



**TECNOLOGICO  
DE MONTERREY®**

**Universidad Virtual**

**Escuela de Graduados en Educación**

**Relaciones Interpersonales-Virtuales en los procesos de Formación de Investigadores  
en Ambientes a Distancia.**

**Tesis**

Que para obtener el grado de:

**Maestría en Educación**

Presenta:

**André Abovsky**

Asesor tutor:

**Mtro. Jorge Antonio Alfaro Rivera**

Asesora titular:

**Dra. María Soledad Ramírez Montoya**

San Martín Texmelucan, Puebla, México.

Mayo de 2011.

## Hoja Electrónica de Firmas

El trabajo que se presenta fue [VEREDICTO] por el comité formado por los siguientes académicos:

Dra. María Soledad Ramírez Montoya (asesor titular)  
Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Escuela de Graduados en Educación  
[solramirez@itesm.mx](mailto:solramirez@itesm.mx)

Mtro. Jorge Antonio Alfaro Rivera (asesor tutor)  
Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Escuela de Graduados en Educación  
[jalfa21@gmail.com](mailto:jalfa21@gmail.com)

Mtra. Arcelia Ramos Monobe  
Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Escuela de Graduados en Educación  
[arcelia.ramos.monobe@itesm.mx](mailto:arcelia.ramos.monobe@itesm.mx)

Mtro. Silvia Patricia Villareal Montemayor  
Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Escuela de Graduados en Educación  
[patsy\\_villarreal@hotmail.com](mailto:patsy_villarreal@hotmail.com)

El acta que ampara este veredicto está bajo resguardo en la Dirección de Servicios Escolares del Tecnológico de Monterrey, como lo requiere la legislación respectiva en México.

## Dedicatorias

*“Más importante que la ciencia es su resultado,  
Una respuesta provoca cien preguntas.  
Más importante que la poesía es su resultado,  
Un poema provoca cien actos heroicos.  
Más importante que el reconocimiento es su resultado,  
el resultado es dolor y culpa.  
Más importante que la procreación es el hijo.  
Más importante que la evolución de la creación es la evolución del creador.  
En el lugar de lo imperativo está el emperador.  
En el lugar de lo creativo está el creador.  
Un encuentro de dos: ojo a ojo, cara a cara.  
Y cuando estés cerca arrancaré tus ojos  
Y los colocaré en el lugar de los míos,  
Y tú arrancarás mis ojos  
Y los colocarás en el lugar de los tuyos.  
Entonces te miraré con tus ojos  
Y tú me mirarás con los míos.  
Así hasta la cosa común sirve al silencio y  
Nuestro encuentro es la meta sin cadenas;  
El lugar indeterminado, en un momento indeterminado,  
la palabra indeterminada al hombre indeterminado”*

*Jacob Levy Moreno (1889-1974)*

Con agradecimientos especiales a mis queridos padres: Hugo Aron Abovsky y Anete Lopes Cintra por su cariño y ejemplo.

A mi esposa Miriam Rodríguez Ríos por su apoyo y motivación, la persistencia de hacerme mejor persona cada día.

A mi abuela Eva Poroger y Jaime Abovsky con mucho cariño, por su enseñanza y saber cuidarme y escucharme en los momentos más difíciles. Para mis tíos Sandra Lidia Killner y Mario Killner y familia. Para mi abuelo Manuel y Laura Lopes Cintra, Samuel y esposa.

A mis hermanos más jóvenes Aline, Maina, Thais y Alexander, por estar siempre conmigo aún en la distancia e as saudades. Con especial cariño para María Lucia Brilhante Moreira

## **Reconocimientos**

Al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, a la cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación por brindarme su apoyo incondicional para realizar la investigación.

A la Dra. Marisol Ramírez Montoya muy en especial quien es un pilar en la investigación educativa con su gran experiencia, corazón, disciplina y apoyo; mis mayores reconocimientos por su labor y dedicación en formar investigadores educativos de calidad.

Al Maestro Mtro. Jorge Antonio Alfaro Rivera por su paciencia, dedicación, experiencia y madurez en la asesoría de la tesis de una manera muy profesional y amistosa. Muchas gracias por el apoyo.

A mis amigos Samir y Hong; por los recuerdos de la infancia y adolescencia, por la amistad y la risa no llevando la vida tan en serio.

## **Relaciones interpersonales virtuales en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia**

### **Resumen**

El objetivo de esta investigación fue analizar las características de las relaciones interpersonales virtuales establecidas 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 aprendizajes significativos. 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? Fueron establecidos dos constructos empíricos para este estudio: relaciones interpersonales en ambientes virtuales y la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia. La investigación fue de corte cualitativo utilizado el estudio de casos múltiples con 9 casos analizados a profundidad entre los asesores tutores y tesisistas en el proceso de asesoría en los foros de la plataforma digital Blackboard en las materias de proyectos I y II para la construcción de la tesis de postgrado. Fueron utilizadas tres técnicas: la entrevista a profundidad, la observación no participante en los foros digitales y el análisis de documentos significativos. Los hallazgos encontrados indican que la capacidad empática de los asesores y de los 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 por parte de los tutores y de los asesorados perjudica y obstaculiza la percepción interpersonal a distancia propiciando estados psicológicos conflictivos manifestados con sentimientos de aislamiento, angustia, desesperación, en algunos casos, psicomatizados, relatados en las entrevistas de los tesisistas, y sentimientos de preocupación y frustración manifestadas por parte de los asesores tutores en esta interacción interpersonal.



# Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Reconocimientos.....	iv
Resumen.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de figuras.....	x
Índice de tablas.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo 1. Naturaleza y dimensión del tema de investigación.....	1
1.1 Marco contextual.....	1
1.2 Antecedentes del problema de investigación.....	6
1.3 Planteamiento del problema.....	10
1.4 Objetivos de la investigación.....	13
1.5 Supuestos.....	14
1.6 Justificación de la investigación.....	15
1.7 Limitaciones y delimitaciones.....	17
1.8 Definición de términos.....	19
Capítulo 2. Revisión de literatura.....	22
2.1 Relaciones interpersonales en ambientes a distancia.....	22
2.1.1 Los roles asumidos de asesores y asesorados en línea.....	25
2.1.2 La interacción en línea entre asesores tutores y tesistas.....	27
2.1.3 La empatía en procesos de formación de investigadores a distancia.....	29
2.1.4 El manejo de conflictos en la formación de investigadores en línea.....	32

2.1.5	La comunicación escrita en los foros de interacción.....	35
2.1.6	Percepción y creencia en la formación de investigadores a distancia.....	38
2.2	Formación de investigadores educativos.....	42
2.2.1	La formación de investigadores en México: proceso complejo.....	42
2.2.2	La formación de Investigadores en México, un esfuerzo que no alcanza.....	44
2.2.3	Procesos en la formación de investigadores educativos a distancia.....	47
2.2.4	La formación de investigadores educativos en línea.....	49
2.3	Investigaciones relacionadas.....	52
2.3.1	La calidad educativa en cursos de educación a distancia en la relación Retención y deserción en los alumnos.....	52
2.3.2	Los efectos de los emoticonos en la interacción en línea en educación a distancia.....	54
2.3.3	La importancia en la interacción en cursos a distancia.....	56
2.3.4	Una perspectiva emocional e interpersonal en educación a distancia.....	58
2.3.5	La formación de investigadores a distancia: Percepciones Asesor-Asesorado...60	
2.3.6	Nuevas estrategias para la formación de investigadores educativos a distancia.....	62
2.3.7	Investigación relacionada con la satisfacción de los estudiantes en un Curso en línea de maestría.....	63
2.3.8	La percepción de los estudiantes en cursos a distancia en cuanto a las habilidades y competencias que los asesores deben poseer para dar cursos a distancia con calidad.....	64
2.3.9	El efecto psicológico de la presencia social del instructor y del alumno en relación con el grado de satisfacción y percepción del alumnado en cursos a distancia.....	66
2.3.10	La percepción que tienen los alumnos de los correos electrónicos en cuanto a presencia social y satisfacción académica.....	67



Capítulo 3. Metodología general de la investigación.....	70
3.1 Método de investigación.....	70
3.2 Población y muestra.....	73
3.3 Tema, categorías e indicadores de estudio .....	75
3.4 Fuentes de información .....	78
3.5 Técnicas de recolección de datos.....	79
3.6 Prueba piloto.....	82
3.7 Aplicación de instrumentos.....	83
3.8 Captura y análisis de datos.....	84
Capítulo 4. Presentación de resultados.....	87
4.1 Presentación de resultados .....	87
4.1.1 Caso A.....	87
4.1.2 Caso B.....	90
4.1.3 Caso C.....	92
4.1.4 Caso D.....	95
4.1.5 Caso E.....	98
4.1.6 Caso F.....	100
4.1.7 Caso G.....	101
4.1.8 Caso H.....	103
4.1.9 Caso I.....	104
4.2 Análisis e interpretación de resultados.....	105
4.2.1 Los Roles.....	105
4.2.2 Interacción.....	106
4.2.3 La empatía.....	107

4.2.4 Conflictos.....	108
4.2.5 La comunicación escrita.....	109
4.2.6 La percepción y creencia.....	110
4.2.7 Formación de investigadores a distancia.....	111
Capítulo 5. Discusión, conclusiones y recomendaciones.....	113
5.1 Conclusiones.....	113
5.2 Recomendaciones.....	116
5.3 Sugerencias para estudios futuros.....	117
Referencias.....	119
Currículo del investigador.....	143

## Índice de Figuras

Figura 1. Mapa conceptual.....	31
Figura 2. Modelo de resolución de conflictos (Adaptado de Picard, A.C. 2002).....	34
Figura 3. Distribución de los mensajes en el foro caso A.....	90
Figura 4. Distribución de los mensajes en el foro caso B.....	92
Figura 5. Distribución de los mensajes en el foro caso C.....	94
Figura 6. Distribución de los mensajes en el foro caso D.....	98
Figura 7. Distribución de los mensajes en el foro caso E.....	100

## Índice de tablas

Tabla 1. Modelo de manejo de conflictos.....	35
Tabla 2. Observación no participante en los foros de asesoría	
Caso A.....	90
Tabla 3. Observación no participante en los foros de asesoría	
Caso B.....	92
Tabla 4. Observación no participante en los foros de asesoría	
Caso C.....	94
Tabla 5. Observación no participante en los foros de asesoría	
Caso D.....	97
Tabla 6. Observación no participante en los foros de asesoría	
Caso E.....	100

## Índice de anexos

Anexo 1. Cuadro de triple entrada.....	127
Anexo 2. Carta de consentimiento.....	131
Anexo 3. Guía de entrevista para tesistas.....	133
Anexo 4. Guía de entrevista para tutores .....	136
Anexo 5. Guía de entrevista para Titulares .....	139
Anexo 6. Observación no participante.....	140
Anexo 7. Análisis de documentos.....	142

## 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, desafía los investigadores educativos a buscar alternativas factibles y aplicables en innovar en la calidad educativa. Dentro de este contexto globalizado, la educación a distancia reaparece transformando la forma como se relacionan y se encuentran los sujetos educativos, como el maestro y el alumno, lo que implica hacer investigación de la investigación de cómo se lleva a cabo la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia.

El objetivo principal de la investigación es analizar las características de las relaciones interpersonales virtuales en los foros de interacción entre los asesores titulares, asesores tutores y tesisistas con el fin de identificar las facilidades y dificultades enfrentadas en las asesorías en el proceso de formación de investigadores educativos a distancia.

El manejo de conflicto personal e interpersonal establecida entre los asesores tutores

y tesisistas en interacción durante el proceso de construcción del conocimiento para la formación de investigadores educativos en un ambiente a distancia están influenciados por las características psicológicas de ambos actores educativos en cómo se lleva a cabo la resolución o no de los conflictos personales en los foros de interacción.

En el primer capítulo se describe el contexto en el cual fue realizada la investigación. El estudio fue centralizado en el área de educación a distancia en una institución ubicada en el norte de México 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 los dos cursos interrelacionados formadores de investigadores educativos a distancia. La pregunta de investigación fue: ¿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? El estudio se encuentra en profundizar la comprensión de las percepciones personales, los conflictos personales, las creencias, la capacidad empática de los asesores en el proceso de formación de nuevos investigadores educativos a distancia a nivel postgrado.

El segundo capítulo se refiere a la revisión de la literatura sobre los dos constructos principales e interrelacionados que son: formación de investigadores educativos a distancia y las relaciones interpersonales virtuales establecidas entre asesores y asesorados en este proceso. Además fueron analizadas investigaciones relacionadas con este tema. Este capítulo especifica el contexto mexicano en investigación educativa, y las teorías y modelos que explican y fundamentan las características psicológicas en las dimensiones personales e

interpersonales de los actores educativos dentro del proceso de formación en investigación.

El tercer capítulo describe la metodología utilizada para la elaboración de esta investigación que fue de corte cualitativo utilizando la metodología del estudio de casos múltiples con la aplicación de algunos instrumentos como las entrevistas abiertas a profundidad a asesores y tesistas, la observación no participante en los foros de asesoría y el análisis de documentos significativos de 9 casos analizados sin la intención de generalizar pero profundizando en la comprensión de los fenómenos psicológicos involucrados en esta interacción a distancia. Se describe las categorías e indicadores y por último se describe como fue llevada la prueba piloto y como fue realizada la análisis de los datos.

El cuarto capítulo se describe los resultados de los 9 casos analizados, después de aplicados los instrumentos de investigación, describiendo a detalle caso por caso mostrando los hallazgos encontrados fundamentando y comparando con las teorías y modelos. Además fueron analizados todos los mensajes escritos en los foros de asesoría revelando una tenue diferencia en los contenidos de los mensajes escritos dejados por los actores educativos y los revelados en las entrevistas a profundidad.

El último capítulo contesta la pregunta de investigación describiendo los hallazgos encontrados de los 9 casos analizados dentro del supuesto de investigación. Además se hace unas recomendaciones generales con el intuito de facilitar y mejorar las relaciones interpersonales virtuales a distancia. También son realizadas sugerencias para estudios futuros para profundizar el estado de conocimiento.

Los resultados evidencian que los conflictos personales, sobre todo de los tesistas, tienen un impacto emocional significativo dentro del proceso de asesorías, lo que en



algunos casos, implica dificultades personales en cuanto saber relacionarse efectivamente con los asesores tutores dentro del proceso de asesorías. Por otro lado, hubo casos en que la capacidad empática de ambos sujetos educativos logró un término exitoso finalizando con calidad la construcción de la tesis. Además, a la luz de la teoría, se sugiere, en algunos casos analizados, una falta de sintonía en cuanto a la percepción interpersonal afectando la empatía que cada sujeto educativo tiene el uno del otro haciendo la interacción a distancia distante. Lo interesante son que los conflictos emocionales no son claramente evidenciados y explicitados en los foros de asesoría de algunos casos analizados dando inclusive, en un caso, el relato personal de una somatización corporal, pero de igual manera, el mismo caso logró terminar con éxito la tesis de postgrado.



## **Capítulo 1: Naturaleza y Dimensión del Tema de Investigación**

Este capítulo describe el contexto educativo institucional en que se llevó a cabo la investigación describiendo las dimensiones, limitaciones y delimitaciones relacionando con las investigaciones previas realizadas dentro y fuera de la institución, así como la posibilidad de hacer réplicas. Además se planteó el problema y el objetivo de la investigación, se especificó una lista de términos terminando con la importancia de la misma para la mejoría educativa en la formación de investigadores educativos a distancia.

### **1.1 Marco contextual**

En los últimos años la educación a distancia en México ha ganado espacios dentro del ámbito educativo institucional. La preocupación para lograr la calidad educativa es tema de discusión teórica y práctica entre todos los sectores públicos y privados de la sociedad Mexicana. El crecimiento en la oferta de cursos a distancia en general y la inquietud por parte de los investigadores educativos en la formación de nuevos investigadores educativos en esta área del conocimiento requiere de una atención especial en cuanto a la generación de nuevos conocimientos, particularmente en educación a distancia entendida aquí como un proceso continuo.

Dar cuenta de los procesos educativos involucrados en la formación de investigadores, y en especial de la formación en educación a distancia posibilitará hacer nuevas aportaciones y reflexiones sobre el estado de conocimiento de este tema, proponiendo mejorías educativas de forma continua en una sociedad en constante transformación político-social.

La investigación fue realizada en una institución ubicada en el norte de México que fue creada por la iniciativa privada, sin fines de lucro, siendo totalmente independiente de grupos políticos y religiosos contando con acreditaciones en varios países al alrededor del mundo. 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.

La creación de la universidad virtual, se da en los inicios de los años noventa, en ese momento, se empezó con una red satelital que propiciaba cursos a un mayor número de estudiantes y mejoría en la preparación docente. Diez años pasaron y con ello, se incrementaron las demandas por cursos a distancia junto con la explosión de las tecnologías de información y comunicación, totalmente ministrados por el internet acercando por medio de la interactividad digital a los actores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los objetivos de la institución educativa son ofrecer una educación de calidad utilizando modelos educativos innovadores a través de sus programas educativos formando personas íntegras, éticas y preparadas para enfrentar los desafíos emergentes de la sociedad del conocimiento. La transferencia del aprendizaje aplicado en cada contexto socio-cultural por los sujetos educativos define una de las metas de la Institución educativa en la cual fue realizada la investigación.

Adoptando un estilo de enseñanza-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. Los trabajos colaborativos en equipos de alumnos,

las retroalimentaciones docentes ganan importancia crucial en el logro académico posibilitando un aprendizaje autodirigido para lograr el aprendizaje significativo.

La Universidad cuenta con experiencia institucional, infraestructura técnica y metodológica suficiente para ofrecer cursos de calidad de nivel internacional. La formación y la capacitación docente es preocupación institucional constante. Los docentes son expertos en diversas áreas del conocimiento contando con experiencia teórica y práctica para ministrar cursos de calidad. En el caso específico de los cursos a distancia, están divididos en programas de postgrado, maestrías y doctorados, educación continua y desarrollo social.

Los cursos a distancia ofertados por la institución posibilitan que los alumnos puedan estudiar en cualquier ubicación y horario, una característica particular de cursos en línea, organizando y personalizando el aprendizaje al ritmo y tiempo de cada alumno. Los profesores cuentan con conocimiento especializado interdisciplinario en sus áreas de conocimiento totalizando un proceso educativo de calidad para el aprendizaje significativo.

El perfil profesional así como la experiencia en el campo laboral de los asesores titulares, asesores tutores y los alumnos de postgrado en línea cuentan con experiencias docentes y profesionales distintas en diversas áreas de actuación profesional tales como empresas nacionales y multinacionales, instituciones educativas públicas y privadas tanto nacionales cuanto internacionales. Además de contar con alumnos de diversos estados mexicanos y de algunos países posibilitando un intercambio multicultural de experiencias personales en los foros de interacción en la plataforma digital Blackboard.

En el caso específico de la cátedra de investigación de innovación en tecnología y

educación, los alumnos vienen de experiencias docentes de todos los niveles educativos tales como maestros de nivel primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura. Esta es una de las características profesionales de los actores educativos que interactúan en los foros de asesoría en la plataforma digital Blackboard en la formación de investigadores educativos a distancia en las materias de proyecto I y II para la construcción de la tesis de postgrado.

Los procesos de interacción y relacionamiento interpersonal a distancia entre asesor tutor y asesorado es el tema central de la investigación por acreditar que dicho fenómeno, el encuentro maestro-alumno, es una de las bases de la educación. Son los actores principales en esta historia que puede ser trágica o cómica para el éxito educativo. Dependerá de cómo la interacción interpersonal se establezca de forma satisfactoria o insatisfactoria. El contexto referido en esta investigación, son los cursos en línea, que tienen como objetivo comprender la dimensión personal e interpersonal de asesores-asesorados cobrando una importancia relevante para el aprendizaje significativo en los alumnos.

El acceso y el manejo hábil de los instrumentos como son la computadora conectada a internet acercan maestros y alumnos estableciendo una conexión a distancia como punto de inicio para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante frisar que la educación a distancia depende de los medios de información y comunicación para su existencia actual, es decir, sin la existencia de dichos medios tecnológicos el proceso de enseñanza a distancia se dificulta.

