

## RELACIONES INTERPERSONALES VIRTUALES Y EMPATÍA EN EL MANEJO DE CONFLICTOS PERSONALES: ¿FACTORES DETERMINANTES EN EL PROCESO DE ASESORÍA Y EN LA FORMACIÓN DE INVESTIGADORES EDUCATIVOS A DISTANCIA?

---

ANDRÉ ABOVSKY

Escuela de Graduados en Educación, ITESM-Campus Puebla

JORGE ANTONIO ALFARO RIVERA / MARÍA SOLEDAD RAMÍREZ MONTOYA

Escuela de Graduados en Educación, Universidad Virtual-ITESM

**RESUMEN:** El objetivo de la ponencia es presentar las características de las relaciones interpersonales virtuales establecidas en los foros de asesoría en los procesos de formación de investigadores en ambientes 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 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 entre asesores y tesisistas, en el proceso de asesoría en las materias de proyectos I y II en los foros de la plataforma digital Blackboard. De la información teórica fueron analizados 2 constructos: la relación interpersonal virtual establecida entre asesores y asesorados y la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia. Los

hallazgos encontrados indican que la capacidad empática de los asesores y tesisistas en interacción, en el tiempo y constancia de respuestas a nivel emocional en los foros, 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 asesores y asesorados perjudica la interacción a distancia propiciando estados psicológicos conflictivos manifestados con sentimientos de aislamiento, angustia, desesperación, y en algunos casos, psicosomatizados, relatados en las entrevistas con los tesisistas, y sentimientos de preocupación por parte de los asesores tutores en esta relación interpersonal.

**PALABRAS CLAVE:** Relación interpersonal a distancia, conflictos personales, capacidad empática, formación de investigadores educativos, ambientes virtuales.

### Proceso en la formación de investigadores educativos a distancia: una introducción

Las instituciones de educación superior en México han estado reflexionando en los últimos años sobre la calidad en la formación de investigadores educativos en cursos de ma-

estrías y doctorados, atendiendo una necesidad social. Las instituciones privadas y los órganos públicos como el Sistema Nacional de Investigadores (SNI), el Consejo Mexicano de Investigación Educativa (COMIE), el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y algunas redes, como la Red Mexicana de Investigadores de la Investigación educativa (REDMIIE), en conjunto con algunas instituciones educativas privadas del país, estudian nuevas posibilidades de fortalecer la formación de investigadores en educación. Paralelamente en los últimos años, también han aumentado los cursos de postgrado a nivel maestrías y doctorados, y también, el número de revistas arbitradas en investigación educativa en México dando una muestra cuantitativa clara del interés e importancia, aún tímida, en crear conocimientos en el área educativa (Ramírez y Weiss, 2004).

Esta ponencia está delimitada en la dimensión personal, en el área psicológica, de los sujetos educativos en el proceso de formación de investigadores educativos a distancia, con el objetivo de explicitar los hallazgos de una investigación centrada en la forma en cómo los estudiantes tesistas interactúan con los asesores durante las asesorías en línea. La primera parte de la ponencia presenta el marco contextual y conceptual, en seguida, la metodología aplicada y los resultados obtenidos sintetizando y abriendo espacios para la reflexión y posibles investigaciones futuras.

## **Marco contextual y delimitación del problema**

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 innovación 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 el hacer investigación de cómo se lleva a cabo la interacción interpersonal en la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia.

La investigación fue realizada en una institución ubicada en el norte de México en el área de educación a distancia, la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey, como parte de los estudios de la cátedra de investigación de innovación en

tecnología y educación. La misión de la universidad es ofrecer una educación de calidad contando con recursos tecnológicos innovadores, entre ellos el uso del internet y las redes de aprendizaje, con el fin de desarrollar y fomentar una enseñanza de calidad centrada en el alumno formando personas íntegras, éticas y preparadas para enfrentar los desafíos emergentes de la sociedad del conocimiento.

Las líneas de investigación de la cátedra mencionada están concentradas en dos frentes principales en la creación del conocimiento; el impacto de la tecnología en los procesos educativos y el impacto social de la tecnología educativa. En el caso de las maestrías en educación los alumnos deben realizar un proyecto de investigación llevados a cabo en un periodo de 2 semestres para la obtención del grado de maestro en las materias de proyecto I y II, contando asesores durante el proceso de formación.

