

RELACIONES INTERPERSONALES VIRTUALES EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN DE INVESTIGADORES EN AMBIENTES A DISTANCIA

Jorge Antonio Alfaro Rivera

jalfa21@itesm.mx

María Soledad Ramírez Montoya

solramirez@itesm.mx

Instituto Tecnológico de Monterrey, México.

Resumen:

El artículo analiza las características de las relaciones interpersonales virtuales establecidas entre los asesores y alumnos en los foros de asesoría en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia en una universidad ubicada en el norte de México con miras a identificar los aspectos que favorecen u obstaculizan los procesos de asesoría a distancia. La pregunta de investigación fue ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales virtuales en el manejo de conflictos personales que se dan entre asesores tutores y asesorados en ambientes de aprendizaje a distancia? La investigación fue de corte cualitativo utilizando el estudio de casos múltiples con 9 casos analizados a profundidad en entrevistas con duración de 1 hora cada, entre asesores tutores y tesistas en las asesorías en los foros de la plataforma digital Blackboard en las materias de proyectos I y II cursadas en dos semestres para la construcción de la tesis de postgrado. Los resultados indican que la capacidad empática tanto por parte de los asesores tutores cuanto de los tesistas en interacción facilitan la relación interpersonal virtual influenciando, pero no determinando, positivamente el proceso de asesoría para un término exitoso. Los obstáculos hallados indican que la falta de empatía de los sujetos educativos obstaculiza la percepción interpersonal a distancia propiciando estados psicológicos conflictivos manifestados con sentimientos de aislamiento, angustia, desesperación, en algunos casos psicosomatizados, relatados en las entrevistas por parte de los tesistas, y sentimientos de preocupación por parte de los asesores tutores en esta interacción interpersonal a distancia.

Palabras clave: Relación interpersonal a distancia, manejo de conflictos personales, percepción interpersonal, capacidad empática, formación de investigadores educativos de calidad.

Virtual interpersonal relationships in the process of training of researchers in remote environments

Abstract:

This article analyzes the characteristics of virtual interpersonal relationships established between advisers and students in advisory boards in the process of training of researchers in remote environments in a university in northern Mexico with the purpose of identifying aspects that favor or hinder the process of distance mentoring. The research question was: What are the characteristics of virtual interpersonal relationships in dealing with personal conflicts that occur between mentors and tutored students in distance learning environment? The research was a qualitative multiple-case study using 9 cases, analyzed in depth through one-hour-long interviews between tutors and post graduate students during advice sessions carried out in the forums of the Blackboard digital platform. They took place in the Project I and II courses during two semesters to do the graduate thesis. Results indicate that empathic ability by both mentors and graduate students as well enable interpersonal virtual interaction influencing, but not determining, positively the counseling process to a successful conclusion. The obstacles show that a lack of empathy in educational subjects hinders interpersonal distance perception promoting conflicting psychological states expressed in of isolation, anxiety, despair, in some cases psychosomatic reported in interviews by graduate students, and feelings of concern by the tutors in this interpersonal distance interaction.

Keywords: Interpersonal teacher-student distance relationship, personal conflict management, interpersonal perception, Empathic ability, Quality educational researchers training.

Introducción:

La preocupación en mejorar la relación enseñanza y aprendizaje en educación ha ganado mayor atención por parte de la sociedad en los últimos años en un mundo globalizado donde el acceso a la gran cantidad de información, a través de las tecnologías de información y comunicación, insta los investigadores educativos a buscar alternativas factibles y aplicables en innovar en la calidad educativa. Dentro de este contexto globalizado, la educación a distancia gana espacio modificando la forma en cómo se relacionan y se encuentran los sujetos educativos, como el maestro y el alumno, implicando hacer investigación de cómo se lleva a cabo la interacción interpersonal en la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia.

Las nuevas competencias docentes esperadas por el entorno social, institucional y académico tienen como base, para la calidad educativa, que los docentes tengan, entre otras competencias, habilidades personales e interpersonales en el manejo y orientación adecuada en el proceso de formación discente. El estudio fue realizado en el área de educación a distancia en una institución ubicada en el norte de México, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, dentro del área de formación de investigadores educativos en la cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación en las materias de proyecto I y II que son dos cursos interrelacionados de duración de dos semestres formadores de investigadores educativos.

Adoptando un estilo de enseñanza y aprendizaje innovador, la institución promueve un aprendizaje centrado en el alumnado, con cursos de formación programados y diseñados tecnológicamente, como una propuesta pedagógica innovadora, en que el papel docente se concentra como un facilitador y guía, y al alumno, como el actor principal en la construcción del propio conocimiento. Las características psicológicas del maestro como ser introspectivo, empático, extrovertido, perseverante, tener gusto e interés en conocer a los alumnos, además de las creencias personales de lo que significa ser maestro en línea impactarán en la interacción con los alumnos.

Por otro lado, el alumnado, en interacción a distancia con el docente, establece vínculos afectivos-emocionales compartidos con los maestros, entendidos como uno de los factores necesarios, para lograr un autoestudio y aprendizaje significativo, y desde luego, el término de la tesis de postgrado. Durante en proceso de asesorías, saber manejar los conflictos personales e interpersonales establecidas entre los asesores tutores y tesistas

en interacción durante el proceso están influenciados por las características psicológicas de ambos actores educativos en cómo se comporta la resolución o no de conflictos personales en los foros de interacción.