En este sentido los maestros asumen una responsabilidad social y académica en esta institución educativa, en que las competencias docentes son imprescindibles para la calidad educativa. Por otro lado, el cuerpo docente asume un nuevo papel teniendo la

responsabilidad de construir su propio conocimiento en este proceso educativo asumiendo una corresponsabilidad para el logro académico.

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. Retener el conocimiento, paradigmas educativos antiguos, ya no son suficientes. Es necesario saber transmitir de forma efectiva y práctica lo que se conoce al alumnado posibilitando que el mismo pueda aplicar lo que ha aprendido en situaciones teóricas y prácticas en su quehacer cotidiano.

Dada la complejidad de la temática y la cantidad de factores existentes e interdependientes involucrados en educación a distancia analizaremos las características psicológicas e interpersonales de los actores educativos, asesores-asesorados, como uno de los factores clave en las interacciones personales promovidas en ambientes a distancia, sea por medio de la escrita en foros o correos electrónicos, sea por medio de los recursos audiovisuales a través de video conferencias.

Para esta habilidad personal analizada en este contexto educativo es necesario entender el capital humano que está involucrado por detrás de dicha exigencia en las competencias docentes. El conocimiento holístico de la persona que muestra la cara de la institución educativa en relación con los alumnos como por ejemplo, en su historia de vida, el proceso de formación personal y académica, las creencias existentes en cómo siente, observa e interpreta al mundo en general, y la educación en particular, ganan importancia relevante en este proceso de formación educativa a distancia.

Las características psicológicas del maestro, entre otras, 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. Ser un maestro comunicativo, reflexivo, y sobre todo, conocer lo que significa, y como entiende la educación centrada en el alumno son otros ejemplos.

Por otro lado, el alumnado, en interacción a distancia con el docente, establece vínculos afectivos-emocionales compartidos con los maestros, entendidos aquí, como una de los factores necesarios, para lograr un autoestudio y aprendizaje significativo. Los aspectos psicológicos del cuerpo docente ganan importancia en la relación interpersonal con el maestro buscando que investigaciones sean llevadas a cabo en dicha institución para comprender el comportamiento de esta relación maestro-alumno en asesorías en línea.

Dada la comprensión de las características psicológicas de los actores educativos se parte para un punto de intersección en una mezcla interpersonal de creencias, valores, objetivos, la forma de aprender de cada uno, en el encuentro interpersonal a través de interacciones constantes en la plataforma digital Blackboard.

Dicha interacción interpersonal puede, en algunas ocasiones, propiciar conflictos personales e interpersonales esperados durante el proceso de construcción de la tesis de postgrado. Para este fin, fue realizada una búsqueda de investigaciones anteriores llevadas a cabo en la cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación tema que será tratado a seguir.

## 1.2 Antecedentes del problema de investigación



La institución educativa estudiada cuenta con una escuela de postgrados en educación con la misión de formar profesionales de la educación, desde maestros competentes hasta administradores educativos, con el espíritu de liderazgo, compromiso y responsabilidad social para promover, transmitir y sobre todo, aplicar los conocimientos en los diversos contextos sociales en los cuales están insertos.

Entre los programas de postgrado ofrecidos se encuentran un doctorado en innovación educativa y programas nivel maestría en educación, tecnología educativa y administración educativa con diferentes acentuaciones. La escuela de postgrados cuenta con un centro de investigación educativa con el fin de innovar aportando conocimientos científicos necesarios para lograr un aprendizaje de calidad en materia de educación a distancia tanto a nivel nacional cuanto internacional divulgando los resultados obtenidos para la comunidad científica democratizando y compartiendo los conocimientos con otras instituciones educativas alrededor del mundo.

La escuela de postgrados en educación está dividida en varias cátedras de investigación, una de ellas es la cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación. El objetivo de la cátedra es contribuir, fomentar, generar y facilitar, a través de la investigación educativa, nuevos conocimientos científicos con el fin de innovar y mejorar para la calidad educativa de la propia institución y en todos los ámbitos y contextos sociales.

La cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación tiene la preocupación latente y manifiesta de fortalecer los procesos de formación de investigadores educativos a distancia con el intuito de aumentar los profesionales en educación con el

objetivo de crear y formar un mayor número de investigadores educativos tan necesario en países latino americanos en materia de calidad educativa.

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. La primera línea de investigación cuenta con el interés en analizar los escenarios educativos con la presencia de las tecnologías de información y comunicación en ambientes educativos presenciales, a distancia, la combinación de ambos, la gestión de información y las prácticas educativas en cuanto a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La segunda línea de investigación está concentrada en analizar el impacto socio-cultural, tanto macro social cuanto micro social, en la implementación exitosa de las tecnologías educativas procurando fomentar alternativas viables en la adaptación tecnológica por parte de las escuelas en todo el territorio nacional e internacional. La responsabilidad social en facilitar la introducción de dichas tecnologías en ambientes escolares posibilita comprender los obstáculos encontrados en este proceso. Ramírez (2008).

Los estudios realizados en la institución enunciada en las dos líneas de investigación existentes cuentan con diversos estudios empíricos de corte cualitativo y cuantitativo, artículos publicados en revistas especializadas, libros editados por los investigadores de la cátedra, tesis de posgrado y otros recursos educativos interactivos como video conferencias presentados por maestros de instituciones extranjeras. Entre algunos estudios mencionamos algunos ejemplos relevantes.

Los estudios previos realizados en la cátedra en la temática de la competencia personal e interpersonal cómo las habilidades necesarias y esperadas en una interacción con el alumnado encontramos tesis de maestría en temas de los procesos de interacción y metacognición de autoría de Ávila (2009) hallando que un autoestudio exitoso requiere una metacognición acentuada. Otros estudios están relacionados con las percepciones y creencias personales en los foros de discusión Rodríguez (2008) quienes analizan la percepción que tienen alumnos y maestros frente al proceso de aprendizaje a distancia.

En otros trabajos realizados encontramos tesis relacionadas con la gestión de la información y los procesos involucrados en la formación de investigadores educativos a distancia de autoría de Martínez (2009) en que uno de los hallazgos encontrados en la investigación se menciona los mecanismos de defensa psicológicos de evitación en la confrontación de alumnos hacía los asesores tutores durante el proceso de asesoría de tesis.

Desde el análisis del discurso dicente en los foros de interacción, se puede observar la forma en que se mejoran las técnicas pedagógicas aplicadas en el mismo, cómo el debate, el poder de argumentación y las habilidades comunicacionales imprescindibles según Ramírez y De la Paz (2007) en la interacción asesor-asesorado, particularmente en cursos a distancia.

Otros objetos de estudio analizados en la cátedra están la evaluación de aprendizajes relacionados con la retroalimentación en ambientes de aprendizaje a distancia llevado a cabo por Flores y Ramírez (2009) hallando indicios sustanciales sobre el proceso de retroalimentaciones por parte de los asesores tutores, y su ausencia o deficiencia, dificulta el aprendizaje. La dimensión de las relaciones interpersonales y emocionales fue analizada

por Herrera, Mendoza, y Buenabad (2009) concluyendo que los alumnos de la institución estudiada ansían más por aspectos cognitivos que de aspectos emocionales en una asesoría a distancia.

Hay que considerar que todos los estudios mencionados se relacionan con la temática principal de la presente investigación. De los libros publicados en la cátedra encontramos el trabajo de Lozano (2005) hablando de las habilidades docentes esperadas en un proceso de enseñanza exitoso. Sin embargo, cabe explicitar que faltan investigaciones centralizadas en la relación interpersonal asesor-asesorado en dicha institución como propuesta de ampliar el estado de conocimiento en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea en los cursos ofrecidos por la escuela de postgrados de esta manera fue planteado el problema de investigación.

### 1.3 Planteamiento del problema

Las tecnologías de información y comunicación entendidas cómo los instrumentos tecnológicos, en constante evolución, posibilitan que los diseñadores gráficos, el diseñador instruccional, los productores audiovisuales y los programadores de sitios y cursos en línea puedan ensamblar cursos de calidad estructural y funcional ampliando la interactividad digital centrando los contenidos en los alumnos. La infraestructura en la institución cuenta con diversas bibliotecas físicas, y sobre todo, digitales especializadas en información confiable contribuyendo para un proceso de enseñanza de alta calidad en cuanto a la infraestructura posibilitando crear redes de aprendizaje a distancia.

Las redes colaborativas de aprendizaje y los trabajos colaborativos realizados en el proceso de desarrollo de los cursos en línea, definidos como el alumno en interacción con

los investigadores más experimentados formando equipos de trabajo y estudio, facilitan la investigación en educación. El cambio multicultural de informaciones entre los alumnos, en la institución estudiada, entre otros factores, fomenta la interrelación cultural de distintas regiones y países enriqueciendo el aprendizaje creando nuevos conocimientos.

Cabe mencionar que los cursos de postgrado en educación a distancia preparan a los futuros investigadores educativos a distancia a trabajaren en colaboración con otros investigadores educativos en las redes colaborativas de investigación educativa. Por lo tanto, resulta importante comprender cómo se comporta el vínculo afectivo-cognitivo creado en estas interacciones entre los actores educativos.

En estos cursos los asesores tutores son coordinados por un maestro titular llevando a cabo el proceso de facilitación en este proceso educativo. En otras palabras el asesor está al pendiente de cualquier dificultad encontrada en los alumnos en cuanto al acceso al curso, las dudas referentes a la realización de las actividades del curso, los conflictos personales, en la relación asesor tutor y alumno promoviendo un ambiente en línea de colaboración siempre visando que los alumnos aprendan a aprender nuevos conocimientos en la construcción de la tesis de postgrado.

En este proceso de asesoría en línea, el razonamiento existente de la presente investigación, parte del concepto de que los asesores cuentan con dos funciones principales: La primera, y ya mencionada anteriormente, como un facilitador en cuanto a la adaptación de los alumnos en la comprensión estructural del curso en línea como un todo. La segunda, y considerada esencial para los aprendizajes significativos esperados, sería la función del asesor en cuanto a la construcción del conocimiento del alumnado.

Favorecer la construcción de conocimientos significativos en los alumnos implica, y parte de una postura docente responsable, es decir, los docentes deben ser capaces de transmitir la información de lo que conocen de sus respectivas áreas de conocimiento, de su experiencia teórica y práctica, de forma a centrar dicho conocimiento en la relación con los conocimientos previos que tienen los alumnos en el proceso de formación en investigación educativa.

En este sentido, los docentes deben fomentar conflictos cognitivos, el conocimiento docente versus el conocimiento previo en los alumnos de postgrado, posibilitando, a través de la interacción en línea docente-alumnos, que los alumnos logren encontrar soluciones para los problemas teóricos y prácticos propuestos en los cursos a distancia. La constante interacción docente-alumno en este proceso dialéctico, preguntas-respuestas, llevan a la reflexión tanto docente cuanto discente abriendo nuevas posibilidades de aprendizaje realmente significativos.

El proceso descrito hace reflexionar, y sobre todo preguntar en cómo son establecidas las interacciones en línea. Cabe mencionar que la educación presencial, con el mismo paradigma educativo, centrado en el alumno, parte de los mismos supuestos filosóficos. La interacción en línea es una consecuencia de una relación interpersonal maestro-alumno. La calidad de esta interacción digital, caso de la educación a distancia, dependerá de la comprensión por parte de los investigadores educativos a distancia en cómo funciona, en cómo se comporta, durante el proceso de asesoría, la relación interpersonal maestro-alumno.

Por este motivo, al centrar el estudio en la dimensión personal e interpersonal, dentro de la dimensión institucional, cómo uno de los factores fundamentales en el logro y

calidad educativa además de preparar a los futuros investigadores para los quehaceres futuros con otros investigadores de otras redes de aprendizaje, hace hincapié en hallar los elementos que cada uno de estos actores pone en juego durante el encuentro y comprender cómo se lleva a cabo la relación interpersonal virtual establecida entre y durante el proceso de construcción de la tesis de postgrado a distancia llevando a formular una pregunta de investigación.

La pregunta principal 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?

Las respuestas a esta pregunta de investigación y las preguntas posteriores a esta respuesta fueron relevantes como un ejercicio hacia la comprensión de cómo son administrados y manejados los conflictos personales e interpersonales entre los actores educativos en la construcción del conocimiento. Entender los aspectos emocionales, afectivos, cognitivos, y las creencias involucradas en dicha relación asesor tutor y alumno en cursos de formación de investigadores a distancia, fue esencial en este proceso, partiendo de la premisa de que un aprendizaje exitoso parte, entre otros factores, de la calidad en el manejo y resolución de conflictos establecida en el vínculo afectivo-cognitivo creado y alimentado por los actores educativos.

Los asesores tutores en línea deben saber cómo gestionar efectivamente los conflictos emocionales cognitivos provocados en los alumnos y en ellos mismos para alcanzar logros educativos para nuevos aprendizajes adquiridos en el proceso de formación

discente en investigación educativa a distancia. La pregunta de investigación responderá al objetivo de la investigación.

#### 1.4 Objetivos de la investigación

El objetivo general de la investigación estuvo centrado en analizar las características de las relaciones interpersonales que se dan entre asesores y asesorados con miras a identificar los aspectos interpersonales que favorecen u obstaculizan los procesos de aprendizajes significativos en los foros de interacción entre asesores tutores y tesisistas en cursos de proyectos I y II de postgrado a distancia doctorales y de maestría impartidos por la universidad virtual.

Establecida la pregunta de investigación en relación con los dos constructos que fueron interrelacionados y formulados para la presente investigación: El manejo de conflictos en la relación interpersonal virtual asesor-asesorado en cursos a distancia y el proceso de formación de investigadores educativos a distancia se analizó los procesos psicológicos involucrados en el manejo de conflictos, de asesores tutores y tesisistas, en la construcción y elaboración del producto esperado en la conclusión de una asesoría exitosa que es el término de la tesis de postgrado tanto a nivel maestría cómo tesis doctorales en educación a distancia.

#### 1.5 Supuestos



El manejo de conflicto personal e interpersonal establecida entre los asesores tutores y tesistas en interacción durante el proceso de construcción del conocimiento para la formación de investigadores educativos en un ambiente a distancia están influenciados por las características psicológicas de ambos actores educativos en cómo se lleva a cabo la resolución o no de los conflictos en los foros de interacción. A pesar del contexto institucional interferir y determinar variables como el tiempo, entre otros factores, determinado para la conclusión de la tesis de postgrado, afectará el comportamiento de cada actor educativo en dicha interacción en línea para el logro o fracaso en los procesos de aprendizajes significativos.

Esta investigación se concentró y partió del supuesto de que los conflictos psicológicos de orden personal e interpersonal que se observan en algunas situaciones de interacción en los foros de la plataforma digital que se dan entre asesores titulares, asesores tutores y tesistas, están influenciados por las creencias y percepciones personales en cuanto al intento de manejar y solucionar o no los conflictos personales, sobre todo en los tesistas, generados en el proceso de construcción de la tesis de postgrado de manera general, y la constitución positiva del vínculo afectivo-cognitivo de manera particular facilitando u obstaculizando el proceso de formación de investigadores educativos a distancia.

## 1.6 Justificación de la investigación

En México, a pesar de los esfuerzos realizados en los últimos años en materia de producción de conocimientos académicos, aún carece de investigaciones contextuales, es decir, faltan investigaciones e investigadores en educación en general y a distancia en

particular realizada dentro y para la mejoría educativa en el país como un todo. La educación debe ser entendida como una inversión a largo plazo a partir de la producción de conocimientos teniendo como base la tecnología en investigación educativa.

El uso e implementación de las tecnologías en educación tienen doble filo, es decir, saber cómo aprovechar todo lo que la tecnología tiene a ofrecer para el logro en la calidad educativa en un salón de clases presencial y en ámbitos a distancia y, por otro el mal uso de la tecnología educativa que fomenta un bajo aprovechamiento académico tanto en la docencia cuanto en los alumnos en formación. Es justo sobre el primero que versa la justificación de la investigación.

Cabe mencionar aquí que las próximas generaciones nacen con la tecnología en sus venas, entendida aquí como el uso de dispositivos móviles, computadores, celulares inteligentes, video juegos y el propio uso de internet. Esta nueva realidad social ya impacta en el día a día docente en todas las instituciones educativas en la mayor parte de los países en el mundo. Las instituciones educativas que no cuentan con planes educativos para absorber dicho impacto tecnológico podrán quedarse con bajos índices de calidad en educación.

La institución analizada en la presente investigación, es excepción entre otras instituciones educativas tanto a nivel nacional como internacional a la regla general, en materia de producción de conocimientos novedosos en la formación de nuevos investigadores educativos a distancia. Dentro de la cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación, la investigación hace parte de un novedoso proyecto que es la formación de investigadores educativos a distancia.

La importancia de adaptar y entender las tecnologías educativas en la implementación y desarrollo en las instituciones educativas cuenta con varios estudios empíricos ya llevados a cabo, y tantos otros en proceso de andamiento en dicha cátedra. El estudio de la tecnología por la tecnología y su respectivo impacto en la enseñanza y aprendizaje cuenta con la mayor parte de las investigaciones.

Sin embargo, las investigaciones educativas centradas y publicadas en el aspecto humano, entendido aquí, como los actores más importantes de cualquier institución académica que son el cuerpo docente por un lado y el cuerpo discente por el otro hacen que la institución educativa tenga existencia. Es innegable que sin esta dualidad, maestros-alumnos no hay institución educativa por lo menos en la educación formal.

Por lo tanto, procurar comprender con profundidad los aspectos psicológicos involucrados en una relación interpersonal, asesor tutor y tesista, en situaciones de aprendizaje y construcción del quehacer educativo en un proceso de formación de investigadores educativos a distancia es fundamental para el conocimiento del estado del arte en materia de educación.

Profundizar en la comprensión de las percepciones personales del asesor tutor en el proceso de formación de nuevos investigadores educativos a distancia a nivel postgrado, sus sentimientos, emociones, creencias personales, y paralelamente lo del cuerpo docente; los tesisistas, en las relaciones interpersonales establecidas en dicho proceso educativo procurará acrecentar nuevos conocimientos para la comunidad científica ampliando el campo de entendimiento para la mejora educativa para los futuros investigadores educativos.

Las respuestas a la preguntas de investigación contribuyen de forma significativa a mejorar la calidad educativa en cuanto a la comprensión de cómo se comportan, durante el proceso de formación para los nuevos investigadores educativos a distancia, las características psicológicas, tanto de los asesores tutores cuanto de tesistas, que facilitan u dificultan el proceso de construcción y término exitoso de la tesis de postgrado.

### 1.7 Limitaciones y delimitaciones

La presente investigación se llevó a cabo en una institución educativa ubicada en el norte de México que ofrece cursos de formación de investigadores educativos a distancia. Cabe mencionar que dicha institución cuenta con credibilidad, experiencia y conocimiento académico, siendo una de las instituciones precursoras en educación a distancia en el país.

El estudio se concentró en analizar las asesorías dadas a distancia en cursos de postgrado nivel maestría y doctorado en la formación de investigadores educativos a distancia. Para ello fueron analizados los foros de interacción en la plataforma digital Blackboard en que asesores y asesorados interactúan durante todo el proceso de construcción de la tesis.

Los foros de interacción cuentan con una comunicación por vía escrita en los espacios destinados para la comunicación establecida entre asesores y asesorados en cuanto al proceso de construcción de las tesis de postgrado. El tiempo de duración de los cursos a distancia, en su mayoría, son semestrales. El acceso de ambos actores educativos se dio por el uso de internet con la utilización de computadoras personales en su mayoría.

La investigación fue realizada durante el periodo semestral de Agosto-Diciembre de 2010 y Enero-Mayo de 2011 con los tesisas estudiantes de maestría en las materias de proyectos I y II junto con los asesores tutores. Hubo limitaciones de tiempo disponible tanto de tesisas como de los asesores tutores y titulares, por la misma carga de trabajo que el proyecto de tesis les impone, por lo que la aplicación de instrumentos se limitó a un tiempo muy corto. Por tal motivo, las entrevistas realizadas tuvieron una limitación aproximada de 1 hora.