La tarea de los asesores es estar al pendiente de cualquier dificultad encontrada en los alumnos en cuanto al acceso al curso, las dudas referentes a la realización de las actividades, los conflictos personales generados y la promoción de un ambiente en línea de colaboración, siempre observando que los alumnos aprendan a aprender nuevos conocimientos en la construcción de la tesis de postgrado y sobre todo, preparándolos para interactuar con otros investigadores a futuro. Sin embargo, estas tareas no son nada fácil de llevar a cabo y en ambientes virtuales donde no se cuenta con la ayuda de la comunicación directa y cara a cara, los procesos formativos y la resolución de conflictos, presentan un tema interesante de estudiar para respaldar la formación de investigadores educativos a distancia, de ahí que se formulara la pregunta de investigación siguiente:

**¿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?**

## **Marco conceptual**

La revisión de la literatura permitió ubicar dos temas principales: la relación interpersonal virtual entre asesores y asesorados y la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia, iniciando con investigaciones relacionadas con el tema, como ejemplos, una ponencia presentada en el IX Congreso Nacional de Investigación Educativa (Castro, Lavigne y Madueño, 2007), y un artículo publicado por (Herrera, Mendoza, y

Buenabad, 2009) analizando la formación de investigadores educativos desde una perspectiva emocional e interpersonal.

*Relaciones interpersonales en ambientes a distancia.* La relación interpersonal puede ser entendida 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 en un momento determinado (Feldman, 2006). La capacidad para tolerar frustraciones acompañan las personas durante toda la vida preparándolas para el acto de aprender continuamente formando vínculos afectivos (Kragh-Muller & Gloeckler, 2010). En educación a distancia la distancia física-temporal establecida entre asesores y asesorados puede tener influencias psicológicas facilitando o dificultando la interacción el proceso enseñanza-aprendizaje (Lozano, 2010).

Dentro del proceso de asesorías “la necesidad de relacionarse con los otros se convierte a veces en determinante para el logro de resultados de aprendizaje” (García, 2002, p.117; Visser 2002). Para una asesoría centrada en el alumno, la capacidad empática de los asesores se define como la habilidad de ponerse en el lugar del tesista en los estados afectivos vivenciados en una situación de aprendizaje; un maestro empático sería capaz de comprender y expresar el real estado afectivo del alumno (Clark, 2010) gestionando los conflictos emocionales-cognitivos a través de los diálogos, en su mayoría, escritos y simbolizados en los foros de asesoría durante la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia (Holmes & Papageorgiou, 2009; Picard 2002).

*Formación de investigadores educativos en ambientes a distancia.* La investigación en México en los últimos años, a pesar de haber aumentado, sigue siendo insuficiente en cuanto al número de investigadores de tiempo completo que produzcan conocimientos específicamente en educación. Para resolver problemas educativos emergentes, es necesario establecer cuáles serían los caminos institucionales y pedagógicos factibles en la preparación de investigadores educativos, comprendiendo la complejidad del fenómeno educativo, su pertenencia al campo de las ciencias sociales, los diversos enfoques en la investigación social, y los modelos de formación de investigadores (Torres, 2006; Rincón, 2004; Basabe, 2007). En el caso de la educación a distancia, y dentro de la formación de investigadores educativos, dependientes del uso de las tecnologías, como el uso de internet, computadoras y teléfonos móviles, cuenta con desafíos y retos aún más complejos; la propia tecnología podrá sustituir los asesores en línea por programas simuladores especí-

ficos (Scandura, 2010), los programas computacionales harían una asesoría superior en calidad humana, por lo tanto, los procesos de formación deberán estar orientados, entre otros factores, en la profesionalización de los asesores humanizando la interacción interpersonal.

## Método

La investigación fue de corte cualitativo utilizando la metodología del estudio de casos múltiples permitiendo con ello comprender a fondo el fenómeno social (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 (Stake, 1995). En este estudio, se analizaron los procesos formativos virtuales que se llevaron a cabo entre tesis y profesores asesores de posgrados en una institución privada, con procesos mediados a través de la plataforma Blackboard.