Fundamentación teórica:

Las relaciones interpersonales asumen una extrema complejidad en cuanto a encontrar una única definición que satisfaga, sin embargo, un intento de acercarse teóricamente es definido por (Feldman, C. 2006) como un sistema de creencias y valores individuales, las emociones, la cadena pensamiento-sentimiento-deseo-acción, la inteligencia emocional y la autoestima mezclándose subjetivamente en una comunicación establecida por dos o más personas que hacen parte de un grupo.

Para que exista una relación interpersonal son necesarias un grupo de cuatro habilidades personales: la sintonización, que es la aceptación y disponibilidad transmitida en una comunicación verbal y no-verbal, la aceptación integral del otro, es decir, el reconocimiento del otro como sujeto en interacción en línea, la responsabilidad compartida, o centrada en el otro, el asesor tutor debe centrar la responsabilidad para el alumno, y la orientación como una facilitación en las decisiones que nada más el otro, el tesista, puede tomar y responsabilizarse en una interacción a distancia (Feldman, C. 2006)

La interacción a distancia es definida por (Omidyar, F. G. 2003) como el hilo comunicacional escrito en una discusión recíproca entre asesores y asesorados, entre asesorados con asesorados y el contenido del curso. El suceso o fracaso en el desempeño académico en los alumnos tiene, como una de las bases primordiales, el papel del asesor en la relación interpersonal.

En dicha interacción los asesores asumen un rol de facilitadores comunicándose en un lenguaje escrito, en la mayor parte de las interacciones, con los asesorados. La distancia física-temporal establecida entre asesor-asesorado puede tener influencias psicológicas facilitando o dificultando la interacción el proceso enseñanza-aprendizaje para (Lozano, A. 2010)

Cabe mencionar que para la autora (Pérez, S.M.A. 2009) las dificultades más frecuentes encontradas en alumnos de cursos a distancia en respecto a las interacciones son los sentimientos de angustia y soledad como unos de los principales motivos de abandono y

rezago académico en cursos a distancia. Por lo tanto, la manera de interactuar en las plataformas digitales abre espacio para discusiones en cuanto a su mejoría.

La forma como ocurre las interacciones y comunicaciones en línea determinan las alternativas para evitar los altos índices de deserción y estudios no concluidos en educación a distancia según (Visser, L. 2002, p.226) mencionando que “los sistemas de educación a distancia debieran contemplar las necesidades afectivas de los estudiantes como un componente integrado, junto a otros componentes más tradicionales”

Complementando la idea anterior (García, A. L. 2002, p.117) menciona “la necesidad de relacionarse con los otros se convierte a veces en determinante para el logro de resultados de aprendizaje”. Los asesores tutores deben involucrarse afectivamente con los tesisistas participando más activamente, no solamente en las retroalimentaciones, y sí, tener una participación más proactiva, a través de chats, video conferencias y correos electrónicos durante las asesorías de tesis.

En educación a distancia la relación interpersonal existe en el sentido de que, mismo físicamente a distancia, el acto de comunicarse es un acto intencional que desafía la percepción de cada sujeto. Los asesores y el asesorado deben poseer las habilidades personales para comprender lo que el otro está escribiendo o escribió en una retroalimentación, o en un correo electrónico, representando una negociación de significados, no siempre correspondidos en su tiempo, diferentes, pero compartidos en una interacción.

La capacidad empática puede ser considerada como una de las habilidades personales necesarias tanto por parte de los tesisistas como, y principalmente, por parte de los asesores para mantener una interacción a distancia satisfactoria y positiva. Los obstáculos atravesados durante el proceso por los tesisistas en la construcción de la tesis implican superar dificultades intelectuales y emocionales en la elaboración de los escritos de la tesis.

El concepto de empatía es definido por (Mestre, Frías, y Samper, 2004) como una respuesta emocional frente a un estado emocional de otra persona siendo similar a lo que la otra persona está sintiendo en un momento determinado en una relación interpersonal. La respuesta empática incluye la capacidad para comprender, entender y sentir al otro poniéndose en su lugar, a partir de lo que se observa en los escritos y avances de tesis, es

decir, de la información verbal, además la reacción afectiva de compartir su estado emocional, pudiendo producir tristeza, malestar o ansiedad de ambas partes en un relación interpersonal.

La capacidad empática en una relación interpersonal tiene como característica psicológica la habilidad, en el caso de los asesores titulares y tutores, de ponerse en el lugar del alumno o tesista en cuanto a los estados afectivos vivenciados por el tesista en una situación de aprendizaje. Un maestro empático sería capaz de expresar y entender el real estado afectivo del alumno posibilitando dar una orientación exitosa.

Complementando y fortaleciendo la comprensión empática como un concepto extremadamente complejo viene lo mencionado por (Clark, J.A. 2010) definiendo el concepto de empatía, en una relación interpersonal, de tres formas distintas e interrelacionadas proponiendo un modelo integral de empatía para una intervención psicopedagógica durante el proceso.