Hubo también una limitación de la distancia que impidió un contacto y una observación directos y obligó a comunicarse por teléfono y/o correo electrónico. En muchos casos, el proyecto de investigación no estaba completamente terminado, por lo que fue imposible analizar todo el proceso. Cabe mencionar que otras formas de comunicación, chat, correo electrónico o teléfono, entre los tesisas y asesores tutores y titulares no fueron incluidas dentro de esta investigación.

La investigación por ser de corte cualitativo no pretendió generalizar los datos obtenidos considerando que el fenómeno de la relación interpersonal y la formación de investigadores educativos a distancia es extremadamente complejo dada la diversidad en cuanto a la formación y experiencia profesional, docente, cultural entre los asesores tutores y titulares así como los alumnos tesisas.

Un aspecto importante de ser mencionado es que el autor de esta investigación realizó el presente trabajo bajo las mismas circunstancias que los casos estudiados, aunque fue posible mantener la objetividad en la aplicación de los instrumentos y el análisis de los

datos por la distancia física establecida con los entrevistados evitando así contaminar, de sus experiencias, percepciones y creencias personales en los hallazgos encontrados.

## 1.8 Definición de términos

**Educación a distancia:** Son actividades educativas institucionalizadas en que los profesores y los estudiantes están separados en el espacio uno del otro pero no separados en el tiempo interactuando en sistemas interactivos de telecomunicaciones de dos vías (Mortera, 2002)

**Relación interpersonal:** sistema de creencias y valores individuales, las emociones, la cadena pensamiento-sentimiento-deseo-acción, la inteligencia emocional y la autoestima mezclándose en una comunicación establecida por dos personas (Feldman, 2006).

**Intersubjetividad:** Término aplicado en la fenomenología existencialista definido como un encuentro de dos subjetividades distancias en cuanto a una interacción (Husserl, 2005).

**Empatía:** Habilidad personal en experimentar de una percepción exacta que tiene el médico del marco de referencia interna de un cliente comunicando para el paciente esta percepción (Clark, 2010).

**Interacción a distancia:** Es el hilo comunicacional escrito en una discusión recíproca entre asesorado-tutor, asesorado-asesorado y asesorado-contenido del curso (Omidyar, 2003).

Escritura: Es un objeto cultural y social significado a partir de las prácticas que los grupos e individuos despliegan en la cotidianidad, tanto social como escolar (Falconi, 2004).

Competencia personal: Saber ser, dimensión afectiva, habilidades para comunicarse entre docente-alumno, establecer el vínculo de una buena comunicación (Lutfi, 2001).

Construcción del conocimiento: consecuencia de la abstracción que permite que el sujeto pueda diferenciar e integrar a través de la experiencia del nivel anterior el conocimiento (García, 2001)

Inteligencia Emocional: Habilidad personal de manejar los sentimientos de modo que ellos sean expresados de manera apropiada y con eficacia haciendo que las personas trabajen juntas en un mismo objetivo (Moore & Lust, 2006).

Teorías implícitas: capacidad para presentar versiones simplificadas de la realidad, su funcionalidad, coherencia, y resistencia frente al cambio conceptual (Pozo, 1999).

Tecnologías de información y comunicación: Son las tecnologías que permiten el acceso a la información de manera eficaz y rápida almacenando, procesando y difundiendo la información (Aguilar y Lozano, 2010).

Mensajes personales-emocionales: Son los mensajes escritos en los foros de asesoría con palabras como “saludos, ánimo, una broma, buena semana, estados de ánimo, estados de salud, buenos deseos y etc...

Mensajes instruccionales-institucionales: Son los mensajes escritos en los foros de asesoría puramente relacionados con las preguntas, dudas, reclamaciones sin contenido escrito de estados de ánimo.

A modo de síntesis, la investigación que se llevó a cabo analizó el proceso de

relacionamiento interpersonal virtual entre asesor tutor y tesisistas como uno de los factores clave en las interacciones personales promovidas en ambientes a distancia en la formación de investigadores educativos a distancia. Esto, dentro del contexto de una institución de educación a distancia que brinda servicio a estudiantes de México y América Latina y que entre sus actividades destaca la investigación educativa. Institución que además está a la vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

De que el manejo de los conflictos los psicológicos personales e interpersonales tales como los sentimientos de soledad, angustia, ansiedad entre otros sentimientos experimentados por los alumnos tesisistas y por los asesores de tesis generan creencias, sentimientos, emociones y motivaciones que implicará e influenciará positivamente o no, el proceso mismo de formación en investigación educativa a distancia y sobre todo por el éxito o no en la terminación del trabajo final de la tesis de postgrado con la calidad educativa deseada.

La importancia de esta investigación radicó en la posibilidad de identificar y comprender los factores personales e interpersonales que favorecen u obstaculizan el manejo de conflictos en los procesos educativos a distancia de aprendizajes significativos para mejorar la formación de los futuros investigadores educativos a distancia generando conocimientos que fomente, en un futuro, enfrentar los desafíos de la educación. Fue realizada una exhaustiva revisión de la literatura tema que será desarrollado y desglosado a seguir.



## Capítulo 2: Revisión de literatura

La investigación buscó analizar y comprender las características de las relaciones interpersonales en el manejo de conflictos personales virtuales que se dan en los foros de interacción entre asesores titulares, asesores tutores y asesorados con miras a identificar los aspectos que favorecen u obstaculizan los procesos de aprendizajes significativos en el proceso de formación como investigadores educativos. La revisión de la literatura permitió fundamentar teóricamente la investigación identificando los conceptos y modelos relacionados con los dos constructos mencionados adicionando investigaciones relacionadas con la presente investigación.

### 2.1 Relaciones interpersonales en ambientes a distancia

La madurez y el crecimiento psicológico vienen de la convivencia y experiencia del entorno social de cada persona. A lo largo de la vida los vínculos afectivos establecidos entre las personas en el proceso de socialización y aprendizaje forman la personalidad de

cada persona en el eje afectivo-emocional-cognitivo. La calidad de las relaciones interpersonales establecidas desde edades tempranas estructura la tolerancia a la frustración, como una de muchas características psicológicas, preparando la persona para el acto de aprender continuamente por toda la vida (Kragh-Muller & Gloeckler, 2010).

Para entender la dimensión interpersonal es necesario comprender la dimensión personal como base conceptual para profundizar el concepto. Gardner (2009) la define como:

La capacidad medular de asesar a la propia vida sentimental, la gama propia de afectos o emociones: la capacidad para efectuar al instante discriminaciones entre estos sentimientos y, con el tiempo, darles un nombre, desenredarlos en códigos simbólicos, de utilizarlos como un modo de comprender y guiar la propia conducta...en su nivel más avanzado, el conocimiento intrapersonal permite a uno descubrir y simbolizar conjuntos complejos y altamente diferenciados de sentimientos (p. 288).

La dimensión personal está en relación con la dimensión interpersonal, en este caso, establecida entre los actores educativos, asesores titulares, asesores tutores y tesistas, implicados en esta investigación requiriendo de una definición de cómo se puede entender y analizar la complejidad involucrada del concepto, que no es compartida por todos los estudiosos del tema en cuanto a llegar a una única definición por la variedad de modelos teóricos que intentan conceptualizarla lo que implica un aumento considerable en el grado de dificultad.

Sin embargo, e interrelacionando la dimensión personal con la interpersonal,

mencionamos una definición de relación interpersonal dada por Feldman (2006) definiendo 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 necesarios un grupo de cuatro habilidades personales, y sus respectivos efectos en esta interacción para Feldman (2006) que son la sintonización, o la aceptación y disponibilidad transmitida en una comunicación verbal y no-verbal, es decir, las cinco percepciones sensoriales. La relación interpersonal depende de la comunicación, en otras palabras, no existe relación interpersonal sin comunicación.

Las otras tres son la aceptación integral del otro, es decir, el reconocimiento del otro como sujeto en interacción en línea. La responsabilidad, o centrar dicha responsabilidad en el otro, el asesor tutor debe centrar la responsabilidad para el alumno, y por última, la orientación como una facilitación en las decisiones que nada más el otro puede tomar y responsabilizarse. Todas las cuatro habilidades hacen parte de la capacidad empática que será discutida más adelante.

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 ya mencionadas para comprender lo que el otro está escribiendo o escribió en una retroalimentación, o en un correo electrónico por ejemplo representando una

negociación de significados, no siempre correspondidos en su tiempo, diferentes pero compartidos entre el asesor tutor y asesorado.

En resumen, el histórico personal de vida de cada sujeto educativo, los sucesos o fracasos vivenciados en la vida personal, académica y profesional de cada sujeto educativo, así como los objetivos, creencias, valores tanto institucionales cuanto personales, el contexto social, la percepción interpersonal determinan los roles interpretados de cada actor educativo que serán discutidos a seguir estableciendo un vínculo interpersonal a distancia en un tiempo limitado que son las materias de proyectos I y II, llevados en dos semestres para la construcción de la tesis postgrado.

*2.1.1 Los roles asumidos de asesores y asesorados en línea.* En la modalidad de educación a distancia las nuevas funciones establecidas en los roles asumidos y esperados en asesores titulares y asesores tutores cuentan, entre otras funciones, con las habilidades personales para poder llevar a cabo un proceso de asesoría de tesis de postgrado exitoso.

Conocer las características psicológicas de cuerpo docente tales como la capacidad empática, el saber manejar los conflictos emocionales y cognitivos en los alumnos para encontrar soluciones para los mismos, en el proceso de construcción de la tesis, son actitudes personales esperadas e imprescindibles para la calidad educativa.

Paralelamente, las características psicológicas del cuerpo docente en el proceso de asesoría a distancia, y en continua interacción con los asesores en los foros de la plataforma digital Blackboard son el inicio-medio-término exitoso o no de un curso de formación de investigadores educativos a distancia. Los alumnos tesistas deben gestionar en conjunto con los asesores las dificultades personales, teóricas y prácticas que surgen en el desarrollo de

la tesis de postgrado.

El ambiente de educación a distancia empleado por la institución educativa en que se llevó a cabo la investigación parte del paradigma constructivista situando al maestro como un sujeto educativo que facilita, motiva y retroalimenta los alumnos en los foros digitales centralizando el proceso enseñanza al proceso de aprendizaje para el alumno. El alumno asume un rol activo en su proceso de aprendizaje desarrollando habilidades esperadas de autorregulación, entre otras, en la construcción del conocimiento.

Los roles son desafiantes tanto para los maestros como para los alumnos, obligándolos a una adaptación en esta modalidad educativa ni siempre satisfactoria en el logro educativo. Las dificultades en cuanto al cumplimiento de las actividades académicas, la exigencia en la calidad de los trabajos de tesis entregados y retroalimentados por los asesores tutores en los tiempos estipulados en los avances de tesis son algunos ejemplos.

El docente es fundamental en este escenario cambiando su rol de docente con clases magistrales para un asesor titular y asesor tutor que les facilite a los alumnos el acceso a la información y al nuevo conocimiento, así como de tomar el papel de guía, orientador, solucionador de problemas además de contar con habilidades en el manejo de la tecnología, más interactiva entre el docente-alumno, alumno-alumno, y alumno-contenidos (García, 2001).

El rol del asesor tutor es apoyar al alumno, permitiendo en un ambiente a distancia, que ejecute su potencial para su auto aprendizaje. Entre otras características mencionadas son: lograr confianza en el alumno, conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones a cumplir y las estrategias a utilizar, realizar asesorías constantes de los

progresos de sus alumnos, la retroalimentación del asesor tutor integrando al alumno en la plataforma digital, y debe tener características personales como la empatía y proacción (Ibarra, 2004; Pagano, 2008; Gisbert, 2000).

Complementando lo ya mencionado, el perfil del asesor tutor según Lutfi, Gisbert, & Fandos (2001) en el ámbito de la educación a distancia, debe configurarse a partir de la interrelación de tres dimensiones fundamentales:

- Saber, dimensión cognitiva-reflexiva, conocimiento, reflexión, desarrollo de acciones docentes teóricamente fundamentadas.
- Saber hacer el manejo de las competencias aplicativas, diseñar, implementar, evaluar el proceso de aprendizaje.
- Saber ser, dimensión afectiva, habilidades para comunicarse entre docente-alumno, establecer el vínculo de una buena comunicación.

Es importante destacar que el docente en esta modalidad a distancia, una vez interrelacionadas las tres dimensiones, debe contribuir a despertar en los alumnos la reflexión, curiosidad y la creatividad mostrándoles nuevas estrategias que les permitan desarrollar un aprendizaje significativo, además de saber manejar los conflictos personales e interpersonales surgidos en el proceso de asesorías de tesis.

Además los alumnos a distancia deben poseer competencias que les permitan desarrollarse exitosamente, tales como un manejo correcto en la escritura, un buen manejo de las herramientas tecnológicas permitiendo una mejor comunicación en los trabajos colaborativos y en la interacción con los asesores tutores (Flores y Ramírez, 2009).

Los roles tanto de los maestros cuanto de los alumnos en cursos presenciales como en cursos a distancia son y están establecidos a nivel institucional, por lo menos teóricamente, esperando que puedan ejecutarlos de manera eficaz y eficiente en el proceso educativo. Lo que no se conoce a profundidad sería cómo aplicarlos efectivamente lo que se teoriza en la práctica educativa ministrada a distancia.

Por tal motivo, discutiremos a seguir las características que definen la forma y cómo se lleva a cabo la interacción de los asesores y asesorados en los foros digitales en cursos de formación en investigación educativa a distancia.

*2.1.2 La interacción en línea entre asesores tutores y tesistas.* El proceso de enseñanza-aprendizaje en un ambiente a distancia requiere de una interacción virtual asesor-asesorado posibilitando la comunicación interpersonal, sea por e-mail, chat y/o foros ubicados en plataformas digitales, necesaria para el aprendizaje centrado en el alumno en cursos a distancia.

La definición de interacción a distancia es definida por Omidyar (2003) como el hilo comunicacional escrito en una discusión recíproca entre asesorado-tutor, asesorado-asesorado y asesorado-contenido del curso. El suceso o fracaso en el desempeño académico en los alumnos tiene como base primordial el rol del asesor en la interacción.

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 (Lozano, 2010).

Cabe mencionar que para la autora Pérez (2009) las dificultades más frecuentes encontradas en alumnos estudiantes de cursos a distancia en respecto a las interacciones son los sentimientos de angustia y soledad que sin duda son 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.

No hay duda de que los tesisas asumen un rol activo en cuanto al proceso de construcción de la tesis. Los procesos de interacción y comunicación son fundamentales durante este proceso favoreciendo un ambiente emocionalmente positivo que ayude lograr relacionamientos interpersonales virtuales satisfactorios según Pérez (2009).

Complementando la idea anterior García (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 tesisas asesorados participando más activamente, no solamente en las retroalimentaciones, y sí, tener una participación más proactiva, a través de chats, video conferencias y correos electrónicos.

En un relacionamiento interpersonal positivo, a través de las interacciones, hay cambios de ideas, puntos de vista, cambios de experiencias académicas, en el caso de asesores tutores y tesisas, creencias para que el tesisas pueda sentirse seguro para construir por sí mismo la tesis de postgrado.

La experiencia de vida de los asesores tutores en cuanto a sus propios logros, fracasos como maestros sería una herramienta poderosa que acercaría en un encuentro más humano en las interacciones al tesisas teniendo como consecuencia mayor motivación



intrínseca para el aprendizaje significativo y como consecuencia el término exitoso de la tesis.

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 (2002, p.226) mencionando “los sistemas de educación a distancia debieran contemplar las necesidades afectivas de los estudiantes como un componente integrado, junto a otros componentes más tradicionales”

En resumen, la calidad de la interacción establecida dependerá, entre otros factores, de la capacidad empática de los asesores titulares y, sobre todo de los asesores tutores lo que discutiremos en lo que viene.

*2.1.3 La empatía en procesos de formación de investigadores a distancia.* El concepto de empatía es definido por Mestre, Frías, y Samper (2004) como una respuesta emocional frente a un estado emocional de otra persona, y es 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, de la información verbal y no verbal, o de información accesible desde la memoria, y además la reacción afectiva de compartir su estado emocional, que puede producir tristeza, malestar o ansiedad de ambas partes en un relación interpersonal.

La capacidad empática en una relación interpersonal tiene como característica psicológica la capacidad, 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

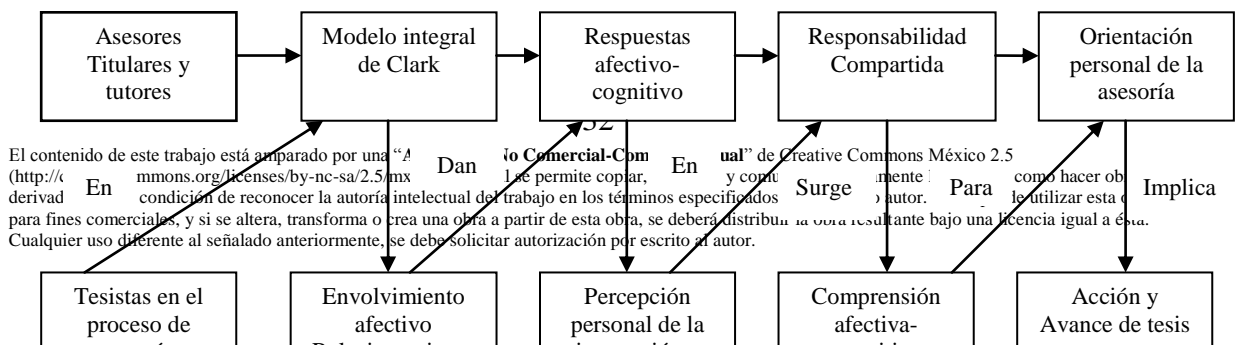
situación real, es decir, en una situación de aprendizaje, un maestro empático sería capaz de expresar y entender el real estado afectivo del alumno.

Complementando y fortaleciendo la comprensión empática como un concepto extremadamente complejo viene lo que menciona Clark (2010) que define el concepto de empatía, en una relación interpersonal, de tres formas distintas e interrelacionadas proponiendo un modelo integral de empatía para una intervención psicoterapéutica o psicopedagógica.

- Empatía subjetiva: permite a un consejero de experiencia momentánea lo que es ser un cliente.
- Empatía Interpersonal: se refiere a la comprensión de un cliente fenomenológica experimentando.
- Empatía objetiva: utiliza fuentes fiables del conocimiento fuera de un marco de referencia del cliente.

El modelo propuesto también pudiera ser aplicado en la relación maestro y alumno en que la capacidad empática del maestro se configura como uno de los determinantes psicológicos clave en un contexto educativo, sea presencial o a distancia, como parte del proceso de aprendizaje del alumno.

El modelo integral de empatía de Clark (2010) permite a los consejeros comprender empáticamente a un cliente en los canales de conocimiento subjetivo, interpersonal y objetivo contribuyendo en el desarrollo de una relación pedagógica, comprender un alumno, y sobre todo establecer estrategias de intervención en sus fortalezas y limitaciones.



*Figura 1.* Mapa conceptual.

Cabe recordar que el objetivo de la investigación es buscar la comprensión de las características de las relaciones interpersonales en el manejo de conflictos personales virtuales y las percepciones y creencias que se dan en los foros de interacción entre asesores titulares, asesores tutores, que por supuesto incluye las percepciones y creencias sobre la capacidad empática de los actores educativos.

Como un resumen de este apartado la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, siendo una característica psicológica esperada en el desempeño docente en un proceso de asesoría a distancia, de este modo discutiremos en lo que sigue cómo son resueltos los conflictos personales e interpersonales en los foros de interacción en el proceso de asesorías en línea. Evidentemente la falta de empatía, entre otros factores, interfiere en la relación interpersonal virtual en la formación de investigadores educativos.

*2.1.4 El manejo de conflictos en la formación de investigadores en línea.* La construcción de la tesis es el objetivo y producto principal en y durante el proceso de asesorías llevados a cabo en las materias de proyectos I y II, teniendo cada materia una

duración de 1 semestre. En este tiempo de ejecución, los alumnos son retroalimentados en los reportes de tesis en algunas oportunidades programadas y diseñadas en la estructura del curso por los asesores tutores que, por otro lado, siguen las orientaciones de los asesores titulares.

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, las ideas de 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 tanto a nivel presencial como a distancia (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 y conflictos personales definidos a partir de las interacciones de personas interdependientes, y en interacción, que perciben una incompatibilidad, una incongruencia dando la posibilidad de la interferencia de otras personas como una consecuencia de esta incompatibilidad (Roth, 2008).

