obtenido por los mismos grupos en las fases individual 1 e individual 2, como así también se puede corroborar la mejora conservada por los grupos n° 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8, luego de haber interactuado en grupo; no así sucedió en los grupos n° 3, y 9, en el que la

mejora obtenida luego de la fase colaborativa, disminuyó por debajo del logro alcanzado en la F. Ind. 1.

Anexo No 5

PROTOCOLO DE REGISTRO DE COMUNICACIONES EMITIDAS

Condición: ..... Cantidad de intervenciones:  Cantidad de unidades comunicativas:   
 Tarea: .....

Sujetos	PERTINENTE		COGNITIVO				NO PERTINENTE	T.....	F-
	CN*	F	CONCEPTUAL		GESTIÓN DE LA TAREA	F			
			CNN**	F					
1									
2									
3									
4									
5									

\* Contenidos Novedosos\*    Contenidos No Novedosos\*\*