- Empatía subjetiva: permite a un consejero de experimentar momentáneamente lo que es ser un alumno en formación.
- Empatía Interpersonal: se refiere a la comprensión de un alumno en un sentido fenomenológico.
- Empatía objetiva: utiliza fuentes fiables del conocimiento fuera de un marco de referencia del alumno.

La interacción en ambientes virtuales estructura la relación interpersonal a distancia establecida entre los actores educativos a través de las interacciones digitales durante el proceso de construcción de la tesis de postgrado. La capacidad empática como uno de los factores, según (Clark, J.A. 2010) del asesor tutor en relación con el asesorado, la percepción personal de cada uno, las creencias personales en cuanto a este vínculo afectivo, y cómo se lleva a cabo el manejo de conflictos delimitaran los siguientes indicadores que fueron triangulados dando validez en los hallazgos encontrados:

- La interacción entre asesor tutor y tesista cómo uno de los factores que determinan el éxito o fracaso en un proceso de asesoría de tesis a distancia. La personalidad del asesor tutor es una variable a ser analizada a profundidad ya que la auto percepción del asesor

tutor en cómo percibe a sí mismo en su papel docente, y cómo percibe al tesista influencia en las interacciones realizadas en los foros de la plataforma digital.

- La interacción entre el tesista y el asesor tutor cómo uno de los factores que también determinan el éxito o fracaso en el proceso de asesoría a distancia. La personalidad del tesista es una variable a ser analizada. Ambos indicadores están directamente relacionados, en la relación interpersonal de los dos actores educativos. La auto percepción del alumno en cómo percibe a sí mismo en interacción con el asesor tutor, en cuanto a su papel docente, y cómo percibe al asesor tutor determina la calidad de la relación interpersonal virtual durante la construcción de la tesis.
- El proceso para la construcción del conocimiento parte, entre otros factores, del manejo en los conflictos personales establecidos en la relación interpersonal virtual establecida entre los actores educativos. Las creencias sobre cómo se comporta el proceso de formación y titulación, de cómo los tesistas perciben el apoyo, sea una orientación emocional, teórica o metodológica blindado por el asesor tutor, así como el asesor tutor percibe y actúa en los foros en el proceso de formación del tesista influencia el proceso de construcción en sí mismo.
- El aprendizaje significativo ocurre en un proceso de aprendizaje en que dos o más actores educativos intercalen información a ser interpretada y construida para la adquisición de nuevos aprendizajes. Las creencias en los asesores tutores y tesistas en cuanto de qué forma se logra alcanzar un aprendizaje significativo a distancia en el proceso de construcción de la tesis está relacionado con la resolución de conflictos en la relación interpersonal establecida entre los actores educativos en la interacción a distancia sea en los foros, por correo electrónico u otros medios de comunicación como el teléfono, y en dados raros casos cuando el asesor tutor y el tesista residen en la misma localidad.

La capacidad empática en una relación interpersonal tiene como característica psicológica la capacidad de comprender a los tesistas en cuanto a los estados afectivos vivenciados en una situación de aprendizaje, un maestro empático sería capaz de expresar y entender el real estado afectivo del alumno creando un ambiente de aprendizaje de confianza, no significando que los tesistas no puedan experimentar situaciones de inseguridad, ansiedad y soledad, cuando no obtienen prontas respuestas

por parte de los asesores frente a las inquietudes personales resultando en conflictos personales.

Durante los avances de tesis en las materias de proyectos I y II los tesistas son retroalimentados durante todo el proceso de asesorías. Las retroalimentaciones tienen como objetivo principal guiar a los alumnos en el proceso de mejorar el trabajo de investigación. Los comentarios y observaciones escritos realizadas por los asesores tutores posibilitan en un primer momento que el asesorado pueda identificar, tanto en forma como en el contenido, los errores cometidos en la redacción y las ideas en la tesis para ser desarrolladas o reconstruidas.

Estas retroalimentaciones dependiendo de cómo son realizadas y llevadas a cabo pueden generar conflictos de tipo cognitivo y emocional ocasionando un impacto en los alumnos en la manera cómo perciben y sienten los comentarios realizados por los maestros en esta forma de interacción (Holmes, & Papageorgiou, 2009).

En un relacionamiento interpersonal virtual, a través de las interacciones en los foros digitales, y durante el proceso de construcción de la tesis, puede haber cambios de actitudes resultados de conflictos personales caracterizados a partir de las interacciones entre los asesores y tesistas percibiéndose incompatibilidades o incongruencias dando la posibilidad de afrontamiento o no en esta relación a distancia generando conflictos de intereses incompatibles sentidos por los asesores y tesistas cuando el objetivo se encuentra en un interés común; el avance de la tesis.

Un conflicto puede ser entendido de dos formas diferentes para (Picard, A. C. 2002) un conflicto latente en que no es manifestado claramente en los foros de interacción, y el conflicto manifiesto resultando en comentarios, en la mayoría de los casos, de forma escrita en los foros digitales y a través de correos electrónicos. Los asesores contestan los mensajes, no siempre en el tiempo requerido por los tesistas, estableciendo una comunicación escrita con los asesorados buscando encontrar las alternativas para solucionar los problemas pudiendo ser resueltos o no en el proceso de aprendizaje para la construcción de la tesis. En el caso de asesores titulares, asesores tutores y tesistas, las creencias y percepciones personales en cómo perciben y resuelven los conflictos generados en las interacciones en los foros digitales.