Un conflicto puede ser entendido de dos formas diferentes para Picard (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 de interacción 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.

Los conflictos pueden 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 es una área nueva de conocimiento para profundizar la comprensión y proponer mejoras en esta forma de enseñanza y aprendizaje a distancia.

En cuanto a las creencias y percepciones personales de los asesores y asesorados de lo que resulta ser un conflicto Picard (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 tesisistas 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 tanto de los maestros cuanto de los tesisistas tiene una importancia significativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Un modelo simple y eficiente de Picard (2002) para manejar conflictos está representado en la figura que sigue:

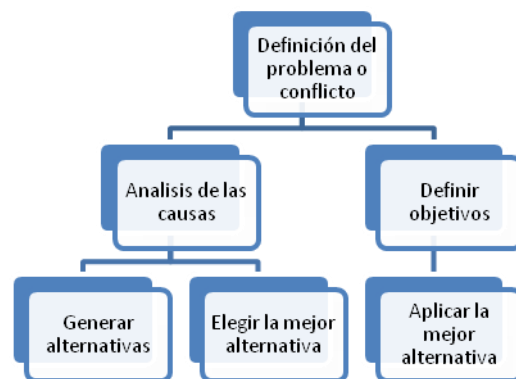


Figura 2. Modelos de resolución de conflictos (Adaptado de Picard, A.C. 2002).

El modelo propone un intento de manejar los conflictos respondiendo a 6 preguntas básicas a ser llevadas a cabo en el proceso de asesorías a distancia:

Tabla 1

*Modelo de manejo de conflictos*

¿Qué está mal?	Identificación de conflictos personales del tesisista
¿Por qué está mal?	Reflexión de posibles causas del conflicto personal

¿Qué deseamos lograr?	Centralizar el proceso de construcción de la tesis
¿Qué se puede hacer?	Buscar alternativas para la resolución del conflicto
¿Qué debemos hacer?	Seleccionar las mejores alternativas
¿Cómo podemos hacer?	Asumir responsabilidades recíprocas en la asesoría.

Los conflictos son los intereses incompatibles percibidos y sentidos por los asesores y tesistas cuando el objetivo se encuentra en un interés común; el avance de la tesis. La comunicación es el medio de expresión de la incompatibilidad percibida en los foros de interacción, siendo así, la comunicación es la esencia para manejar los conflictos. Mejía y Laca (2006) tema que será discutido en lo que sigue.

*2.1.5 La comunicación escrita en los foros de interacción.* La comunicación existe en base en el diálogo sea oral, escrito o corporal como uno de los fundamentos de la relación interpersonal permitiendo encontrar a dos o más personas. En educación a distancia la interacción entre asesores y asesorados en los foros de la plataforma digital obedecería tal afirmación en una relación interpersonal virtual en que la comunicación casi siempre es escrita.

Los significados atribuidos en lo que se entiende en las palabras escritas vienen del contexto social y cultural de los alumnos. Los asesores titulares y asesores tutores deben comprender, durante la interacción con los asesorados, la visión de mundo expresada en las frases escritas por los alumnos en sus reportes de tesis, y viceversa. Entender el significado de la escrita facilita un diálogo centrado en el alumno (Beuchot, 2009).

Los significantes atribuidos de los escritos, los avances de tesis, son interpretados por el asesor y por el asesorado dando significados dialogados para la construcción del conocimiento. La palabra escrita es definida por Rockwell (1997, citada por Falconi, 2004) “constituyéndose en parte de los productos simbólicos y materiales de la cultura, donde su apropiación y transformación por diferentes grupos humanos le ha impreso mil formas, usos y significados particulares” (p. 217).

El significado de la palabra está constituido en dos fases inseparables (Freire, 1999) que son la acción y reflexión. Dicha relación dialéctica establecida entre los asesores tutores y tesistas requiere llevar en consideración que la acción sin reflexión recae en una superficialidad de significados. Por otro lado la reflexión sin acción es la no actuación en la transformación del mundo.

La palabra pierde autenticidad y significado (Freire, 1999) si no es pronunciada en una relación interpersonal. En esta dialéctica, la palabra por si sola es un mero dato. La interpretación y los significados atribuidos a la palabra se transforman en una información compartida- divergente en una interacción personal. La síntesis del dialogo posibilitará la transformación de significados en la construcción de conocimiento cuando dos personas están dispuestas a dialogar dando lugar al pensamiento crítico (Fierro, Fortoul, y Rosas, 1999).

El diálogo escrito que se lleva a cabo en el proceso de construcción de la tesis, por medio de las retroalimentaciones otorgadas por los asesores tutores en la mayor parte de las interacciones, y los asesores titulares que orientan a los asesores tutores y tesistas de manera particular puede ser representado y explicado por modelos teóricos comunicacionales.



El uso de las tecnologías de información y comunicación en educación a distancia carece de modelos comunicacionales que hagan un puente sustentable para una interacción maestros y alumnos en educación a distancia. En ese sentido, Segura (2004) menciona que la integración de las tecnologías educativas debe ser real y concreta independientemente de los enfoques pedagógicos ya que cualquier enfoque recaerá en distintos modelos de comunicación.

Como forma de sustentar las facilidades y dificultades que enfrentan los actores educativos en las relaciones interpersonales virtuales establecidas en ambientes a distancia se propone un modelo de comunicación horizontal abierto y democrático que se complementa con la teoría de la mediación y la recepción de información por parte de los alumnos (Segura, 2004).

El modelo de comunicación horizontal abierto y democrático propone una relación maestro y alumno más dialógica, de doble vía de comunicación y acercamiento, disminuyendo la distancia física y los sentimientos de soledad y angustia, lo que genera conflictos, enfrentados por los alumnos en cursos de formación a distancia.

La educación centrada en el alumno para este modelo comunicacional tiene los sujetos educativos, el asesor tutor y los tesistas en un mismo nivel comunicativo, siendo que el asesor tutor es un mediador y el tesista un autogestor de su propio aprendizaje estableciendo una cooperación en la construcción de la tesis.

En este sentido, la relación interpersonal virtual en cursos a distancia fortalece el vínculo afectivo- cognitivo tan necesario para mantener sentimientos positivos y evitar conflictos en los alumnos. Además, se puede comprender cómo opera la capacidad de

percibir al otro en la forma de expresar, por medio de la palabra escrita, los sentimientos y emociones que están implícitas en las palabras escritas. Para Kaplún (1998, citado por Segura, 2004, p.5) “los modelos horizontales, dialógicos y democráticos no pueden prescindir de la información, pues no todo es fruto del auto descubrimiento, conocer no es adivinar”.

En resumen, la interacción ocurre a través de la comunicación, en la mayor parte del proceso, de forma escrita. La percepción, las creencias de los actores educativos en cómo perciben todo el proceso de construcción del conocimiento en la formación de investigadores a distancia será discutido a seguir.

*2.1.6 Percepción y creencia en la formación de investigadores a distancia.* La teoría psicodramática es un enfoque del paradigma humanista de la psicología. Los conflictos emocionales personales, interpersonales e intergrupales son dramatizados, es decir, a través de técnicas psicodramáticas como por ejemplo la inversión de roles es posible ampliar la percepción personal de cada sujeto en situación de conflicto interpersonal posibilitando mejorar la percepción real o la tele-relación que cada sujeto posee uno del otro.

En un juego dramático de cambio de papeles el maestro asume, en una dramatización, el papel del alumno interpretando lúdicamente al alumno en la dimensión personal. El maestro se pone en el lugar del alumno, cómo se fuera un alumno, experimentando nuevos sentimientos y emociones lo que trae, entre otras experiencias personales, para la memoria las experiencias pasadas, positivas o negativas, del maestro como alumno.

Paralelamente el alumno hace el papel del maestro, como si fuera un maestro, interpretando un papel imaginario lo que implica para el alumno ponerse en el lugar del maestro. Esta vivencia posibilita el fortalecimiento de la percepción interpersonal entre los dos sujetos educativos generando una mejoría en el vínculo afectivo-cognitivo, y en la capacidad empática de cada uno dentro de la tele-relación establecida.

Al final de la dramatización cada actor educativo debe relatar verbalmente lo que ha sentido de la interpretación con el objetivo de traer para la consciencia los sentimientos y emociones experimentados durante el cambio de roles. La tele-relación de la relación interpersonal sale fortalecida y más real lo que mejora la percepción de cada actor educativo.

El concepto de tele-relación, que está teóricamente vinculado con el concepto de empatía, fue propuesto inicialmente por el psicodrama definiendo la tele-relación como la unidad más simples del campo perceptual de una persona hacia otra persona en una relación interpersonal. Cómo una persona percibe la otra en sus características psicológicas, afectivas y conductuales determina los sentimientos de atracción, rechazo o mismo indiferencia en el comportamiento sea entre dos o más personas que son parte de un grupo para Moreno (1953, citado por Blatner, 2009).

La tele-relación es un concepto dinámico dentro de una relación interpersonal modificándose, transformándose, fortaleciéndose o enflaqueciéndose, es decir, la percepción que cada persona tiene durante este proceso se modifica con el tiempo. La diferencia se encuentra en que los actores educativos deben saber reconocer y percibir al otro en esta interacción.

Evidentemente se hace imposible poder aplicar las técnicas psicodramáticas en un contexto virtual de formación de investigadores educativos a distancia. Sin embargo, es posible analizar el campo perceptual involucrado en una relación interpersonal a distancia entre los asesores titulares, los asesores tutores y tesistas ayudando a comprender cómo perciben cada actor educativo al otro en una interacción a distancia. La percepción y los sentimientos y emociones experimentados que acompañan cada actor educativo establecen el vínculo afectivo-cognitivo llevados a cabo durante los procesos de asesoría en línea.

La relación interpersonal es parte de un sistema de creencias y valores personales ni siempre conscientes o conocidos por una persona en interacción con otra, como ya mencionado anteriormente. El rumbo tomado en una interacción interpersonal entre asesores titulares y tutores y asesorados en una asesoría a distancia no obedece a reglas claras cuando se trata de comportamiento humano. Hablar en motivos o en los porqués de sostener ideas y tomar actitudes en un proceso de asesoría a distancia refleja creencias personales.

Las teorías implícitas o ingenuas son los sentimientos inconscientes de las percepciones personales basándose en experiencias personales previas para explicar los eventos presentes (Robbins, 2010). La forma en cómo los asesores perciben los alumnos en los foros de interacción sea en los comentarios escritos en correos electrónicos, en los reportes de tesis luego de las retroalimentaciones generarán impactos en el proceso de construcción de la tesis.

Las creencias o preconcepciones que tienen los alumnos y maestros sobre un proceso de asesoría exitoso debe ser investigado para conocer las creencias intrínsecas llevadas a cabo en el proceso de aprendizaje. Lo que creen un asesor-asesorado sobre una

asesoría exitosa influyen todo el proceso (Price, Richardson, John, & Jefts, 2009).

Los rasgos esenciales que caracterizan a tales teorías o modelos personales, incluyen su naturaleza intuitiva e implícita para Pozo (1999), en su capacidad para presentar versiones simplificadas de la realidad, su funcionalidad, coherencia, organización y resistencia frente al cambio conceptual. Las creencias personales que los actores educativos poseen determinan un proceso de interacción exitosa, o presentando dificultades ni siempre explicitadas o comprendidas por los sujetos educativos.

En educación a distancia en el proceso de formación de investigadores educativos a distancia conocer las creencias de asesores titulares y asesores tutores y tesisistas en cómo perciben, sienten, y explican la relación interpersonal y los conflictos personales, llevada a cabo por medio de interacciones virtuales, de cómo aprenden e interpretan todo el proceso viene de las teorías implícitas o preconcepciones personales.

Las creencias personales en cuanto al proceso de aprendizaje a distancia, en términos del uso de las tecnologías de información y comunicación, de lo reflexionado sobre el proceso mismo de la formación académica que tendrán, además de las experiencias previas en cuanto a las relaciones interpersonales virtuales establecidas con los maestros impactarán, facilitarán o dificultarán el proceso de aprendizaje.

A modo de resumen cabe mencionar la extrema complejidad en comprender los fenómenos psicológicos involucrados en una relación interpersonal en un encuentro de dos seres humanos. Más complejo aún es la comprensión de cómo el fenómeno se comporta en ambientes de formación de investigadores educativos a distancia. Sin embargo, el fundamento teórico sustenta y mantiene un intento para la comprensión cómo una

propuesta para mejorar el proceso de construcción del conocimiento en ambientes de formación de investigadores educativos a distancia.

## **2.2 Formación de investigadores educativos**

Este apartado abarca algunas particularidades acerca de la compleja formación de investigadores educativos en México. Sus retos y principalmente las dificultades y los desafíos enfrentados por los investigadores educativos en el proceso de formación de los nuevos investigadores para evaluar, proponer y generar conocimientos con el objetivo de mejorar la calidad educativa en México.

Abarcaremos algunas propuestas actuales de investigaciones al final del apartado realizadas en la formación de investigadores educativos a distancia con el objetivo de clarificar el estado de conocimiento para la formación de los futuros investigadores educativos a distancia.

*2.2.1 La formación de investigadores en México: proceso complejo.* La investigación en México en los últimos años a pesar de haber aumentado sigue siendo insuficiente en cuanto al número de investigadores de dedicación de tiempo completo que producen conocimientos tanto en educación a distancia cuanto en educación a presencial y en Blended learning. En materia de educación hubo una concientización, en los últimos años, por parte de la sociedad de la importancia de la producción del conocimiento, y en específico en la formación de nuevos investigadores para la mejoría de la enseñanza en todo el sistema educativo.

Paralelamente en los últimos años también han aumentado el número de revistas en investigación educativa arbitradas y especializadas en México dando una muestra cuantitativa clara del interés e importancia, aún tímida, en crear conocimientos en el área educativa (Ramírez y Weiss, 2004). Todavía falta un largo camino a recorrer en la responsabilidad social de formar con calidad los futuros investigadores educativos y producir investigación de calidad.

México requiere de cantidad, y sobre todo calidad en la producción de nuevos conocimientos en materia de investigación tanto básica como aplicada en todas las áreas del conocimiento. En específico, y como un eje, entre otros, crucial y central para la solución de problemas sociales y económicos que enfrentan el país está la investigación en educación. Destinar mayores recursos públicos y privados en investigación educativa es uno de los pilares fundamentales para hacer de México un país más equitativo en cuanto a las desigualdades sociales enfrentadas históricamente (Garcell, García, Glogauer, y Hobson, 2007; Ramírez, 2008; Rincón, 2004; Torres, 2006; Ramírez y Weiss (2004).

La desigualdad social es una consecuencia de la realidad socio-económica en los países latino americanos. Esto se ve reflejado según (Rincón, 2004) en los problemas de:

Rezago educativo en América Latina, caracterizado por altos índices de analfabetismo, deserción y abandono escolar, insuficiente cobertura, bajos porcentajes de eficiencia terminal, bajo promedio de escolaridad, se encuentran asociados a las condiciones de pobreza, miseria, desnutrición y explotación que vive la mayor parte de la sociedad en esta región del continente americano (p.1).

Los gobiernos en los países de primer mundo han entendido hace muchos años la necesidad de invertir en educación, como una de las bases, para un desarrollo económico y social sustentable a corto, medio y largo plazo. El porcentaje del producto interno bruto destinado a la inversión para la educación, en los países llamados de primer mundo, es infinitamente superior a los países en desarrollo. En el caso específico de México, un ejemplo de la baja inversión sería el número de investigadores educativos con dedicación de tiempo completo en investigación educativa que son ínfimos para Ramírez y Weiss (2004).

Los países latino americanos entienden la educación como un gasto presupuestal. No han comprendido en toda la profundidad y complejidad que requiere el tema, el entendimiento de la educación como una base sólida de una sociedad más justa y democrática que se encuentra exactamente en políticas educativas que realmente funcionen, a largo plazo, en la formación educativa continua del ciudadano, y específicamente en la formación de nuevos investigadores en educación (Rincón, 2004).

Para resolver los problemas educativos emergentes es necesario establecer cuáles serían los caminos pedagógicos-institucionales posibles en la preparación de los investigadores dedicados a la investigación educativa. El impulso en la formación no es algo nuevo, tanto que las instituciones educativas superiores en los planes de estudio de maestrías y doctorados han crecido cuantitativamente en México en los últimos años (Torres, 2006).

Analizar en proceso de formación de investigadores educativos implica comprender 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.

2.2.2 *La formación de investigadores en México, un esfuerzo que no alcanza.* Las instituciones de educación superiores mexicanas, han reflexionado sobre la formación de investigadores en cursos de maestrías y doctorados atendiendo una necesidad social. Órganos e instituciones como el sistema nacional de investigadores (SNI), el consejo mexicano de investigación educativa (COMIE), el consejo nacional de ciencia y tecnología (CONACYT), y las instituciones privadas del país estudian nuevas posibilidades de fortalecer la formación de investigadores.

Para esto, analizar en proceso de formación de investigadores educativos implica comprender la complejidad del fenómeno educativo en su esencia, su pertenencia al campo de las ciencias sociales, los diversos enfoques en la investigación social y los modelos de formación de investigadores lo que por sí mismo es altamente complejo de conceptualizar, como por ejemplo diferenciar el papel que juega un investigador educativo de un docente en que este último imparte clases frente a grupo al contrario del investigador educativo (Torres, 2006).

El investigador educativo a diferencia del docente lidia con los problemas y posibles soluciones en la resolución o mejoría en el proceso educativo. En otras palabras, la relación enseñanza-aprendizaje es el objeto de estudio del investigador educativo. Es el oficio del investigador educativo como promotor para nuevas propuestas epistemológicas, metodológicas y técnicas aplicados en educación ofreciendo para los docentes las mejorías esperadas, sin embargo la distancia que separa al investigador del docente es tenue.

Otras cuestiones en el proceso de formación de investigadores sería cómo enseñar un aprendiz a investigar en lo quehacer en educación siendo un proceso de enseñanza complejo, además no hay una sola definición para este proceso, tampoco hay una intersección en cómo definir la ciencia educativa como una disciplina independiente con el objeto de estudio debidamente explicitado. Hay un problema epistemológico dificultando el entendimiento de una identidad propia de la educación como una ciencia, lo que implica obstáculos para relacionar y explicar las variables implicadas (Rincón, 2004).

Relacionar todas las variables, tales como el tiempo de formación de un investigador como ejemplo, implicadas en la formación de investigadores educativos es extremadamente complejo. Las autoridades educativas, políticas, y sobretodo el sujeto educativo, entendido aquí como los profesionales de la educación, dedicado a la investigación y la docencia en todos los niveles educativos, deben dialogar en el sentido de encontrar las concordancias ideológicas, epistemológicas y metodológicas trazando metas compartidas y factibles para ser aplicadas en los procesos de formación.

Los discursos políticos-institucionales-sindicales en cuanto a los hechos y resultados educativos divulgados para la población no representan en absoluto la realidad. Los investigadores en su quehacer diario en investigación de una manera general reclaman de la alta exigencia en cuanto a la cantidad de producción de estudios, con bajos estímulos económicos, además de un bajo límite de tiempo necesario para llevar a cabo investigaciones de calidad, la falta de apoyos en becas otorgadas serian algunos ejemplos.

Este quehacer en el proceso de formación ocasiona en muchos casos personales problemas de salud como el stress académico en los investigadores. Esta realidad significa que oportunidades laborales ofrecidas desde el extranjero son una tentación para que los

investigadores puedan dejar el territorio nacional en busca de mejores oportunidades laborales y reconocimiento fuera del país (Anónimo, 2011).

El esfuerzo que no alcanza es expresado por Sarre (2008) cuando externa sus sentimientos en un gesto de esperanza:

No somos una pequeña energía marginal que se suma a la de los demás actores; podemos ser, si nuestro saber especializado va unido a un compromiso, una gran energía capaz de dinamizar a todos. Por ello, somos en el panorama nacional una semilla de esa esperanza que hoy nos urge reconstruir. Cumplamos, por tanto, con lo que nos corresponde; esforcémonos por ser los investigadores que hoy necesita México: investigadores comprometidos, también con nuestros sentimientos, porque sabemos que a la educación sólo se la aborda adecuadamente pensando con el corazón (p.294).