De la población de 1 asesor titular, 4 asesores tutores y 10 tesis 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 tesis con un respectivo asesor tutor en la materia de proyecto I, y de 2 tesis 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 dos constructos analizados fueron: relaciones interpersonales en ambientes virtuales y la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia. De estos dos constructos se analizaron seis indicadores: los roles asumidos de asesores y asesorados en línea, la interacción en línea entre asesores tutores y tesis, la empatía en procesos de formación de investigadores a distancia, el manejo de conflictos, la comunicación escrita en los foros de interacción, y las creencias en la formación de investigadores a distancia.

Se aplicaron 3 técnicas: (a) entrevistas a profundidad (con una duración de 45 minutos a 1 hora) utilizando el programa Skype con el uso de web cam, en algunas entrevistas, (b) la

observación no participante en los foros de interacción de asesoría y (c) el análisis de documentos significativos como los reportes de tesis.

Para la confidencialidad los nombres de los sujetos educativos fueron cambiados, por ejemplo: Caso A y B en interacción con el Caso Tutor C, etc. Para el análisis de los datos se utilizó el modelo de Miles y Huberman (1994), con la utilización de una matriz para la organización de datos de cada caso estudiado. El cuadro de triple entrada (Ramírez, 2008) facilitó la construcción de los instrumentos para trabajar la validez y la confiabilidad del estudio, con triangulación en los datos recopilados.

## Resultados obtenidos

Para el objetivo de esta ponencia se presenta una síntesis general de los hallazgos encontrados de tres indicadores: la capacidad empática, el manejo de conflictos en el proceso de asesorías a distancia y el proceso de formación de investigadores educativos a distancia, en preguntas detalladas en un cuadro de triple entrada.

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 tesis-tas personal-emocional. En uno de los casos, la tesista reveló que el asesor fue “sumamente responsable, empático, la revisión a profundidad”. En otro caso, la tesista en interacción con el mismo asesor tutor, reconoció durante el proceso de asesoría, después, según la auto percepción relatada por la tesista, entre un silencio de unos segundos durante la entrevista, relacionando un problema de salud ocular con la asesoría de tesis, y luego después de la recuperación, 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”. El asesor tutor manifestó “vivir con ellos el proceso”.

En otro caso analizado sobre el manejo de conflictos la tesista de la materia de proyecto I contestó que “no tuve como acercarme a la tutora para decir que ha pasado por mi cabeza dejar la materia de proyecto I, soy un número más”. El indicador de conflictos personales revelado por parte de las respuestas de los tesis-tas en las entrevistas sentimientos de frustración, aislamiento, impotencia, ansiedad y confusión más visible el conflicto en la materia de proyecto I, y menos evidente en proyecto II.

Durante las entrevistas fue preguntado a los sujetos educativos sobre la forma en cómo puede ser mejorada la formación de los investigadores educativos, a partir de las respues-

tas los tesistas contestaron sobre la calidad de los tutores, y el tiempo de respuesta de las retroalimentaciones por un lado, y los asesores relataron los significativos avances en cuanto a la mejoría de las retroalimentaciones durante el proceso.

Por último, los asesores empáticos, a pesar de la distancia física, intentan mantener un vínculo afectivo con los tesistas procurando comprender el estado psicológico en juego participando activamente en el proceso de orientación de la tesis de forma a gestionar los conflictos cognitivos y emocionales en el proceso de asesorías a distancia. Hay un esfuerzo por parte de todos los involucrados en este proceso respecto a mejorar la forma de interacción, de forma tal que la institución educativa, los asesores, y los tesistas mejoren el trabajo de formar investigadores educativos a distancia con calidad implicando en un esfuerzo institucional y personal en beneficio de la calidad educativa en esta modalidad de enseñanza.

## **Discusión, conclusiones y recomendaciones**

Recordando la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales virtuales en el manejo de conflictos que se dan entre asesores y asesorados en los foros de interacción en ambientes de aprendizaje a distancia? La manera en la cual se establece la empatía de cada sujeto educativo en la interacción interpersonal en los foros de asesoría, no determina el éxito al final del proceso: la tesis concluida, pero influenciará significativamente en la resolución de los conflictos personales surgidos en el proceso en sí, facilitando o dificultando la formación en investigación.

La capacidad empática de los asesores influencia de forma positiva en la percepción de los tesistas en los foros de asesoría, y la ausencia, de forma negativa generando sentimientos de angustia, desesperación e ira no manifestadas de forma clara y explícita en los foros. La percepción que cada sujeto educativo tiene de sí mismo y del otro en las asesorías alimenta las expectativas del tesista en relación con los asesores.