En cuanto a creencias y percepciones personales entre asesores y asesorados de lo que resulta ser un conflicto (Picard, A. C. 2002) propone un conjunto de creencias necesarias y fundamentales para que el conflicto pueda, además de ser resuelto, posibilitar un aprendizaje y crecimiento personal, en este caso, tanto para los asesores cuanto para los tesistas.

- La creencia en la flexibilidad: Las personas pueden adaptarse en las situaciones nuevas sin perder de vista lo que quieren comunicar.
- La creencia de que el conflicto puede y debe ser resuelto, es decir, los actores educativos no pueden dejar pasar una situación conflictiva sin dar una solución que sea favorable para ambas partes.
- La creencia, y esta es fundamental, de que la idea personal defendida inicialmente puede estar equivocada o ser incompatible. Esta creencia viene de la capacidad de hacer autocríticas tanto por parte de los asesores cuanto de los tesistas resultando en la capacidad de escuchar, en este caso, leer atentamente los mensajes escritos en los foros. La capacidad de escucha y lectura hace parte de la empatía de una persona.
- La creencia en que siempre habrá una solución factible posibilitando que el proceso de construcción de la tesis pueda seguir caminando con la calidad esperada. En este caso, la creencia personal de los actores educativos tiene una importancia significativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Propuesto Metodológico y las técnicas aplicadas:

El método aplicado para esta investigación fue de corte cualitativo utilizando la metodología del estudio de casos múltiples. De la población de 1 asesor titular, 4 asesores tutores y 10 tesistas en las materias de proyecto I y II de un proyecto específico dedicado al estudio de innovación educativa, fue seleccionado un muestreo, no aleatorio, de 2 tesistas con un respectivo asesor tutor en la materia de proyecto I, y de 2 tesistas con un respectivo asesor tutor en la materia de proyecto II, y de 3 profesores seleccionados aleatoriamente, dando un total de 9 casos entrevistados. Los nombres de los asesores tutores así como los nombres de los tesistas fueron alterados por letras, caso A, B, C y etc... protegiendo el anonimato y respetando la ética. Fueron utilizados tres

instrumentos: Entrevistas a profundidad con una duración de 1 hora realizadas utilizando el programa Skype, en algunos de los casos, con el uso de la web cam, a asesores y tesistas, la observación no participante de todos los mensajes escritos en los foros de interacción de asesoría, y el análisis de documentos significativos como las retroalimentaciones de los avances de la tesis en los foros.

Cabe mencionar que los asesores tutores son los que tienen mayor contacto en los foros de interacción con los asesorados en el proceso de construcción de la tesis de postgrado. Durante todo el proceso de aprendizaje, en las materias de proyectos I y II, de universidad virtual, son los asesores tutores que orientan, retroalimentan, interactúan y motivan a los alumnos tesistas. Salvo en algunos casos específicos, los asesores titulares interactúan con los tesistas de forma directa, pero no es una constante.

El enfoque cualitativo permite comprender a fondo el fenómeno social, según (Giroux y Tremblay, 2004. p.39) “precisando cómo perciben e interpretan las personas una situación dada, pidiéndoles que se expresen profusamente sobre ella...creen en realidad que el comportamiento de los seres humanos está determinado, sobre todo, por el sentido que dan a una situación”. La investigación cualitativa permite estudiar los procesos particulares involucrados en un contexto específico, dada una situación real, integrando los componentes y permitiendo una comprensión del fenómeno estudiado. (Yin, R.K. 2003)

Sobre la metodología del estudio de casos múltiples permite profundizar la comprensión de los casos según (Stake, R.E. 1995) describiendo las particularidades que lo conforman, dentro un contexto específico, la realidad de los sujetos partícipes. La metodología fue utilizada porque era la adecuada para este método con el fin de analizar e comprender cómo se comporta el manejo de conflictos personales y la empatía en los foros de interacción en línea de la plataforma digital Blackboard sin la intención de generalizar los hallazgos encontrados. Las entrevistas tuvieron una limitante que fue la distancia física, fueron realizadas vía chat usando el programa Skype dado la disponibilidad y buena voluntad de los participantes del muestreo. No hubo un contacto ojo-ojo no que limita la observación del comportamiento no verbal en los participantes, sin embargo la cámara web posibilitó un acercamiento del investigador con los entrevistados.

Todos los participantes fueron informados a la brevedad, vía correo electrónico, de la investigación que fue llevada a cabo. Los participantes demostraron interés en participar no habiendo obstáculos en cuanto a la disposición, sin embargo, el tiempo fue una limitante para la recolección de datos. La observación no participante estuvo concentrada en el mismo período de la realización de las entrevistas comparando los datos obtenidos además para no mezclar y confundir la información recolectada. El análisis de documentos significativos fue analizado en el mismo momento que las demás técnicas. Las tres técnicas cualitativas fueron aplicadas simultáneamente permitiendo organizar datos y sobre todo, triangularlos dando confiabilidad y validez sin posibilidad de generalizarlos.