Ante ello, es evidente que aún falta mucho por hacer, de ahí que resulte interesante dar cuenta de los procesos que se dan en la formación de investigadores y mejor aún comprenderles.

*2.2.3 Procesos en la formación de investigadores educativos a distancia.* Para hablar en los procesos de formación de investigadores educativos a distancia cabe clasificar en grupos las teorías que explican el concepto de educación a distancia. Conocerlas posibilita una organización teórica en que los futuros investigadores educativos pueden partir para investigar en distintas, pero interrelacionadas áreas de actuación de un investigador educativo a distancia.

Existen teorías con enfoques en la autonomía y la independencia del alumno, las teorías basadas en el proceso de industrialización de la educación, las teorías enfocadas en

la interacción y la comunicación, las teorías de la mediación y de la instrumentalización (Basabe, 2007).

Los enfoques teóricos que explican el concepto de educación a distancia posibilitan una comprensión del fenómeno educativo en cursos a distancia. Para entenderlas es necesario reflexionar sobre la epistemología de las teorías como base para aplicarlas en un contexto social específico. A pesar que en la educación a distancia existen alumnos de diferentes partes del planeta, entender cada contexto social de cada alumno es fundamental en un proceso de asesoría a distancia (Torres, 2006).

Los procesos de formación de investigadores educativos a distancia tiene el desafío de crear conocimientos que integren estrategias de aprendizaje enfocadas, entre otros aspectos, en la interacción asesor-asesorado, estudios relacionados al respecto se encuentran en el apartado 2.3.

El uso de tecnología puede ser una aliada o enemiga estipulando una contradicción, en suma, la tecnología no es sinónimo de calidad educativa. Se utilizan los programas computacionales como soporte en beneficio de los sujetos educativos o el contrario pudiera ser catastrófico en el proceso de aprendizaje en línea por falta de gestión y orientación.

Como por ejemplo, en educación a distancia, la tecnología podrá sustituir el sujeto educativo o los asesores en línea por programas, el software, específicos para ejercer la función que tienen los asesores a distancia (Scandura, 2010). La educación a distancia podrá ser automatizada. La inteligencia artificial podrá sustituir los asesores en línea en los años entrantes ofreciendo cursos a distancia a bajos costos en una clara competencia entre la universidad y vendedores inexpertos de cursos a distancia de procedencia dudosa (Smith, & Mitry, 2008).

Los programas harán una asesoría superior en calidad humana, por lo tanto los procesos de formación deberán estar orientados y enfocados, entre otros factores, en la profesionalización en cuanto a humanizar, en el caso de la educación a distancia, la interacción personal en los actores educativos.

La Universidad deberá profesionalizar los maestros para la calidad educativa en la enseñanza a distancia. Hay varios cursos a distancia que no atienden las exigencias en calidad educativa, además de ofrecer bajos costos a un público desinformado que busca una actualización profesional. Los administradores educativos, rectores y todo el cuerpo académico deben trabajar en conjunto proponiendo alternativas pedagógicas viables a cursos a distancia innovadores y de calidad en la formación de investigadores educativos.

Los investigadores educativos a distancia tienen el desafío de trabajar en cursos en línea que tengan como meta la calidad educativa fomentando el constante desarrollo humano del cuerpo docente para aplicar una pedagogía en la enseñanza y aprendizaje de cuerpo docente como un todo.

Es importante que los investigadores educativos sean formados, en este proceso, en aumentar la mejoría educativa y calidad creando mecanismos en las plataformas digitales, los diseños de cursos, las metodologías aplicadas en cursos a distancia y sobretodo haciendo investigaciones básicas y aplicadas creando conocimiento.

Hay buenos ejemplos de investigaciones que fueron realizadas en territorio nacional, entre algunas, mencionamos dos investigaciones llevadas a cabo. La primera fue realizada por Herrera, Mendoza, y Buenabad (2009), en que los aspectos emocionales y afectivos involucrados en las interacciones entre docentes y alumnos en línea son

fundamentales para un aprendizaje significativo exitoso. Inclusive unas de las instituciones estudiadas fue la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.

La segunda investigación fue conducida por López, Lavigne, y Madueño (2007), donde se analizó las percepciones personales de asesores y asesorados en cuanto a la interacción que establecen en los foros de asesoría, y los dos tipos de roles encontrados en los asesores durante el proceso de construcción de las tesis.

*2.2.4 La formación de investigadores educativos en línea.* El proceso de formación de investigadores educativos a distancia se encuentra en la interacción asesor-asesorado, cómo uno de los factores, estudiados. La relación interpersonal establecida en este proceso de formación es crucial debiendo los investigadores poner total atención en los fenómenos psicológicos involucrados en este proceso. El éxito o fracaso dependerá de cómo se forma, se mantiene y principalmente, en cómo los conflictos son resueltos.

En educación a distancia hay varias propuestas de investigaciones viables para la búsqueda de la calidad educativa, entre las propuestas mencionamos “trabajar estrategias que favorezcan el aprendizaje del estudiante contrastando la teoría con la práctica de las experiencias profesionales, desarrollar el autoaprendizaje, los procesos comunicativos, el trabajo colaborativo y la tolerancia hacia las ideas de las otras personas” Ramírez y Basabe (2004, citados por Ramírez y De la Paz, 2007, p. 463).

En este sentido, centralizar la calidad educativa en la construcción de una tesis, en el caso de la formación en investigación educativa a distancia, implica conocer el cómo funciona, cuáles son las facilidades y dificultades personales encontradas entre los asesores y asesorados en este proceso. Las plataformas, estrategias y diseños de los cursos deben contestar a partir de las necesidades personales de los asesores y asesorados en cuanto

sujeto educativo.

La idea expresada significa el reconocimiento por parte de los investigadores educativos en profundizar los estudios y proponer nuevas estrategias para que la interacción asesor-asesorado crezca cognitivamente en una asesoría a distancia, por ejemplo. La calidad en esta interacción puede posibilitar un aprendizaje significativo tanto para los asesores cuanto para los asesorados.

Este es uno de los puntos de partida en la formación de los futuros investigadores en educación a distancia. Mejorar las deficiencias y perfeccionar lo que ya se conoce. Además reflexionar sobre el paradigma de enseñanza centrado en el alumno es, en el contexto mexicano, la salida viable en su contexto socio-cultural.

El cómo los asesores titulares y asesores tutores y alumnos perciben y vivencian el paradigma constructivista llevado a cabo y aplicado en las asesorías en línea en educación a distancia, es decir el cómo sienten y piensan sobre el impacto tecnológico en el proceso de enseñanza y aprendizaje sería interesante profundizar el estado de conocimiento.

El camino recorrido en el proceso de construcción de una tesis involucra, fuera todas las ideas ya expuestas, lo que es subjetivo, es decir, las emociones, sentimientos tanto positivos cuanto negativos, vividos por asesores y asesorados durante las asesorías que puede y debe ser conocido en su esencia.

Compartiendo la idea mencionada sobre las emociones y sentimientos involucrados en las interacciones asesores-asesorados es como expresa Warren, & Gilmore (2007) argumentando:

Las características de la virtualidad como medio de comunicación a saber, la ausencia del cuerpo, disminución de las señales paralingual y la eliminación de los indicadores físicos socio-espaciales - forzar una renegociación de las reglas del sentimiento del que rigen la configuración tradicional salón de clases que a su vez contribuye a una experiencia en la enseñanza emocionalmente más impregnada de tutores en línea (p.581).

En resumen la afectividad establecida, asesor-asesorado, a distancia es importante de ser estudiada y observada en la formación de investigadores educativos a distancia. Los fenómenos psicológicos involucrados como la motivación, auto-valía, auto-aceptación por parte del alumno estimulado y motivado por los asesores posibilitarán un fracaso o suceso en una asesoría en línea.

Faltan estudios con el objetivo de acrecentar el estado del arte en educación a distancia. No hay duda alguna que el eje central de la educación a distancia es la relación, entre otros factores importantes, establecida entre asesor-asesorado. Las plataformas digitales, los recursos tecnológicos, y toda la infraestructura deben atender y facilitar la relación interpersonal asesor-asesorado. Los estudios empíricos realizados en educación a distancia serán discutidos en lo que sigue.

### **2.3 Investigaciones Relacionadas**

Este apartado nos muestra que hay una gran cantidad de estudios que tienen relación con los conceptos principales mencionados en los apartados anteriores, si bien no se



encontró nada que cubriera específicamente el tema de esta investigación. Los 10 trabajos descritos a continuación tanto en instituciones nacionales cuanto internacionales se encuentran relacionados con la cuestión de la relación interpersonal virtual asesor-asesorado como uno de los ejes fundamentales en la construcción del conocimiento en la formación de investigadores educativos a distancia en un proceso educativo basado en las asesorías. Estableciendo los vínculos afectivos, perceptivos, emocionales y el manejo de conflictos personales que inciden en la formación de investigadores educativos.

### *2.3.1 La calidad educativa en cursos de educación a distancia en la relación retención y deserción en los alumnos.*

Título: Una facilitación efectiva y la retención de estudiantes en educación a distancia.

Autores, fecha: Dahan (2009)

Objetivo: Hacer una correlación entre la tasa de retención en cursos a distancia como uno de los indicadores de la calidad en educación a distancia. El estudio partió de la pregunta de investigación. ¿Cuál es la relación entre la facilitación efectiva y la retención de los estudiantes en un programa de educación a distancia?

Metodología: La metodología empleada por el estudio fue de corte cuantitativo para investigar la relación entre los facilitadores y la tasa de retención en los estudiantes. La relación de variables fueron configuradas en, variable dependiente, la retención en los estudiantes y la variable independiente que fue la facilitación por parte de los docentes. La hipótesis fue establecida en dos formas, la hipótesis nula en que no existía relación entre la

facilitación docente de calidad y la retención en los estudiantes en un curso a distancia. La otra hipótesis afirmaba que la relación entre los docentes y la retención existía. El análisis fue descriptivo y se realizó inferencias utilizando la correlación de Spearman.

Contexto: El estudio fue aplicado en la Arab Open University indicando que el diseño del curso fue un factor importante en el variable desgaste del curso a distancia demostrando una ineficiencia en cuanto a su diseño. El rol del facilitador fue un factor clave desempeñando un rol ineficaz en la interacción con los estudiantes.

Resultados / conclusiones: El hallazgo del estudio encontró desde una perspectiva de género, en este caso, el femenino que el rol del estudiante, el curso y resultados del aprendizaje son los factores fundamentales una vez relacionados con el desgaste en la educación a distancia. El papel del facilitador, en la interacción, con los estudiantes tiene un peso significativo en la relación con variables como el factor desgaste educativo. A pesar de las limitaciones del estudio, analizada la correlación de Spearman, en las respuestas de los estudiantes se llega a la conclusión de que la interacción de los facilitadores y alumnos son fundamentales en el logro académico.

Utilidad / implicaciones para la investigación: La investigación refuerza las características afectivas y cognitivas establecidas e involucradas en la relación interpersonal del asesor con los asesorados en un proceso de asesoría de tesis. En otras palabras la dimensión psicológica del asesor tiene un peso significativo en la relación con los alumnos en un curso a distancia.

### *2.3.2 Los efectos de los emoticonos en la interacción en línea en educación a distancia.*

Título: Los efectos de los emoticonos en la interacción social en cursos a distancia

Autores, fecha: Neumann (2009)

Objetivo: Analizar el efecto de los emoticonos, los símbolos de emoción, las caritas en los chats, en una interacción a distancia en cursos Blended learning. La pregunta de investigación fue ¿El uso de emoticonos en un ambiente de clase en línea afectan a la conectividad social? El estudio parte de la hipótesis de que la falta de emoción afecta la comunicación escrita en una interacción a distancia. La ausencia de la comunicación no-verbal como una limitante en cursos a distancia dificulta la interacción entre los estudiantes. La falta de expresiones faciales, y todo el movimiento corporal involucrados en una relación interpersonal, en el caso de la educación a distancia, afecta negativamente los resultados esperados en una clase a distancia. La percepción de pertenencia en una comunidad a distancia es importante siendo percibido como un obstáculo en la comunicación escrita en cursos a distancia. El sentido de pertenencia en un grupo es visto como factor a ser llevado en consideración en el logro o fracaso de clases ministradas a distancia.

Metodología: La metodología empleada fue de corte experimental en un curso de educación general en una universidad privada en la materia de introducción a la tecnología computacional. El muestro seleccionado fue de 150 alumnos matriculados en un curso a distancia. El entorno del curso fue asincrónico en que preguntas y respuestas eran puestas en un boletín electrónico utilizando una escala llamada Sense of Classroom Community

Index. Los estudiantes fueron divididos en dos grupos, el grupo experimental y el grupo de control. El número de estudiantes en cada grupo fue aproximado totalizando 16 semanas de curso. Los estudiantes utilizaron a plataforma Blackboard y estaban familiarizados con cursos en línea.

Contexto: La investigación fue realizada en varias escuelas y universidades americanas de nivel pregrado en cursos a distancia.

Resultados / conclusiones: La conclusión del estudio fue que el uso de los emoticones no fomenta un sentido de pertenencia social en un curso a distancia en la interacción alumno-alumno. Inclusive la utilización de los símbolos que representan las emociones que pueden estar involucradas entre líneas en una comunicación escrita no tienen sentido para los estudiantes inclusive pudiendo dificultar la retroalimentación. La percepción de pertenencia en una comunidad a distancia es importante siendo percibido como un obstáculo en la comunicación escrita en cursos a distancia. El sentido de pertenencia en un grupo es visto como factor a ser llevado en consideración en el logro o fracaso de clases ministradas a distancia. . La falta de interactividad y presencia emocional puede disminuir la motivación fomentando sentimientos de aislamiento y bajo aprovechamiento académico.

Utilidad / implicaciones para la investigación: Es estudio revela que el uso de emoticonos, los símbolos utilizados en los chats que demuestran emociones no ayuda el sentimiento de pertenencia social en los estudiantes de cursos a distancia deben poseer. Se puede considerar que el sentimiento de pertenencia puede estar directamente relacionado con el vínculo afectivo creado en la relación interpersonal a distancia con los maestros en cursos a distancia.

### *2.3.3 La importancia en la interacción en cursos a distancia.*

Título: La existencia e importancia de las interacciones en línea.

Autores, fecha: Omidyar (2003)

Objetivo: conocer las percepciones y los hábitos en cuanto a la calidad en las interacciones se hace eje fundamental en la búsqueda de la calidad educativa en los cursos a distancia. El estudio investiga la percepción que tienen alumnos y asesores en línea en cuanto la importancia de la interacción asesor-asesorado en cursos a distancia. La interacción en cursos presenciales es conocida y fundamentada en la literatura, sin embargo es desconocida en los cursos a distancia. El futuro de la educación a distancia tomará proporciones sin precedentes en los próximos años. La tendencia es que el número de instituciones educativas que ofrecerán cursos a distancia aumenten y paralelamente disminuyan los cursos presenciales. Además empresas de entretenimiento podrán competir en el mercado de cursos a distancia. Los instructores en línea tienen que desarrollar nuevas habilidades en cuanto a la mejoría en las interacciones en línea.

Metodología: Fue utilizado un modelo de interactividad de cinco pasos de Salmón (2001) utilizando la investigación acción en un cuestionario construido a partir de un software para medir la percepción en los asesores y estudiantes sobre la importancia de la interactividad en línea para medir los comportamientos que ocurren de manera natural e línea. No fue posible generalizar los resultados del estudio por el muestro ser pequeño y por la aplicación del estudio realizada en un semestre.

Contexto: El estudio fue realizado en los Estados Unidos de América en la escuela Mid-Atlantic Community College en que 88 de 256 estudiantes contestaron una encuesta en línea. La aplicación se llevó a cabo en el otoño de 2002.

Resultados / conclusiones: La conclusión del estudio fue que la percepción de los asesores y asesorados en cuanto al uso de correos electrónicos, la retroalimentación y la comunicación en el modelo de los cinco pasos en los 42 reactivos de Salmon fue considerable. Los estudiantes percibieron la interacción como alto en relación con los asesores declarándose satisfechos.

A pesar que los instructores desconocen algunos criterios importantes en el modelo de cinco pasos de Salmon. Hubo una incoherencia entre la teoría constructivista, el modelo de los cinco pasos y la interactividad entre los instructores y estudiantes revelando una percepción limitada en cuanto a lo que perciben en una interacción a distancia.

Utilidad / implicaciones para la investigación: Los estudios realizados sobre las creencias intrínsecas y extrínsecas tanto por parte de los asesores cuanto por los alumnos en cursos de educación a distancia son importantes para establecer la comprensión que se requiere para la creación de instrumentos tecnológicos que faciliten la percepción interpersonal, asesores-asesorados, en cursos a distancia. Algunas teorías pueden no ser las adecuadas para explicar un contexto determinado. Para la presente investigación dicha investigación relacionada refleje la importancia de estudiar y comprender cómo se establecen las percepciones personales tanto de los alumnos cuanto de los asesores tutores.

#### *2.3.4 Una perspectiva emocional e interpersonal en educación a distancia.*

Título: Educación a distancia: una perspectiva emocional e interpersonal.

Autores, fecha: Herrera, Mendoza, y Buenabad (2009)

Objetivo: La investigación estuvo enfocada en el aspecto emocional tanto de los asesores cuanto de los asesorados cómo base para la mejoría de los recursos digitales, el diseño curricular de los cursos, y la metodología empleada en el proceso educativo a distancia.

Metodología: La metodología adoptada fue mixta, cuantitativo-cualitativo, en dos cuestionarios abiertos para maestros y alumnos. Del análisis de los cuestionarios se obtuvo gráficas y porcentajes desde un punto de vista cuantitativo. Las preguntas abiertas se generaron categorías tales como los elementos cognitivos, elementos de logística y elementos emocionales.

Contexto: El estudio fue realizado en tres universidades mexicanas que imparten cursos a distancia. La investigación analizó las categorías creadas como por ejemplo las diferencias entre la educación presencial y a distancia, las ventajas y desventajas de los cursos a distancia, las facilidades y dificultades encontradas por los tutores en el proceso de enseñanza a distancia, los sentimientos involucrados por asesores-asesorados durante el proceso y los errores cometidos en la interacción asesor-asesorado. La clasificación y análisis tuvo dos vertientes siendo la primera los temas de logística y cognitivos y el más importante del estudio el tema de relaciones interpersonales y emocionales entre asesores-asesorados.

Resultados / conclusiones: Se concluye que las diferencias culturales en cada una de las universidades investigadas, tanto los maestros y alumnos relataron la falta de interacción personal y la importancia de establecer lazos afectivos en un proceso de enseñanza a

distancia. Los resultados del estudio relatan que los estudiantes manifestaran la facilidad de acceso en los cursos a distancia, la flexibilidad del horario y la ventaja de estudiar desde cualquier ubicación. Las desventajas relataron la lentitud en las retroalimentaciones generando sentimientos de impaciencia, la imposibilidad de conocer personalmente al maestro y compañeros de curso lo que genera el sentimiento de frustración. La deserción en los cursos a distancia está relacionada con la falta de habilidades en el manejo adecuado de las herramientas tales como las computadoras. En la categoría de relación interpersonal y emocional los alumnos relataron que la inteligencia emocional tal como características de asertividad, auto estima, empatía, autocontrol, la motivación necesitan mayor atención por parte de los alumnos y asesores “ya que es muy bien sabido que las emociones y las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en el éxito o fracaso de una persona, y durante experiencias de tipo profesional o académico” para Hentea, Shea & Pennington (2003, citado por Herrera, Mendoza, y Buenabad, 2009, p.64).

De los aspectos negativos explicitados por los alumnos encontramos el nivel de stress en cuanto a la espera de una retroalimentación y resolución de exámenes en línea, la confrontación con compañeros de curso, la falta de responsabilidad en los trabajos en grupo y la falta de seguimiento en las amistades con los compañeros una vez terminado el curso a distancia.

Utilidad / implicaciones para la investigación: La utilidad de dicha investigación es importante para establecer comprensiones más profundizadas del fenómeno interpersonal relacionado con el vínculo asesor y asesorado en cursos de formación de investigadores



educativos a distancia. Dicha investigación es un antecedente para esta investigación en la institución educativa que será llevado a cabo el estudio.