Las implicaciones de esta investigación proponen que los investigadores educativos pongan atención en los procesos psicológicos envueltos en la formación de los estudiantes promoviendo un acercamiento afectivo antes y durante el proceso de elaboración de la tesis, creando un espacio interactivo más amplio fomentando un vínculo emocional significativo.

## Referencias

- Basabe, P. F. (2007). *Educación a distancia: en el nivel superior*. México: Trillas
- Cátedra de investigación de Innovación en Tecnología y Educación (2011). *Página web de la cátedra*. Disponible en <http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/homedoc.htm>
- Castro, A., Lavigne, G., y Madueño, M.L. (2007). Percepción de Profesores y Estudiantes hacia las Tutorías Orientadas a la Formación de Investigadores. *Memorias del IX Congreso Mexicano de Investigación Educativa*, Yucatán, México. Recuperado Octubre 31 de 2010, en <http://www.comie.org.mx/congreso/memoria/v9/ponencias/at11/PRE1178989133.pdf>
- 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.
- Herrera, C. L., Mendoza, Z. N. y Buenabad, A. M. (2009). Educación a distancia: una perspectiva emocional e interpersonal. *Apertura*, 9 (10), abril, 2009, pp. 62-77. Recuperado Agosto, 16, 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=68812679007>
- 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)
- Kragh-Muller, G. & Gloeckler, R.L. (2010). What Did You Learn in School Today? The Importance of Socioemotional Development-A Comparison of U.S. and Danish Child Care. *Childhood Education*, 87 (1) ,46. Recuperado Octubre, 23, 2010 de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 2184649071)
- Lozano, A. (2010). *Estilos de tutoría en-línea*. Ponencia presentada en el XI Encuentro Internacional Virtual Educa, Santo Domingo, República Dominicana.
- Miles, M. B. & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2ª. Ed). Estados Unidos: Sage Publications.
- Picard, A. C. (2002). *Mediating interpersonal and small group conflict*. Canadá: The golden dog press.
- Ramírez, M. S. (2008). Triangulación e instrumentos para análisis de datos [vídeo]. Disponible en la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, en el sitio Web: [http://sesionvod.itesm.mx/acmcontent/b98fca5b-7cb6-4947-b8de-41ac3d3cdb9c/Unspecified\\_EGE\\_2008-06-19\\_05-29-p.m..htm](http://sesionvod.itesm.mx/acmcontent/b98fca5b-7cb6-4947-b8de-41ac3d3cdb9c/Unspecified_EGE_2008-06-19_05-29-p.m..htm) y disponible como recurso de aprendizaje móvil (con la posibilidad de incorporarlo en dispositivos) en la sección de Weblog de la página de la Cátedra de Investigación de Innovación en Tecnología y Educación en el sitio Web: <http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/recursos/homedoc.htm>

- Ramírez, R. y Weiss, E. (2004). Los Investigadores Educativos en México: Una aproximación. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 9 (21). Recuperado Septiembre, 04, 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/140/14002110.pdf>
- Rincón, C. (2004). La Formación de investigadores en educación: retos y perspectivas para América latina en el siglo XXI. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado julio, 16, 2008, de [www.rieoei.org/deloslectores/595Rincon.pdf](http://www.rieoei.org/deloslectores/595Rincon.pdf)
- Scandura, J. M. (2010). *The Role of Automation in Education: Now and in the Future*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED509936.)
- Stake, R.E. (1995). *Investigación con estudio de casos*. Madrid, España: Morata
- Torres, J. (2006). Los procesos de formación de los investigadores educativos: un acercamiento a su comprensión. *EDUCATIO Revista Regional de Investigación Educativa*, 3, 67-79. Recuperado Septiembre, 15, 2008, de: [http://www.educatio.ugto.mx/PDFs/educatio2/procesos\\_de\\_formacion.pdf](http://www.educatio.ugto.mx/PDFs/educatio2/procesos_de_formacion.pdf)
- Visser, L. (2002). *Desarrollo de la motivación en apoyo a la educación a Distancia*. México: Universidad de Guadalajara.

## Agradecimientos

La ponencia presentada es parte de los proyectos de la cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación del Tecnológico de Monterrey (<http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/homedoc.htm>). Agradecemos el total apoyo de los tesisistas y asesores participantes en esta investigación.