En el caso de la investigación cualitativa se procuró comprender las percepciones, creencias, los pensamientos, la palabra escrita en los foros, y las experiencias vividas por los asesores tutores y tesistas en cuanto a comprensión de las interacciones constituyendo la relación interpersonal virtual establecida durante el proceso de construcción de la tesis.

Para el proceso de análisis de los datos fue utilizado el modelo de (Miles y Huberman, 1994) que dividen el proceso en tres fases:

- La reducción de datos que organiza la información capturada simplificando los datos con el objetivo de seleccionar los datos más relevantes para la interpretación.
- La visualización de los datos a través de gráficas, tablas y redes permitiendo reducir aún más la información. Esta fase posibilita dejar lo relevante para análisis posterior.
- El bosquejo de la información posibilita que el investigador pueda mantener cierta imparcialidad de las previas conclusiones permitiendo, una vez aplicada la triangulación de los datos llegar a conclusiones más precisas.

Resultados:

Los resultados obedecen un orden de los indicadores tales como interacciones interpersonales a distancia, percepción interpersonal a distancia, la capacidad empática, la comunicación escrita, la resolución de conflictos personales y la formación de investigadores educativos a distancia. Toda la información referente a los indicadores fue tirada de la entrevista a profundidad establecida con los asesores y tesistas.

Caso A: El primer caso analizado fue de un alumno de la materia de proyecto I en proceso de construcción de los primeros tres capítulos de la tesis. La entrevista tuvo una duración aproximada de 1 hora utilizando el programa Skype con el apoyo de web cam acercando la interacción a distancia entre el investigador y el tesista. Durante la entrevista el alumno relató la experiencia inicial de interacción interpersonal con el asesor tutor como “muy distante y que los tiempos de respuesta en las retroalimentaciones tardan mucho a llegar en el tiempo prometido por el asesor tutor”. Desde el inicio de la entrevista el tesista reconoció la falta de experiencia tanto en el campo educativo cuanto en saber hacer una investigación.

Sobre si la interacción con el asesor tutor permite realizar el trabajo con calidad el tesista no supo contestar la pregunta apenas revelando impaciencia y ansiedad en cuanto al tiempo de respuesta de las retroalimentaciones. Por otro lado el asesor tutor reveló en su entrevista que los alumnos cuando se sienten presionados con el trabajo de tesis relata que “no soportan la frustración procurando poner la “culpa” en los demás para aliviar la ansiedad”.

En cuanto a forma en cómo pudiera mejorar la interacción a distancia con el asesor tutor el tesista volvió a manifestar inconformidad diciendo que “el asesor tutor no da la atención que necesito” frisando la necesidad de encontrarse en un chat con camera, “ojo a ojo” con el asesor tutor. El tesista percibe al asesor tutor como una persona “saturada de trabajo”, y se percibe como una persona “paciente y estricta” en esta interacción a distancia. El asesor tutor se percibe como una persona “calma y tranquila, procurando dar confianza y tratando de dialogar con el tesista”, pero que los alumnos en lo general “no saben trabajar bajo presión”.

Caso B: El segundo caso analizado fue de una alumna de la materia de proyecto I en proceso de construcción de los tres primeros capítulos de la tesis. La entrevista tuvo una duración aproximada de 1 hora utilizando el programa Skype con el apoyo de web cam acercando, al igual que el caso A, la interacción a distancia entre el investigador y la tesista. Durante la entrevista la tesista consideró la interacción con el asesor tutor como “totalmente cercana en puedo realizar mi trabajo de investigación”. Durante toda la duración de la entrevista la tesista demostró una seguridad en cuanto al dominio de su tema de tesis en el cual expresa “tengo experiencia como docente “.

En la pregunta de cómo percibes al asesor tutor ella lo clasifica como “muy amable y atento a penas que a veces no me contesta al momento que necesito”. En la pregunta de cómo piensas sobre la comunicación escrita la tesista comentó de la dificultad en escribir prefiriendo la comunicación oral, según la tesista “se me facilita hablar do que escribir”. Cuando le fue preguntada sobre la si es suficiente la interacción con el asesor tutor la alumna menciona “si es suficiente la interacción porque me da ánimos y siempre me sugiere cosas”. En la resolución de conflictos personales la alumna revela sentirse estresada y que preferiría una asesoría presencial y que “hay tutores que perjudican el aprendizaje”. En la pregunta referente en como pudiera mejorar la formación de investigadores educativos a distancia la tesista contestó en la demora en responder las preguntas en los foros de asesoría “que ellos no tarden tanto tiempo en dar respuestas, lo que me da angustia y estresa”.