### *2.3.5 La formación de investigadores a distancia: Percepciones asesor-asesorado.*

Título: Percepción de profesores y estudiantes hacia las tutorías orientadas a la formación de investigadores.

Autores, fecha: López, Lavigne, y Madueño (2007)

Objetivo: El objetivo de la investigación fue de conocer la percepción en los alumnos y asesores en relación con las asesorías. La investigación enfocó el estudio de las percepciones de los asesores y asesorados hacia la práctica de asesorías en tres dimensiones, las del asesor, el asesorado y del proceso propio de las asesorías encontrando caminos para facilitar el desarrollo de la tesis en una asesoría exitosa más específicamente en el trabajo del campo realizado por los alumnos.

Metodología: Fue utilizado enfoque de corte mixto de metodología prospectiva, transversal y descriptiva. Participaron 11 investigadores adscritos con funciones de directores de tesis en los programas de posgrado y 10 alumnos inscriptos en programas de maestría y siete en programas doctorales. Fueron realizados preguntas semiestructuradas para los asesores considerando las tres dimensiones, el tutor, el alumno y la asesoría. Se obtuvieron 11 transcripciones evaluadas por software específico. Además para conocer las percepciones en los 17 alumnos se aplicó una escala autoinforme de tipo normativo utilizando una escala de Lickert con cinco alternativas de respuesta. Dicha escala está configurada con 37

reactivos que explotan las prácticas generales de las asesorías, las prácticas y actividades de los asesores y las actividades y percepciones en los asesorados.

Contexto: El trabajo fue realizado en el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo en la Universidad Autónoma de Baja California en los posgrados de maestría y doctorado en Ciencias Educativas.

Resultados / conclusiones: La conclusión del estudio realizado es que existen dos tipos de asesores, los asesores que están enfocados en el proceso propio de construcción de la tesis facilitando las herramientas y conocimientos necesarios para la conclusión del trabajo. El otro asesor está preocupado por las cuestiones humanas en cuanto al desarrollo de los asesorados. Es el asesor que busca estabilizar los momentos críticos durante una asesoría a distancia.

Los resultados indican que la percepción en los asesorados en cuanto a duración de tiempo de las asesorías, que la frecuencia en las reuniones con los asesorados es suficiente, la responsabilidad de los asesores es adecuada, la organización de las clases son satisfactorias. Los alumnos perciben al asesor como una persona que cumple con las responsabilidades en el proceso de construcción de la tesis asociándolo con características personales como la empatía, disposición, compromiso y disposición para contribuir con los alumnos. La relación interpersonal asesor-asesorado es percibida como flexible, cordial y comunicativa.

Utilidad / implicaciones para la investigación: Dicha investigación analiza las percepciones de ambos actores educativos en el proceso de asesorías en línea. Las características de personalidad de los asesores tutores, y los dos tipos de asesores encontrados en cuanto a forma de llevar a cabo el proceso de asesoría en esta investigación abren nuevos caminos

para profundizar las preguntas de investigación que fueron elaboradas en los instrumentos de aplicación para comprender cómo los alumnos resuelven los conflictos personales durante el proceso de construcción de la tesis de postgrado.

### *2.3.6 Nuevas estrategias para la formación de investigadores educativos a distancia.*

Título: Nuevos modelos, nuevas estrategias: Diseño Instruccional para construir comunidades de aprendizaje.

Autores, fecha: Gunawardena, Ortegano-Layne, Carabajal, Frechette, Lindemann, & Jennings (2006)

Objetivo: El nuevo modelo Instruccional llamado Wisdom Communities son comunidades que tienen base en las teorías socio-constructivistas y socio-culturales en los principios de la educación a distancia. El modelo del estudio parte de las teorías sobre la cognición distribuida. El principio principal es que el conocimiento no es obra de un individuo y si del grupo y el entorno social en que hace parte el individuo. Es estudio propone un nuevo modelo de enseñanza a distancia y nuevas estrategias de aprendizaje para que los investigadores educativos puedan investigar proponiendo alternativas viables en la construcción del conocimiento. El modelo está centrado en el proceso de la reflexión y diálogo entre los participantes. La noción de grupo en que todos asumen responsabilidades y todos contribuyen para el libre camino en la búsqueda de respuestas frente a preguntas.

Metodología: El modelo fue aplicado en un curso de posgrado en línea en una Universidad Americana. Los cinco pasos de aplicación del modelo, la presentación de un problema, la exploración inicial, los recursos, la reflexión y la preservación. Los pasos representan las fases de un aprendizaje colaborativo.

La aplicación del modelo de Wisdom en un curso de administración de sistema en línea. El muestro era pequeño y los investigadores querían saber si el modelo fomentaba el sentido de pertenencia en 15 alumnos evaluados en el análisis de un caso presentado para observación.

Contexto: El modelo fue aplicado en un curso de posgrado en línea en una Universidad Americana. Los cinco pasos de aplicación del modelo, la presentación de un problema, la exploración inicial, los recursos, la reflexión y la preservación. Los pasos representan las fases de un aprendizaje colaborativo.

Resultados / conclusiones: La conclusión del estudio refleje la necesidad de realizar estudios generalizables y cualitativos o mixtos. Estimular nuevas propuestas con modelos como los de Wisdom Community podrían ser aplicados en un contexto mexicano. Mejorar las interacciones personales asesor-asesorado es clave para la mejoría en la calidad educativa.

Utilidad / implicaciones para la investigación: La investigación refleje la necesidad de réplica en culturas e idiosincrasias diferentes cómo la cultura mexicana en instituciones educativas que ofrecen cursos de formación en investigación educativa.

### *2.3.7 Investigación relacionada con la satisfacción de los estudiantes en un curso en línea de maestría.*

Título: Los efectos de las interacciones en estudiantes y asesores de maestría en cuanto a la satisfacción del curso de postgrado.

Autores, fecha: McLaren (2010)

**Objetivo:** El objetivo de la investigación fue determinar el grado de satisfacción y afectación en estudiantes y asesores en un curso de maestría en cuanto a la interacción digital respondiendo a cinco cuestiones diseñadas por el investigador.

**Metodología:** Fue empleado una investigación por encuesta para responder a cinco preguntas de investigación para medir y relacionar las variables implicadas en un diseño transversal.

**Contexto:** La investigación fue aplicada en los Estados Unidos en la Universidad Estatal de Wayne en maestros y alumnos de un curso en línea de la materia de instrucción tecnológica en el otoño de 2009.

**Resultados / conclusiones:** Los resultados del estudio demuestran que, una vez analizadas y relacionadas las variables, la interacción maestro y alumno es fundamental en cuanto al grado de satisfacción que los alumnos esperan de los cursos en línea. De la interacción maestro y alumno se puede mejorar la construcción del conocimiento, mejorar el plan de estudios y sobre todo que el grado de interacción entre maestros y alumnos, en cuanto a la cantidad y calidad, mejora y está relacionada con la satisfacción en los alumnos.

**Utilidad / implicaciones para la investigación:** Otra investigación que está directamente relacionada con la presente investigación por demostrar que la interacción entre maestros y alumnos, es decir, la relación interpersonal virtual cuando tiene cantidad, y sobre todo calidad ayudan en el proceso de construcción del conocimiento.

### *2.3.8 La percepción de los estudiantes en cursos a distancia en cuanto a las habilidades y competencias que los asesores deben poseer para dar cursos a distancia con calidad.*

Título: La percepción de los estudiantes en línea en cuanto a las funciones y competencias docentes

Autores, fecha: Ahmad (2004)

Objetivo: El objetivo principal del estudio fue analizar la percepción que tienen los estudiantes de cursos en línea en cuanto a la competencia y habilidades personales que los asesores deben tener para llevar a cabo cursos a distancia. El punto principal del estudio fue analizar a partir de la percepción estudiantil cómo perciben las competencias docentes en base a la definición que se tiene de competencia por expertos en el área.

Metodología: Fueron aplicadas cuatro preguntas sobre competencia en torno a identificar los roles que un asesor debe poseer de acuerdo con la visión y percepción de los estudiantes. El estudio fue de carácter descriptivo siendo utilizada una técnica de encuesta para mejor analizar las respuestas dadas por alumnos en un muestreo probabilístico

Contexto: El estudio fue aplicado en la Universidad Estatal de Florida, EUA, en una escuela de estudios de la información en un muestreo de 328 alumnos que contestaron las preguntas referentes a competencias docentes en orden de importancia tales como habilidades de organización, habilidades de planificación, técnicas de presentación, habilidades de comunicación interpersonal, estilos de aprendizaje y teoría, la enseñanza estrategias y modelos y habilidades con herramientas de Internet para la Instrucción.

Resultados / conclusiones: El estudio encontró que la percepción de los estudiantes en cursos en línea en cuanto a las competencias docentes son que los asesores tutores deben tener la preparación teórica e intelectual para poder asesorar con maestría los cursos en línea. A la vez las habilidades sociales e interpersonales también son importantes ya que la

forma como perciben la comunicación y la interacción tendrá una directa influencia en la relación interpersonal con los alumnos.

Utilidad / implicaciones para la investigación: Para el presente estudio, dicha investigación es importante por relacionar los constructos de relación interpersonal y formación de investigadores educativos a distancia en cuanto la importancia de establecer una relación interpersonal satisfactoria con los alumnos en cursos a distancia para disminuir los sentimientos de frustración, soledad y aislamiento.

*2.3.9 El efecto psicológico de la presencia social del instructor y del alumno en relación con el grado de satisfacción y percepción del alumnado en cursos a distancia.*

Título: La presencia social de instructores y aprendices en la satisfacción y percepción del aprendizaje en cursos en línea.

Autores, fecha: Bouras (2009)

Objetivo: La investigación evaluó el grado de relación que tiene la presencia social de instructores y alumnos en cursos a distancia con el objetivo de relacionar las variables instructor y alumno, que cuanto mayor es el fenómeno psicológico en la percepción de la presencia social en las interacciones mayor será el grado de satisfacción del estudiantes en cursos a distancia.

Metodología: Fue utilizada una investigación de corte cuantitativa con el coeficiente de correlación de Spearman en un muestro de conveniencia de un grupo homogéneo en un instrumento que fue validado de nombre Encuesta de educación a distancia para el

aprendizaje del medio ambiente. Fueron enviados correos electrónicos para los participantes contestaren vía correo electrónico la encuesta DELE.

Contexto: El estudio fue aplicado en la Universidad Regent en Virginia en los Estados Unidos de América en 2008, en alumnos matriculados en cursos de educación a distancia tales como tecnología de la educación, motivación para el desarrollo entre otros cursos en que los alumnos tienen la intención de seguir estudiando una maestría o un doctorado.

Fueron enviados 80 invitaciones en que 60 alumnos respondieron la encuesta.

Resultados / conclusiones: Se concluyó que el grado de percepción que tienen los estudiantes en cuanto a la presencia social de los instructores en los cursos a distancia tiene correlación con el grado de satisfacción y percepción del éxito en el aprendizaje. Hubo unas variaciones en cuanto variables edad en los estudiantes. De una manera general el grado de percepción de la presencia social de los instructores en las interacciones en línea son importantes Bouras (2009).

Utilidad / implicaciones para la investigación: La investigación tiene una implicación directa con la investigación por mencionar el constructo de presencia social, o de sentirse parte de un grupo en el caso de alumnos y asesores tutores en las interacciones que son llevadas a cabo. La baja percepción de sentir soledad, angustia y desamparo en el proceso de construcción de la tesis es una de las categorías centrales de la investigación, por eso la utilidad e importancia de dicho estudio.

### *2.3.10 La percepción que tienen los alumnos de los correos electrónicos en cuanto a presencia social y satisfacción académica.*



Título: Los efectos del correo electrónico en educación a distancia en la percepción social y satisfacción académica en los alumnos.

Autores, fecha: Heiman (2008)

Objetivo: El objetivo del estudio fue conocer las percepciones, las estrategias de afrontamiento, el apoyo social, la satisfacción académica, y los resultados académicos que tienen los estudiantes en línea sobre el uso de correos electrónicos en cuanto al sentimiento de presencia social en los cursos a distancia para mejorar la comunicación entre los estudiantes y la universidad.

Metodología: El estudio fue de corte experimental con la participación de 229 universitarios siendo 201 mujeres y 29 hombres con edad que oscilaba entre 25 y 47 años. 82% de los universitarios tenían empleo de tiempo completo. Fueron divididos en dos grupos; un grupo recibió correos electrónicos durante dos semanas de un semestre, mientras que el grupo de control no recibió ningún correo electrónico. Fue utilizada la escala de percepción de aprendizaje de Shin & Shan (2004, citado por Heiman, 2008, p. 241).

Contexto: El estudio fue realizado en la Universidad Abierta de Israel en estudiantes de pregrado que optaran estudiar vía satelital o por televisión también con la posibilidad de interactuar con compañeros y maestros por internet. El curso fue de un programa de postgrado en ciencias sociales.

Resultados / conclusiones: Los resultados del estudio fueron que hubo diferencias entre los dos grupos de estudiantes en cuanto a la percepción que tienen en cuanto a recibir los correos electrónicos. El grupo que recibió correos electrónicos de la universidad abierta

tuvieron percepciones más positivas do que el grupo que no recibió nada, además de mayor participación en la elaboración de tareas y más reducidos los sentimientos de aislamiento.

Utilidad / implicaciones para la investigación: La investigación relaciona la necesidad de interacción a distancia que los estudiantes esperan obtener de los maestros en un curso en línea. La ausencia de interacción, o la debilidad de la misma fragilizan la calidad educativa en cuanto la ausencia de pertenecer a un grupo social virtual. La falta de una comunicación efectiva entre estudiantes y maestros es uno de los temas desarrollados explorados.

Como un resumen de este apartado, las 10 investigaciones relacionadas tienen contribuciones directas y significativas en cuanto a la importancia, y sobre todo, el interés académico que viene generando los estudios sobre la interacción a distancia entre alumnos y maestros, las percepciones y creencias personales de ambos sujetos educativos en el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia. Se observa una preocupación en la comunidad científica en cuanto a mejorar la calidad educativa en cómo se comportan las interacciones personales en los cursos en línea.

La mayoría de los estudios relacionados fueron llevados a cabo fuera del país, además casi todos los estudios fueron de corte cuantitativo y experimental siendo ínfimos los estudios de corte cualitativo. Sin embargo, dos estudios relacionados fueron realizados en territorio nacional lo que confirma el esfuerzo de algunos investigadores mexicanos en producir conocimientos en educación a distancia, en específico en la dimensión psicológica.

Cabe mencionar a modo de conclusión que entender los aspectos psicológicos, es decir, cómo los roles de maestro y alumnos son interpretados por los mismos durante el proceso de formación en investigación, cómo se comporta la empatía construida y

constituida durante el proceso de formación en investigación, de qué manera los conflictos personales son resueltos, y cómo los actores educativos perciben y actúan en los foros de interacción en el proceso de formación de investigadores educativos a distancia es fundamental por tratarse de los principales sujetos educativos en constante aprendizaje.

### **Capítulo 3: Metodología general**

Este capítulo explica la metodología seleccionada y aplicada en la elaboración de la investigación justificando la importancia del método para responder la pregunta de investigación. Se explica y fundamenta la población y el muestreo analizado en la institución educativa, el tema central de la investigación, las fuentes de información consultadas, los constructos enunciados y relacionados, las categorías e indicadores construidos en conjunto con los instrumentos elaborados durante el proceso de investigación. Por último, se elucida la experiencia adquirida para el refinamiento de los

instrumentos en la prueba piloto, y por fin, la explicación de cómo fueron capturados y analizados los datos colectados durante la investigación.

### 3.1 Método de investigación

El objetivo principal de la investigación fue analizar la relación interpersonal virtual establecida entre asesores y asesorados en la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia durante el desarrollo de la tesis de postgrado como producto final, con miras a identificar los factores interpersonales que favorecen u obstaculizan el proceso de construcción de aprendizajes significativos.

El método aplicado para esta investigación fue de corte cualitativo utilizando la metodología del estudio de casos múltiples con la aplicación de algunos instrumentos como por ejemplo: Entrevistas a profundidad a asesores y asesorados, la observación no participante en los foros de interacción de asesoría y el análisis de documentos significativos.

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, 2003).

Por estos motivos el enfoque cualitativo fue seleccionado y aplicado con la metodología del estudio de casos múltiples para la realización de la investigación buscando describir, además de comprender, los procesos psicológicos existentes en la interacción en línea, en la relación interpersonal establecida entre los asesores y asesorados, durante el proceso de construcción y elaboración de la tesis de postgrado sin la intención de generalizar los hallazgos encontrados, sin embargo se mantuvo la validez de los mismos.

Sobre la metodología del estudio de casos múltiples permite profundizar la comprensión de los casos según Stake (1995) describiendo sus particularidades que 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 e interpersonales en los foros de interacción en línea de la plataforma digital Blackboard.

La investigación fue iniciada con la elaboración de dos constructos interrelacionados denominados: El manejo de conflictos personales e interpersonales en el ambiente virtual y formación de investigadores educativos. Una vez establecidos los dos constructos, fue realizada una búsqueda, en fuentes confiables de información, la revisión de la literatura tanto a nivel nacional cuanto internacional. En relación con los dos constructos fueron encontrados estudios relacionados con el tema.

De las investigaciones relacionadas y revisadas para la elaboración de la investigación llevada a cabo, fueron encontrados estudios, en su mayoría, elaborados en distintos países. A nivel nacional pocos fueron los estudios encontrados, sin embargo, podemos ejemplificar estudios que analizaran los aspectos perceptivos, emocionales e

interpersonales inherentemente involucrados en un proceso de asesoría a distancia (Herrera, Mendoza, y Buenabad, 2009).

Otros estudios encontrados respecto a la formación de investigadores educativos a distancia en cuanto a las percepciones de profesores y estudiantes hacia las tutorías orientadas a la formación de investigadores mencionamos a López, Lavigne, y Madueño (2007). El estudio conducido por Omidyar (2003) menciona la importancia de conocer las percepciones y los hábitos en cuanto a la calidad en las interacciones se hace eje fundamental en la búsqueda de la calidad educativa en los cursos a distancia.

El siguiente paso fue analizar el contexto institucional educativo en el cual fue llevado a cabo la investigación analizando desde de su fundación, historia, misión, visión, los valores institucionales, así como los estudios previos realizados en la institución. Dentro de esto, fue posible delimitar la temática de la investigación llevando a una justificación, trazando el objetivo general del estudio interrelacionando los dos constructos ya mencionados, los supuestos de investigación, la delimitación y limitación de la investigación.

A continuación, y una vez analizada y colectada la información tanto de las investigaciones previas así como la ubicación de la realización del estudio fue seleccionado el paradigma cualitativo con la metodología del estudio de casos múltiples. Fue elaborado un cuadro de triple entrada con la construcción y elaboración de los instrumentos que fueron aplicados en una prueba piloto. En esta etapa el objetivo fue refinar y perfeccionar dichos instrumentos para replicación posterior y definitiva.

Posteriormente, fue aplicada para la validez, la triangulación de los datos obtenidos de las entrevistas a profundidad realizadas en los asesores y asesorados en los foros de

interacción. Una vez terminada esta fase se pasó para la fase final que fue el análisis de los datos obtenidos comparados con los supuestos de investigación dando las conclusiones finales y recomendaciones para futuras investigaciones.

A seguir se especifica algunas particularidades en la población, el muestreo, los temas, categorías e indicadores del estudio, así como las fuentes de información encontradas, las técnicas aplicadas en la recolección de datos, la explicación detallada de la prueba piloto, cómo fue aplicado los instrumentos y terminando con la captura y el análisis de los datos.

### 3.2 Población y muestra

En el semestre de Enero- Mayo de 2011 en la Universidad Virtual en los cursos de proyectos de la institución en formación de investigadores educativos a distancia cuentan con 24 asesores titulares y 114 asesores tutores y diversos alumnos tesistas inscritos en las materias de proyectos. De esta población fue seleccionado un muestreo, no aleatorio, de 9 tesistas y sus asesores tutores y titulares.

El enfoque utilizado para esta investigación fue el cualitativo de manera que no se buscó generalizar los hallazgos buscando profundizar la comprensión y análisis, a través de la metodología del estudio de casos múltiples Stake (1995) los 9 casos particulares de interacción en línea establecido entre los asesores tutores y asesorados en el proceso de construcción de la tesis de postgrado.

Dado que la interacción y la relación interpersonal a distancia se llevan a cabo, en mayor frecuencia en los foros de interacción en la plataforma digital Blackboard, entre los

asesores tutores y los asesorados, bajo la asesoría de los profesores titulares, fueron seleccionados, con el consentimiento de los profesores titulares, en el primer muestreo 10 asesores tutores proponiéndoles seleccionar los alumnos utilizando un criterio de selección personal y perceptivo de los asesores tutores en cuanto a la percepción que tienen frente a los alumnos participativos y activos y alumnos no participativos en los foros, correos, y otros medios de comunicación de la plataforma digital Blackboard.

Los asesores tutores tuvieron total libertad para escoger los alumnos siguiendo su estilo de asesoría y expectativas personales en cuanto a la relación interpersonal e interactiva establecida con los asesorados. El primer contacto fue establecido vía correo electrónico institucional en la plataforma Blackboard con los asesores titulares pidiéndoles autorización y su consentimiento para la ejecución de la investigación. Una vez autorizado por el asesor titular, el segundo contacto, vía correo electrónico, fue con los asesores tutores y por fin, con los alumnos seleccionados por los tutores.

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 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.

Por tal motivo, la investigación estuvo centrada en los actores educativos, asesor tutor y alumnos, por considerar que los procesos psicológicos envueltos en los conflictos psicológicos generados en dicha relación interpersonal en la formación de investigadores



educativos a distancia fueron analizados en los foros una vez seleccionado dicho muestreo para la comprensión de las facilidades u obstáculos enfrentados en las interacciones en línea.

### 3.3 Tema, categorías e indicadores de estudio

La temática propuesta para el estudio fue las relaciones interpersonales virtuales establecidas entre los asesores tutores y tesistas en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia. La relación de causa y efecto entre el constructo del manejo de conflictos personales e interpersonales virtuales entre asesores y asesorados y el constructo de formación de investigadores educativos a distancia están interrelacionados, es decir, la calidad de la relación interpersonal en las interacciones virtuales asesor-asesorado se reflejará de forma directa en las consecuencias, sean favorables o desfavorables en la conclusión del proceso de construcción y terminación exitosa de una tesis de postgrado.

Apoyado por la revisión de la literatura y las investigaciones previas realizadas en la institución educativa así como en la revisión de investigaciones llevadas a cabo en otras instituciones nacionales e internacionales se lograron identificar 3 categorías que se encuentran en un cuadro de triple entrada: la interacción en ambientes virtuales entre los asesores tutores y asesorados y los conflictos psicológicos generados, la construcción del conocimiento y el aprendizaje significativo.

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 (Clark, 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 alumno 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 en profundidad ya que la auto percepción del asesor tutor en cómo percibe a sí mismo en cuanto a su papel docente, y cómo percibe al alumno asesorado tiene una influencia en las interacciones que fueron realizadas en los foros de la plataforma digital.
- La interacción entre el alumno 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 alumno tesista es una variable a ser analizada en profundidad. Ambos indicadores están directamente relacionados, durante el proceso de construcción de la tesis, 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 de postgrado.

- El proceso para la construcción del conocimiento en la formación de investigadores educativos a distancia parte, entre otros factores, del manejo en los conflictos personales e interpersonales 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 alumnos 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 calidad de 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.

De la categoría interacción en ambientes virtuales entre los asesores tutores y asesorados les fue preguntado qué características de personalidad facilitan u dificultan la interacción a distancia. Otro pregunta fue de qué forma podría ser mejorada la relación interpersonal para mejor aprovechamiento de las retroalimentaciones dadas por los asesores

tutores. Otro ejemplo fue la pregunta hecha sobre cómo perciben y solucionan los conflictos personales en relación con los asesores titulares y tutores, si hacen autocrítica y expresan los conflictos surgidos durante el proceso de aprendizaje.

Por último fue preguntado a los asesores tutores y tesisistas las creencias en cuanto al aprendizaje significativo en el proceso de construcción del conocimiento. Si perciben que hubo aprendizajes significativos, facilidades u dificultades encontradas. Los constructos, categorías e indicadores relacionados con las fuentes de información y los instrumentos aplicados se encuentran en un cuadro de triple entrada para mejor visualización.

### 3.4 Fuentes de información

Las fuentes de información para la realización para esta investigación fueron los actores educativos, los asesores tutores y alumnos tesisistas, directamente involucrados con el proceso de formación de investigadores educativos. Se analizó la interacción que se llevan a cabo entre ellos durante el proceso de construcción de la tesis en la plataforma digital en los foros correspondientes y los reportes de tesis:

- Los alumnos tesisistas que cursan los postgrados a distancia en la materia de proyecto del primer semestre. La razón de ubicar el inicio del proceso de asesoría en el primer semestre fue que el contacto inicial del alumno con el proyecto de tesis así con los asesores titulares y los tutores ocasiona un paso hacía al desconocido, lo que puede generar sentimientos de angustia, impotencia entre otros, implicando, para la mayoría, expectativas previas.

- Los asesores tutores que inician el proceso de asesoría teniendo un primer contacto con los alumnos tesistas y establecen el inicio de la interacción a distancia, asumen la responsabilidad que es compartida con los tesistas de lograr construir la primera parte de la tesis. Lo que también puede generar sentimientos de ansiedad, angustia frente a meta que debe ser alcanzada en un tiempo estipulado.
- Las fuentes que fueron seleccionadas permitieron realizar la triangulación dando validez al estudio y análisis de los datos obtenidos. Fue posible hacer comparaciones de los casos analizados en cuanto a las facilidades y dificultades encontradas, durante el proceso, de la relación interpersonal entre asesores tutores y tesistas en cuanto al logro del proceso de aprendizajes significativos.

### 3.5 Técnicas de recolección de datos

Para el de estudios de casos fueron utilizadas tres técnicas de recolección de datos: entrevistas a profundidad a asesores que participan en procesos de formación de investigadores educativos a distancia, entrevistas a profundidad a los tesistas del primer semestre en la materia de proyectos, observación no participante en los foros de asesoría de la plataforma digital Blackboard, y el análisis de documentos significativos, los reportes de tesis, en el proceso de construcción inicial de la tesis.

La primera técnica utilizada fue la entrevista personal abierta, con preguntas preestablecidas que tienen como fundamento teórico que los sujetos, en este caso los actores educativos, puedan manifestarse informalmente poniendo a flote una subjetividad

manifiesta sobre sus creencias, conflictos personales, emociones y sentimientos emergiendo en explicaciones razonables de cómo se comportan en una situación determinada (Vázquez y Angulo, 2003).

La entrevista posibilita alcanzar a realidades múltiples (Stake, 1995). Como el objetivo principal de esta investigación fue conocer las creencias, percepciones, sentimientos y emociones involucrados en la relación interpersonal entre asesores tutores y tesistas la técnica de la entrevista fue el principal instrumento para la obtención de datos en los dos constructos, las categorías y los indicadores constituyendo posteriormente la triangulación de los datos.

Las preguntas preestablecidas por el investigador en equidad para los asesores tutores e tesistas del mismo grupo intentaron adentrar en las creencias, percepciones, los conflictos personales generados durante el proceso de construcción de la tesis. Como ejemplo fue preguntado al tesista cuestiones relacionadas con sus miedos, dudas, expectativas en cuanto a lo que el asesor tutor lo percibe y cómo podría ser mejorada la relación interpersonal. Al asesor tutor fue preguntado sus expectativas, creencias personales en cuanto a su asesorado, si hace autocríticas en cuanto a su forma de retroalimentar y cómo percibe al tesista.

Para ambos actores educativos se fue preguntado sobre lo que piensan del proceso de formación de investigadores educativos en México, las principales fortalezas del proceso de construcción de la tesis, de qué forma el apoyo dado por el asesor tutor y el apoyo recibido por el tesista ayudan a lograr y construir nuevos conocimientos. Por último se les preguntó de qué forma se obtiene el aprendizaje significativo en ambientes a distancia, sus dificultades y facilidades, se pudiesen qué cambiarían para mejorar el aprendizaje en la

interacción y relación interpersonal a distancia para la construcción y conclusión del proceso de la tesis.

Las entrevistas tuvieron una limitante que fue la distancia física, fueron realizadas vía chat, teléfono y correo electrónico 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 no hubo interferencias significativas en la interpretación de los datos.

Fue propuesto por el investigador para los asesores tutores y tesisistas un correo electrónico dado por el investigador con posibilidad, de acuerdo con la disposición, voluntad y participación un chat vía internet o escribir al correo del investigador para acercar informalmente los tesisistas y asesores tutores para hablar del proceso de tesis. Para el contenido de las charlas u correos electrónicos fue creada una rejilla específica para la recolección de los datos obtenidos. El objetivo de la charla u correo fue posibilitar que los actores educativos pudiesen manifestar sus pensamientos, sentimientos y creencias en momentos específicos de todo el proceso disminuyendo la distancia con el investigador (Hampton, 2010).

La segunda técnica aplicada fue observación no participante en los foros de asesoría en que ocurre la interacción en la plataforma digital Blackboard entre los asesores tutores y tesisistas. En algunas ocasiones el asesor titular orienta el proyecto dando instrucciones sobre la forma en que debe ser elaborada los capítulos de la tesis. En pocas oportunidades interactúa directamente con los tesisistas pero no es una regla general. El proceso de construcción de la tesis está concentrado entre los asesores tutores y tesisistas.

La observación no participante (Giroux y Tremblay, 2004) permitió analizar la frecuencia y sobre todo, el contenido escrito de las interacciones entre asesor tutor y tesista con el fin de identificar y analizar, en la palabra escrita, la comunicación establecida. Para organización de los datos obtenidos fue elaborada una rejilla buscando según Giroux y Tremblay (2004) garantizar un registro con eficacia intentado relacionar con el objetivo de la investigación.

La tercera técnica aplicada en la investigación fue el análisis de documentos significativos. Los reportes y los avances de la tesis por parte de los alumnos y la retroalimentación por parte de los asesores tutores tienen importancia crucial, pues es el producto parcial entregado por parte de los tesistas. De esta interacción la tesis puede avanzar o retroceder. La técnica permite analizar el contenido y particularidades de los documentos escritos, en este caso (Giroux y Tremblay, 2004). El objetivo fue analizar, a través de una rejilla, posibles dificultades encontradas por ambos actores educativos en su relación interpersonal e interacción en la plataforma Blackboard a través del contenido escrito.

### 3.6 Prueba piloto

Dada la extrema complejidad del fenómeno del comportamiento en las relaciones interpersonales establecidas a través de las interacciones en línea, en su mayoría, por las retroalimentaciones de los reportes de tesis, la prueba piloto fueron realizadas dos entrevistas, la primera con una estudiante de proyectos I de forma presencial. La segunda



entrevista, con el mismo contenido de la primera, fue realizada con otra estudiante de proyectos I a distancia. Ambos estudiantes no participaron en la investigación.

La prueba permitió refinar el tiempo estimado de la entrevista de 1 hora además de considerar las características individuales de los participantes. Se pudo perfeccionar las preguntas preestablecidas por el investigador, modificando el orden de las preguntas cuando necesario, fue posible seleccionar las preguntas más significativas para aprovechar al máximo la calidad de las mismas buscando adentrar en el objetivo de la investigación.

El segundo aspecto de la aplicación de la prueba piloto fue en relación con la técnica de observación no participante en los foros de interacción que pudo refinar la rejilla de observación evitando dificultar la posterior captura de datos. Las dificultades y facilidades relacionadas con la relación interpersonal a través de la interacción a distancia no es fácil de identificar. Por esto la importancia de la prueba piloto para la observación no participante.

Por último se realizó una prueba piloto para el análisis de documentos de la tesista de proyectos I que fue entrevistada de forma presencial y de la tesista de proyectos I a distancia para refinar y mejorar la rejilla de captura de datos posibilitando hacer estimaciones de tiempo, de fondo y forma de la rejilla.

En la prueba piloto fueron realizadas tres entrevistas a tesistas del curso de proyectos I para refinar la calidad y cantidad de las preguntas. Fueron realizadas modificaciones en las rejillas para las técnicas de observación no participante y el análisis de documentos con el objetivo de mejorar los instrumentos durante todo el tiempo que duró la realización de la investigación.

### 3.7 Aplicación de instrumentos

Las entrevistas fueron realizadas vía correo electrónico, teléfono o chat en el periodo de Enero-Marzo de 2011 de acuerdo con la disponibilidad de los participantes. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 45 minutos a 1 hora. 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 académico evitando y 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, con los consentimientos de todos los participantes involucrados en esta investigación, en el período de Enero- Marzo de 2011. Las rejillas permitieron organizar y sobre todo triangular todos los datos obtenidos permitiendo dar confiabilidad y validez. Las rejillas y toda la información recolectada están en anexos.

### 3.8 Captura y análisis de datos

Durante el proceso de aplicación y captura de datos, para mejor organización, se tomaron anotaciones en las rejillas desarrolladas para el trabajo en las tres técnicas aplicadas. Las entrevistas realizadas por teléfono inmediatamente después fueron capturadas los datos para evitar perder información pertinente. En el caso de los chat, el historial fue respaldado para posterior análisis.

Los nombres de los asesores tutores así como los nombres de los tesisistas fueron alterados por letras y números protegiendo el anonimato y respetando la ética. En el caso de la investigación cualitativa se procuró entender el fenómeno estudiado cómo las percepciones, creencias, los pensamientos, la palabra escrita en los foros, y las experiencias vividas por los asesores tutores y tesisistas en cuanto a comprensión del fenómeno de sus interacciones constituyendo la relación interpersonal establecida durante el proceso de construcción de la tesis (Giroux y Tremblay, 2004).

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.

De las rejillas ensambladas para organizar la captura de los datos se construyó una matriz general conteniendo columnas con los casos estudiados, las preguntas de investigación, las categorías e indicadores permitiendo organizar y visualizar de forma general todos los datos obtenidos de la aplicación de las técnicas utilizadas.

La matriz permitió organizar con rigor toda la información relevante durante la investigación permitiendo triangular todos los datos de dos formas propuestas por Stake (1995), la triangulación de fuentes que fueron los asesores tutores, tesistas, la plataforma digital de interacción Blackboard y los reportes de tesis durante el proceso. La triangulación realizada en un cuadro de triple entrada que permitió confirmar la veracidad de los datos evitando disminuir el sesgo de la investigación.

Como resumen del presente capítulo para la comprensión del lector, fue aplicada la investigación de corte cualitativo utilizando la metodología del estudio de 9 casos en que el análisis estuvo concentrado en las relaciones interpersonales virtuales establecidas entre los asesores tutores y tesistas. Fueron aplicadas entrevistas abiertas, la observación no participante en los foros de interacción de asesoría y el análisis de documentos significativos.

Los dos constructos que fueron interrelacionados: Relaciones interpersonales en ambientes virtuales y Formación de investigadores educativos, así como las 3 categorías: la interacción en ambientes virtuales entre los asesores tutores y asesorados, la construcción

del conocimiento y el aprendizaje significativo. Los nombres de todos los participantes fueron cambiados, por cuestiones éticas y de confidencialidad, por letras y números. El análisis y la interpretación de los datos fueron utilizadas por la metodología de Miles y Huberman (1994), y la triangulación de fuentes y metodológica de Stake (1995) dando validez y respuestas a la pregunta de investigación.

## **Capítulo 4: Presentación de resultados**

Este capítulo presenta los resultados obtenidos de cada caso y los hallazgos de todos los 9 casos analizados haciendo una comparación con las teorías y modelos establecidos en la investigación. Se hizo la triangulación de las categorías e indicadores, según la necesidad de cada caso, para validar los resultados encontrados. Posteriormente, se presenta los resultados de los casos logrando dar márgenes a contestar la pregunta de investigación.

## 4.1 Presentación de resultados

La metodología utilizada en la investigación fue de corte cualitativo empleando el estudio de casos múltiples con la aplicación de entrevistas a profundidad con una duración promedio de una hora para cada una aproximadamente. Los resultados obedecen a un orden de las categorías e indicadores previamente definidos, 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 las categorías fue tirada de la entrevista a profundidad establecida con los asesores tutores y titular y tesistas.

*4.1.1 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. El programa de maestría cursado por el alumno tiene características propias de la cátedra con un calendario e instrucciones diseñados con tiempos específicos para las entregas de trabajos secundarios y principales en la elaboración de la tesis. El asesor tutor tiene contacto permanente en el foro de interacción de la plataforma Blackboard con el tesista. En este espacio el asesor tutor propone desde el primer día de clases dejar plasmado todos los comentarios personales, dudas y comentarios individuales, inclusive dejar registrado las charlas

establecidas en otros medios de interacción como el teléfono, los chats en el foro tratando de no perder la comunicación y registrando el proceso de interacción.

Cabe mencionar que la asesora titular tiene conocimiento del proceso de evolución de los tesisistas por medio de la realización de un trabajo ejecutivo como un resumen del trabajo principal, además de reunirse con los asesores tutores permanentemente para la resolución de cualquier problema durante el proceso de construcción de la tesis. La asesora titular participa en el proceso recibiendo los trabajos principales de tesis retroalimentando directamente a los alumnos en sus trabajos ejecutivos.

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”. Durante toda la entrevista el tesisista demostró una inconformidad en cuanto a los tiempos relatando una conversación con la consejera académica de la universidad sobre su dificultad mencionando “la universidad tiene una política de 24 horas para dar un seguimiento a los problemas y no lo cumple en los tiempos acordados”. Desde el inicio de la entrevista el tesisista 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 tesisista 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 suportan 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”.

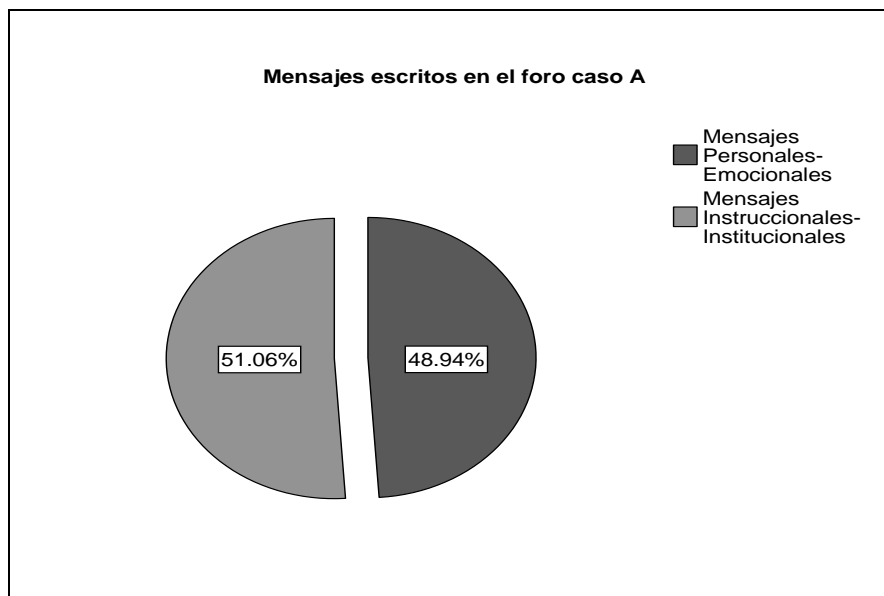
El total de mensajes del foro fue de 94 mensajes entre asesor tutor y el tesista. Del Thread “Espacio de comunicación entre el asesor tutor y tesista” se muestran en la tabla 1 en cuanto a la categoría de interacción en línea, la comunicación interpersonal escrita de cada actor educativo y el tiempo de respuesta en esta interacción a distancia. Cabe mencionar que fueron analizados todos los 19 mensajes en este Thread en un periodo de 8 semanas de duración lo que implica un promedio de 2 mensajes aproximadamente por semana. Sin embargo el tesista no respetó las indicaciones del asesor tutor en cuanto respetar los Thread con sus debidos comentarios de manera que en la tabla 1 se observaron los 94 mensajes en esta interacción.