Caso C: La tercera entrevista fue realizada en un asesor tutor que está en proceso de asesoría a distancia de dos tesistas entrevistados, caso A y caso B. Además el asesor tutor cuenta con otros tesistas en proceso de conclusión de tesis. Cabe mencionar la experiencia profesional del asesor contando con más de veinte años de dedicación a la enseñanza tanto a nivel presencial cuanto a distancia. Referente a la primera pregunta sobre si considera la interacción a distancia con los tesistas permite realizar el trabajo con calidad el tutor contestó que “claro, la interacción es un factor clave que se establece la empatía, el afecto con el alumno”. El asesor tutor debe ser un inspirador, un apoyador para el alumno tesista durante el proceso de asesoría. En cuanto a la percepción interpersonal a distancia establecida con los tesistas el maestro logra percibir los sentimientos expresados por la mayoría de los tesistas por medio de las palabras escritas en los foros de asesoría. En muchos casos “los alumnos no están acostumbrados a trabajar sobre presión percibiéndose como incapaces de realizar las actividades de la tesis lo que implica buscar a los culpables”. El asesor tutor percibe cuando un alumno no se encuentra bien emocionalmente y siempre procura buscar el diálogo motivándolos con comentarios escritos como “mucho ánimo, adelante”.

Caso D: El cuarto caso analizado fue de una alumna del curso de proyecto II en fase de conclusión de la tesis. Comenzando con la categoría de la interacción asesor tutor y tesista si es posible realizar el trabajo de tesis con calidad la alumna contestó que el asesor tutor es “indispensable para llevar a buen término las tareas que incluye el

programa” y que el asesor tutor fue “sumamente responsable, empático, la revisión a profundidad” algunos profesores no te retroalimentan tan puntualmente: comas, puntos, espacios en blanco”.

En cuanto a la resolución de dudas y problemas relacionados con el proceso de tesis la alumna reveló la capacidad empática del tutor y su forma de responder en forma y tiempo las dudas y problemas referentes a las tareas realizadas. “Mi asesor tutor tiene un sistema muy efectivo para sus restas copia mi mensaje y va respondiendo cada duda con otro color así de esa manera no se le va ninguna duda o pregunta que le ha hecho”. Sobre la comunicación escrita en el foro de asesoría la alumna comenta la importancia de saber expresarse por la escrita, “siempre utilizo los emoticonos para expresar lo que estoy sintiendo para mi asesor” como un proceso básico de enseñanza a distancia. Cuando se le preguntó acerca del sentimiento de aislamiento como un conflicto personal la alumna reveló poseer una “excelente empatía con el asesor tutor durante todo el proceso. “Cuando no sientes esa cercanía o conexión con quien te asesora o con quien compartes el sufrimiento de las entregas, las preocupaciones por las tareas y las alegrías por los logros obtenidos si se pierde un poco el sentido humano”. En cuanto a la mejoría en la interacción con los asesores la alumna contestó la necesidad de “habilitar algo así como 10 minutos de chat con tu asesor a la semana o cada tercer día aunque sea para decirte que bien vas para acercar más la interacción, a poco no sería genial, a poco no es obvio”.

Sobre la percepción interpersonal a distancia la alumna, en las otras entrevistas los alumnos no supieron contestar esta pregunta, comenta que es capaz de describir el tipo de personalidad de su asesor tutor exactamente por haber establecido una empatía significativa según la alumna. “ambos somos comunicólogos muy respetuoso de mi propio proceso y de mis formas de resolver mis trabajos muy claro en sus instrucciones y mi asesor diría igual hablaría igual podría describirme a la perfección. Aprovechando la pregunta con la tesista se pudo profundizar el indicador de percepción interpersonal preguntándole sobre la interacción con el asesor tutor en que la alumna comentó que en la materia de proyecto I tuvo un problema de salud en que fue operada de emergencia y que el asesor tutor “fue comprensivo y movimos agenda aunque siempre fui muy responsable y pude regularizar mi calendario muy pronto”

Lo interesante de esta entrevista fue la revelación de la alumna de algunas confrontaciones con el asesor tutor durante el proceso de construcción de la tesis en que

la empatía entre la alumna y el asesor tutor posibilitó un “excelente interacción” según la alumna.

Caso E: La quinta entrevista fue realizada con una alumna cursando la materia de proyecto II con el mismo asesor tutor del caso C. En cuanto al indicador de interacción interpersonal a distancia con el asesor tutor la alumna reveló que fue “muy positivo por el asesor poseer la dedicación, el desempeño y una comunicación cercana y puntual.” La alumna reveló que durante todo el proceso, tanto de la materia proyecto I cuanto de proyecto II la alumna ha pasado por un proceso de “cambio de actitud personal” en que en proyecto I la alumna se enfermó con un problema de salud en sus ojos, y luego después de la recuperación, ella relató un “profundo cambio de actitud en cuanto a romper la barrera entre yo y mi asesor tutor” posibilitando un “mayor acercamiento desde el foro de asesoría” durante el proceso. Sobre la percepción personal en cuanto al conflicto personal la alumna relacionó la enfermedad con el proceso de tesis. La respuesta fue inmediata por parte de la alumna “sí, así es me enfermé por la presión... yo me di cuenta que era muy fría con mi asesor tutor y supe que no podría seguir así fue cuando resolví cambiar mi forma de ser con el asesor” según la alumna el asesor tutor “se dio cuenta de su estado emocional”. Añadió la importancia de reunirse con los asesores tutores por medio del chat habiendo un tiempo de por lo menos 15 minutos a media hora para interactuar” y que pongan foto para mejor comunicación”. En esta entrevista hubo tiempo para preguntar a la alumna su hubo aprendizaje significativo durante el proceso de asesoría de tesis con la respuesta afirmativa “si tuvo mucho aprendizaje significativo”.

Caso F: La sexta entrevista fue realizado en un asesor tutor que está en proceso de asesoría a distancia de dos tesistas entrevistadas en el caso D y caso E en proceso de finalización de la tesis de la materia de proyecto II. El asesor tutor confirma que hubo la misma empatía en relación con los casos D y E siendo la comunicación establecida en los foros de asesoría, en los mensajes por correo electrónico y el chat medios importantes que lograran y ayudaran al termino del proceso de asesoría de las tesistas. He clasificado en caso D de una tesistas “muy chistosa” y el caso E de una tesista “reservada pero que ha cambiado durante el proceso de asesoría”. Un comentario significativo del asesor tutor durante la entrevista fue la facilidad personal de “vivir con ellos el proceso” y en la comunicación escrita ha comentado la costumbre de “leer dos

veces los mensajes antes de enviárselos” y concluyendo la entrevista que busca siempre “personalizar” los comentarios en los foros de asesoría.

Caso G: La séptima entrevista fue realizada con una tesista de la materia de proyecto I. En la categoría de la interacción a distancia fue preguntado para la tesista si la interacción permite realizar el trabajo de tesis con calidad. La respuesta de la tesista de una escala de cero a cien fue de 80%, pero “me gustaría tener más seguimiento con mi asesora tutora, la comunicación es muy fría y falta la cara a cara, los recursos tecnológicos se desperdician, me gustaría tener un contacto de 10 a 15 minutos con mi asesora tutora”. En cuanto a la interacción con la asesora tutora la tesista expresó la “falta de contacto y cambio de experiencias profesionales y que eso la hace sentir como se “as veces me siento por atrás”. Durante la entrevista la categoría de manejo conflictos personales fue surgiendo poco a poco durante la entrevista. En la pregunta de qué momentos de su asesoría de tesis tú sientes ansiedad, stress, angustia la tesista expresó un sentimiento auto etiquetado como “tengo una sensación de frustración e impotencia y pienso as veces en dejar el curso” En la pregunta sobre la capacidad de la tesista de percibir y describir el tipo de personalidad de la asesora tutora la respuesta fue “as veces no siempre digo lo que quiero falta un poco de pimienta con mi tutora”. La siguiente pregunta sobre los conflictos personales la tesista contestó que “no tuve como acercarme a la tutora para decir que ha pasado por mi cabeza dejar la materia de proyecto I”, y completó después de estar unos segundos pensativa “soy un número más, si hubiera esa empatía sería maravilloso”

Caso H: La octava entrevista fue realizada con una asesora tutora de las materias de proyectos I y II. Sobre el indicador de la interacción si considera la interacción entre el asesor tutor y el tesista la maestra contestó que “yo considero que sí y la responsabilidad es más fuerte para los tesistas”. La interacción para la maestra debe tener un seguimiento durante el proceso de asesoría a distancia. El aspecto afectivo es importante y depende “de la personalidad de cada quién, pero procuro ser muy cordial con los alumnos”. La siguiente pregunta fue direccionada sobre si eres capaz de percibir y describir el tipo de personalidad de sus alumnos a distancia contestando inmediatamente que “sí yo puedo percibir la persona y cuando percibo que un alumno no está bien le dejo mensaje en el foro”. El trabajo de tesis, según la tutora, acumula emociones y mucho stress en que “unos controlan y otro no, yo anticipo en los foros con mensajes de apoyo”.

Caso I: La novena entrevista fue realizada con la investigadora titular de la cátedra responsable directa por la coordinación y asesoría de más de 45 tesistas en proceso de formación en investigación educativa a distancia. La primera pregunta fue sobre si considera la interacción entre el asesor titular, el asesor tutor y el tesista permite realizar el trabajo con calidad. La maestra contestó que “estoy convencida que la interacción es un elemento fundamental y se puede desarrollar bien” durante el proceso de construcción de la tesis. Sobre la pregunta de cómo percibes la relación interpersonal virtual con tus asesores tutores y tesistas si puedes percibir el tipo, las características psicológicas de los alumnos, la asesora titular mencionó la importancia de establecer la empatía, que la capacidad empática acerca y promueve el desarrollo de la afectividad en esta interacción a distancia.

Conclusiones y hallazgos:

La empatía: Este indicador analizado durante las entrevistas demostró dificultades en las respuestas tanto por parte de los asesores tutores, excepto el caso I, y principalmente, por parte de los tesistas en el caso A y G. En las preguntas referentes a la capacidad empática en una interacción a distancia las respuestas de los asesores tutores fueron de cuño más institucional-formal, y de los tesistas personal-emocional revelando, por parte de los tesistas, dificultades en saber relacionarse en esta modalidad educativa a pesar de los logros e intentos académicos revelados por parte de los asesores, caso C, F y G. Las entrevistas realizadas revelaron la capacidad empática, de todos los casos estudiados, en un nivel más objetivo dentro de las evidencias encontradas en la investigación lo que no excluye la empatía interpersonal y subjetiva. Se considera la capacidad empática en una relación interpersonal a distancia como uno de los ejes fundamentales para el logro y la calidad educativa. La falta de empatía puede no determinar el término de la tesis, pero influencia negativamente el proceso de asesoría.

Manejo de Conflictos: El indicador de conflictos personales reveló por parte de las respuestas de los tesistas en las entrevistas sentimientos de frustración, aislamiento, impotencia, rabia, ansiedad y nerviosismo, tanto y más fuerte, el conflicto personal en la materia de proyecto I, y menos evidente en la materia de proyecto II. Recordando que el caso D y E la entrevista fue realizada después, prácticamente, de la entrega final del trabajo de tesis, además fueron los dos casos en que la empatía del asesor tutor y tesistas

fue evidenciada. Sin embargo, las tesistas contestaron, caso E, problemas psicosomáticos en la materia de proyecto I. Las respuestas de las tesistas comparten con la teoría de (Holmes, & Papageorgiou, 2009) y (Roth, 2008) que las retroalimentaciones en la forma como son construidas y el tiempo de espera, ocasionan respuestas afectivas del tipo emocional desastrosos para los tesistas. Otro hallazgo pertinente observado durante las entrevistas, sobre todo, con las tesistas, caso A, B, D, E y G son que los conflictos personales no son escritos y manifestados explícitamente en los foros de asesoría pero fueron revelados en las entrevistas. Además, dentro del modelo de (Picard, A. C. 2002) si los conflictos personales no son manifestados claramente en los foros de asesoría no pueden ser identificados y solucionados, a pesar de los esfuerzos por parte de los asesores tutores en el caso C, F y H.

Formación de investigadores educativos en ambientes a distancia: Cabe hacer una reflexión si los conflictos emocionales vividos por los tesistas, no los conflictos cognitivos esperados, son esperados o no en el proceso de aprendizaje. Dicho hallazgo puede significar que el sufrimiento emocional pudiera ser evitado, o mejor comprendido y gestionado, no interfiriendo en el proceso de formación de investigadores. Al término de este estudio, los casos A y G, dieran de baja en el curso respectivamente. Por supuesto, existen otras variables implicadas en el proceso de asesorías como las habilidades en el manejo de la computadora, el conocimiento previo de los tesistas, la dimensión institucional-social entre otras, pero no fue el objetivo de este estudio analizarlos.

La capacidad empática de los sujetos educativos en interacción a distancia posibilita una relación interpersonal virtual significativa, no implicando la ausencia de conflictos personales, al contrario, profundizando la comprensión de que construir y formar un investigador educativo también pasa por etapas psicológicas cabiendo a los sujetos educativos entenderlos dando soluciones y apoyo para los tesistas. Finalmente, entendiendo la calidad educativa como un proceso permanente y mejorable, las asesorías ministradas a distancia no deben ser distantes en cuanto al encuentro maestro y alumno, comprendido como una de las bases de cualquier acto educativo, sobre todo, hacer de esta relación más humana y lograr aprendizajes realmente significativos.

Bibliografía:

- Clark, J.A. (2010) *Empathy: An Integral Model in the Counseling Process*. ProQuest Education Journal database. (Document ID: 2065707771)
- Feldman, C. (2006) *Encontro: Uma abordagem humanista*. Belo Horizonte Brasil: Crescer.
- García, A. L. (2002) *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. España: Ariel Educación.
- Giroux, S. y Tremblay, G. (2004) *Metodología de las Ciencias Humanas*. Distrito Federal, México: Fondo de Cultura Económica.
- Holmes, K., & Papageorgiou, G. (2009) Good, bad and insufficient: Students' expectations, perceptions and uses of feedback. *Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education*, 8 (85). Recuperado Septiembre, 02, 2010, de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 1737417101).
- Lozano, A. (2010). *Estilos de tutoría en-línea*. Ponencia presentada en el XI Encuentro Internacional Virtual Educa, Santo Domingo, República Dominicana.
- Mestre, E. V., Frías, D.M.N. y Samper, G.P. (2004) La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16 (2), 255-260. Recuperado Octubre, 31, 2010 de <http://www.psicothema.com/default.asp>
- Miles, M. B., & Huberman, A.M. (1994) *Qualitative Data Analysis* (2ª. Ed). Estados Unidos: Sage Publications.
- Omidyar, F. G. (2003) *Existence and Importance of Online Interaction*. Recuperado Septiembre, 02 de 2010 de ProQuest Education Journal database. (Document ID: 3082589).
- Pérez, S.M.A. (2009) La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Revista Apertura*, 1 (1). Recuperado Octubre, 20, 2010 de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/>
- Picard, A. C. (2002) *Mediating interpersonal and small group conflict*. Canadá: The

Roth, K. (2008) *Deliberative Pedagogy: Ideas for Analyzing the Quality of Deliberation in Conflict Management in Education*. *Studies in Philosophy and Education*, 27 (4). Recuperado Septiembre, 02, 2010, de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 1897779931).

Stake, R.E. (1995) *Investigación con estudio de casos*. Madrid, España: Morata.

Visser, L. (2002) *Desarrollo de la motivación en apoyo a la educación a Distancia*. México: Universidad de Guadalajara

Yin, R.K. (2003) *Case study research: Design and Methods*. California, Estados Unidos: Sage Publications.