## Tabla 2

### *Observación no participante en los foros de asesoría de la plataforma Blackboard Caso A*



Mensajes entre asesor tutor y tesista	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensajes Personales Emocionales	46	48.9	48.9	48.9
Mensajes Instruccionales Institucionales	48	51.1	51.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	



*Figura 3.* Distribución de los mensajes en el foro caso A.

*4.1.2 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 más 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”.

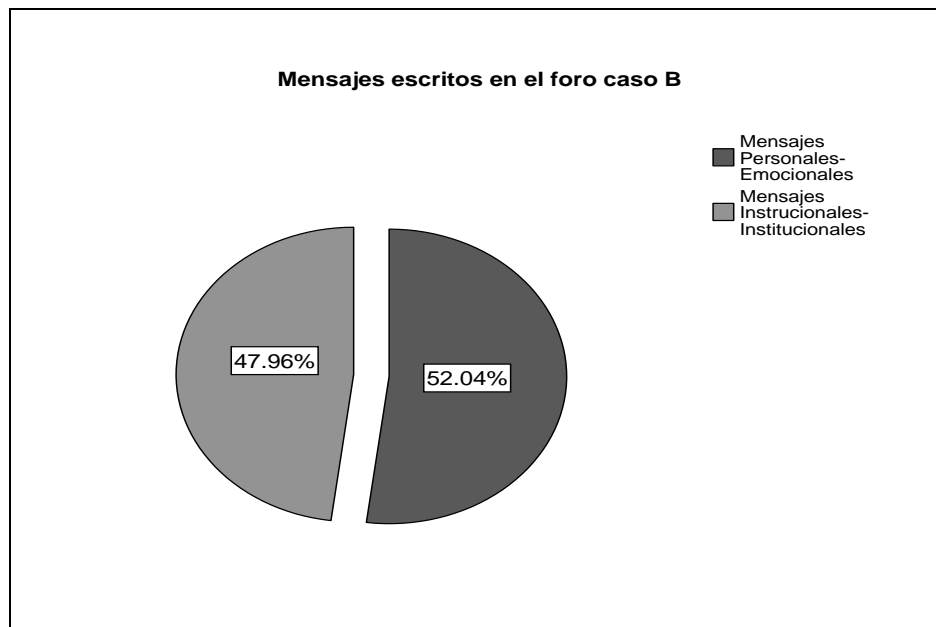
En la pregunta de las características de personalidad que facilitan la interacción a distancia la alumna comenta que tiene facilidad en “escuchar opiniones, que yo sé escuchar y no me considero una persona problemática, y confío totalmente en mi asesor tutor”. En la resolución de conflictos personales 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”.

En total de mensajes en el foro de asesoría de la tesista y el asesor tutor fue de 98 mensajes representados en la tabla 3.

Tabla 3

*Observación no participante en los foros de asesoría de la plataforma Blackboard Caso B*

Mensajes entre asesor tutor y tesista	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensajes Personales Emocionales	46	48.9	48.9	48.9
Mensajes Instruccionales Institucionales	48	51.1	51.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	



*Figura 4. Distribución de los mensajes en el foro caso B.*

4.1.3 *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. La entrevista tuvo una duración de 45 minutos utilizando el programa Skype sin web cam.

Referente a la primera pregunta sobre si considera la interacción a distancia con los tesisistas 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 tesisista durante el proceso de asesoría.

La pregunta sobre la comunicación escrita en los foros de asesoría reveló la necesidad en los tesisistas en desarrollar ciertas habilidades como por ejemplo saber trabajar en equipo y la actitud de ambos y una buena comunicación posibilita construir la tesis tratando y buscando siempre el diálogo con los tesisistas.

El asesor tutor se define como un maestro tranquilo que busca siempre pasar confianza y motivación para los alumnos tesisistas en los foros de asesoría. En cuanto a la percepción interpersonal a distancia establecida con los tesisistas el maestro logra percibir los sentimientos expresados por la mayoría de los tesisistas 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”.

En la pregunta sobre la formación de investigadores educativos a distancia el asesor tutor comenta la gran evolución lograda en cuanto al proceso de formación. Dentro de esa evolución citó el ejemplo de las retroalimentaciones que antes eran apenas en la entrega de

los trabajos principales y luego, existen en el proceso, las retroalimentaciones intermedias facilitando y mejorando la calidad educativa.

Dentro del indicador de formación de investigadores educativos el asesor tutor comentó que la formación de un investigador educativo pasa por procesos como el epistemológico, la interacción, la comunicación entre los sujetos educativos como son los asesores tutores y tesistas, la influencia de uno y del otro y la construcción por si misma durante este proceso. Todas las fases de este proceso son fundamentales para lograr la calidad en la formación de los tesistas.

Las mejorías en este proceso de formación en investigación educativa el asesor tutor tendría una mejor interacción a distancia con el alumno, como ejemplo tener sesiones de media hora con el uso de web cam entre los sujetos educativos ampliando el vínculo afectivo dentro del proceso de aprendizaje.

Tabla 4  
*Observación no participante en los foros de asesoría de la plataforma Blackboard Caso C*

Mensajes entre asesor tutor y tesista	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensajes Emocionales- Personales	57	60.0	60.0	60.0
Mensajes Instruccionales- Institucionales	38	40.0	40.0	100.0
Total	95	100.0	100.0	

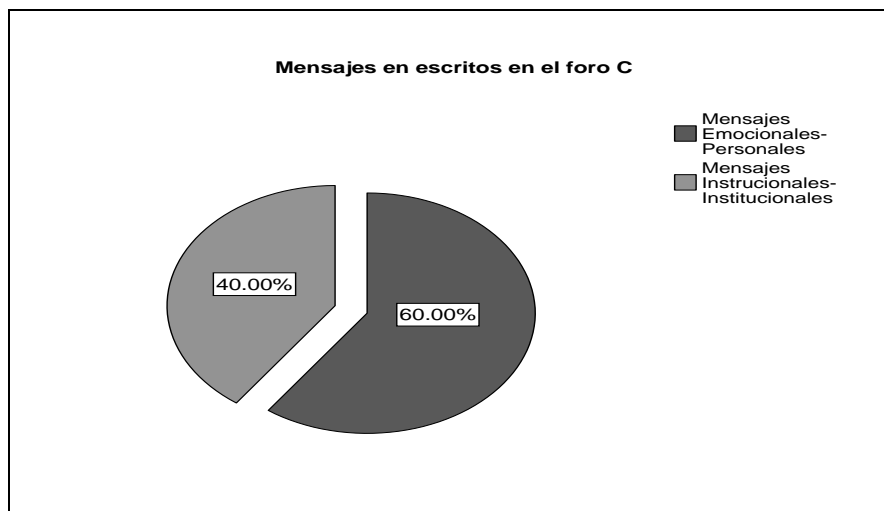


Figura 5. Distribución de los mensajes en el foro caso C.

4.1.4 *Caso D*: El cuarto caso analizado fue de una alumna del curso de proyecto II en fase de conclusión de la tesis. Inicialmente el contacto fue establecido vía teléfono y posteriormente la entrevista fue realizada utilizando el programa Messenger a través de la palabra escrita. La entrevista tuvo una duración de 1 hora. 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”.

Es importante mencionar en esta entrevista una contradicción a cerca de las respuestas de la alumna en cuanto a la interacción con la asesora titular. La alumna a la vez demostrando una excelente empatía con el asesor tutor reveló que unos días antes de hacer las entregas finales de los trabajos principales estaba “muy nerviosa” y habló por teléfono buscando la asesora titular, después de unos días obtuvo una contestación por parte de los asesores de tesis.

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 jajajajajaja”.

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.

En la pregunta sobre si las retroalimentaciones son suficientes la alumna contestó que “a veces no quisieras tener al asesor sentado junto a ti es algo que lo he asimilado y porque desafortunadamente cuando surgen las dudas quisieras las soluciones de inmediato y las restas no lo son”.

En la pregunta de la formación de investigadores educativos a distancia la tesista contestó en caso de ser a distancia de” mira se corre el riesgo de que si no te toca un buen tutor tu trabajo sea más complicado o que los resultados no sean buenos y el principal riesgo de no tener una buena tutoría sería perderle el gusto a la labor de investigación”.

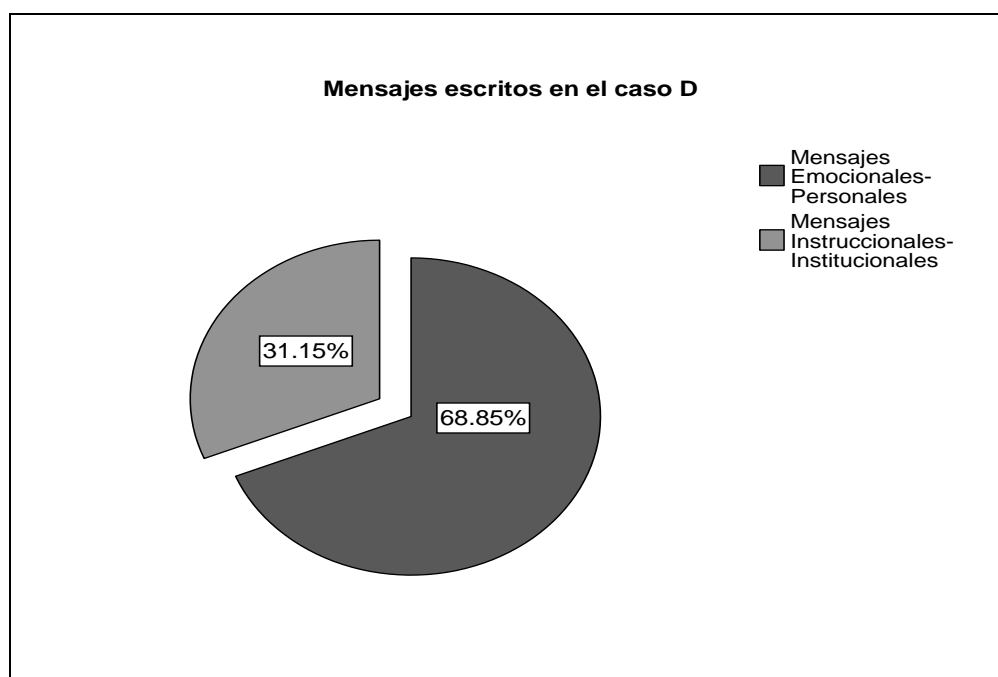
En total de mensajes en el foro de asesoría de la tesista y el asesor tutor fue de 98 mensajes representados en la tabla 5.

## Tabla 5



*Observación no participante en los foros de asesoría de la plataforma Blackboard Caso D*

Mensajes entre asesor tutor y tesista	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensajes Emocionales- Personales	42	68.9	68.9	68.9
Mensajes Instruccionales- Institucionales	19	31.1	31.1	100.0
Total	61	100.0	100.0	



*Figura 6.* Distribución de los mensajes en el foro caso D.

*4.1.5 Caso E:* La quinta entrevista fue realizada con una alumna cursando la materia de proyecto II con el mismo asesor tutor del caso C. La comunicación fue establecida vía

teléfono con una duración de 1 hora aproximadamente. La alumna se encontraba en proceso de terminación de la tesis en la espera de las últimas entregas de los trabajos principales. 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.”

Comenzando con la categoría de interacción con el asesor tutor, tema profundizado durante toda la entrevista igual que el caso C, 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 cuanto a 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.

La siguiente pregunta fue 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 “si, 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”. Siguiendo con la entrevista la alumna comentó que en el día que el trabajo ejecutivo fue rechazado por la asesora titular “yo no pude dormir en este día y me he sentido muy mal”.

En la pregunta sobre la comunicación escrita la alumna percibe dicha interacción en los foros de asesoría, recordó materias pasadas cursadas en la maestría revelando la percepción que “algunos tutores no revisan y poniendo 10 y punto o ponen excelente”. “yo siento cuando los comentarios escritos son reales”.

En esta entrevista hubo tiempo para preguntar a la alumna si hubo aprendizaje significativo durante el proceso de asesoría de tesis con la respuesta afirmativa “si tuvo mucho aprendizaje significativo”. En total de mensajes en el foro de asesoría de la tesista y el asesor tutor fue de 61 mensajes representados en la tabla 6.

Tabla 6  
*Observación no participante en los foros de asesoría de la plataforma Blackboard Caso E*

Mensajes entre asesor tutor y tesista	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensajes Emocionales- Personales	27	50.0	50.0	50.0
Mensajes Instruccionales- Institucionales	27	50.0	50.0	100.0
Total	54	100.0	100.0	

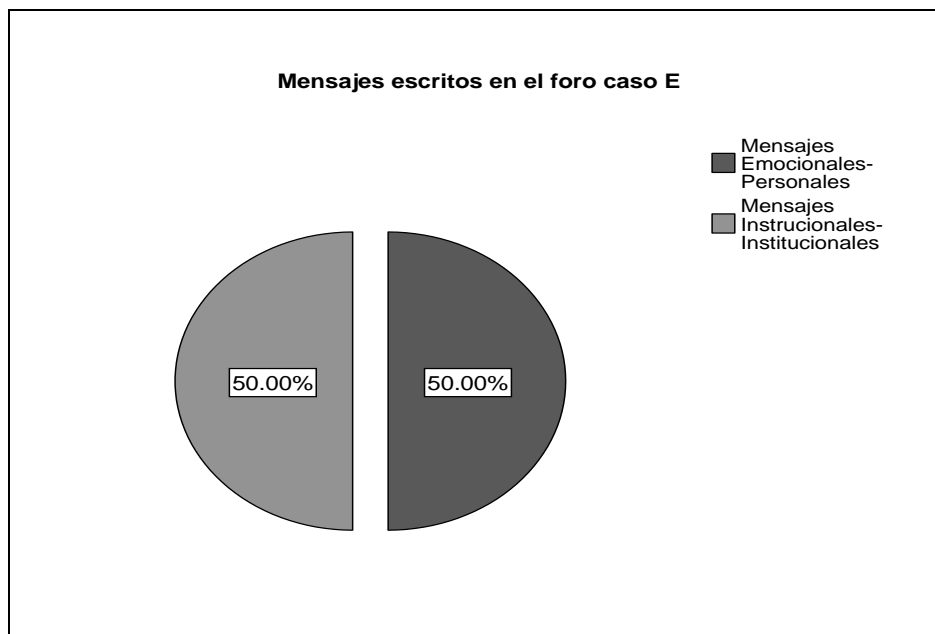


Figura 7. Distribución de los mensajes en el foro caso E.

4.1.6 *Caso F*: La sexta entrevista fue realizada en un asesor tutor que está en proceso de asesoría a distancia de dos tesis entrevistadas en el caso D y caso E en proceso de finalización de la tesis de la materia de proyecto II. La entrevista fue realizada inicialmente vía chat y por una limitación de tiempo del asesor tutor fue establecida una comunicación telefónica.

La entrevista tuvo una duración de 15 minutos pudiéndose lograr los objetivos de la entrevista en cuanto a los indicadores de interacción del asesor tutor con los tesis, la capacidad empática establecida durante todo el proceso de asesorías y la percepción interpersonal a distancia del asesor tutor con las tesis descritas en el caso D y E.

En resumen, 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 tesis. He clasificado en caso D de una tesis “muy chistosa” y el caso E de una tesis “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.

*4.1.7 Caso G:* La séptima entrevista fue realizada con una tesis de la materia de proyecto I en proceso de construcción de los primeros tres capítulos de la tesis. La entrevista tuvo una duración de 1 hora siendo realizada con el apoyo del programa Skype con web cam acercando la interacción a distancia entre el investigador y la tesis. Cabe mencionar la nacionalidad de la tesis que es de Costa Rica.

En la categoría de la interacción a distancia fue preguntado para la tesis si la interacción permite realizar el trabajo de tesis con calidad. La respuesta de la tesis 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 la pregunta de los aspectos positivos y negativos que diferencian la asesora de tesis de todos los demás asesores tutores de toda la maestría la alumna contestó “no siento mayor diferencia”. En cuanto a la interacción con la asesora tutora la tesis expresó la “falta de contacto y cambio de experiencias profesionales y que eso la hace sentir como se “a veces me siento por atrás”

En la misma categoría de interacciones comentó que un asesor de tesis debe poseer un dominio pleno en forma y fondo conociendo “su línea de trabajo y saber trabajar en colaboración con el tesista” Sobre la comunicación escrita en el foro de asesoría la tesista comentó que la tutora es “muy clara, precisa y oportuna con una escrita muy buena”. Relató que se “siente perdida con la bibliografía y que la asesoría “debe ser más humanizada”. Además acrecentó que “mi realidad es diferente a la mexicana”.

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” en la pregunta de la categoría de comunicación escrita en los foros de interacción en como considera las retroalimentaciones la tesista reveló que debe ser “más positivas, desde de que te lean realmente lo que escribes” y por último sobre el aprendizaje significativo comentó que “si hay aprendizajes significativos en este proceso, pero puede mejorar mucho si hay colaboración”.

4.1.8 *Caso H:* La octava entrevista fue realizada con una asesora tutora de las materias de proyectos I y II. La entrevista tuvo una duración menor a 1 hora siendo realizada con el apoyo del programa Skype sin el apoyo la web cam.

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”. En la pregunta de qué características psicológicas un asesor debe poseer en una interacción con los tesistas la tutora contestó tener la empatía con los alumnos y de saber “comunicarse con ellos” lo que facilita la comunicación a distancia.

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”.

La asesora tutora expresó durante la entrevista y por la experiencia docente que percibe una diferencia de género en cuanto la forma de trabajar las asesorías a distancia. Los hombres son más “racionales” y las mujeres son más “emocionales”. La tutora tiene un alumno que no aparece mucho en el foro de asesoría lo que ocasionó un comentario de la tutora “él se siente muy confiado y eso le puede perjudicar”.

En el término de la entrevista fue preguntado para la asesora tutora sobre el indicador de formación de investigadores a distancia. Cómo puede mejorar la formación de investigadores educativos a distancia. La tutora reveló que las retroalimentaciones pudieran ser hechas “con voz” para que los alumnos perciban en lo que va mal y no solamente con la palabra escrita haciendo de este proceso más humano” expresó la “necesidad de cursos de capacitación para los asesores tutores de relaciones interpersonales a distancia” volviendo a mencionar de tener la “palabra hablada con los alumnos” para la mejora de la calidad educativa.

*4.1.9 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 tesis en proceso de formación en investigación educativa a distancia. La entrevista tuvo una duración de 1 hora aproximadamente con el uso del programa Skype sin el apoyo de web cam.

Los indicadores fueron resumidos con el objetivo de extraer la información de mayor relevancia. 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 tesis 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.



La pregunta sobre a qué deben los conflictos personales durante el proceso de construcción de la tesis la asesora titular mencionó las dimensiones psicológicas, sociales y académicas en que los alumnos tienen sus históricos académicos debiendo tener la disposición y las metas necesarias para lograr los objetivos de la formación en investigación educativa. En otras palabras la baja tolerancia a la frustración y el trabajo bajo presión ocasiona los conflictos personales repercutiendo en algunas oportunidades manifestaciones psicosomáticas de los sujetos en proceso de formación.

En el término de la entrevista fue platicado que el proceso de asesoría debiera ser como el proceso de enamoramiento entre dos personas donde hay una “química” como un sinónimo la empatía durante las asesorías a distancia entre los asesores tutores y los tesistas.

## 4.2 Análisis e interpretación de resultados

En este apartado se analizan los datos recogidos de la aplicación de los instrumentos de los dos constructos de esta investigación: La relación interpersonal virtual y la formación de investigadores educativos a distancia, y los indicadores establecidos en esta investigación. Por último, la información de las fuentes fue triangulada comparando y vinculando con las teorías y modelos.

*4.2.1 Los Roles.* En los casos A y G mencionados los tesistas no se sienten apoyados ni motivados por el asesor tutor en cuanto al tiempo de respuesta de las retroalimentaciones, caso A, y emocionalmente en el Caso G, de los cuales son uno de los roles esperados para los asesores tutores en esta modalidad de enseñanza. En contrapartida, el caso A, el tesista, a través del análisis de sus documentos significativos, carece de

habilidades tecnológicas y experiencia previa para realizar una investigación educativa mencionado y reconocido por el propio tesista en el foro de asesoría, lo que dificulta la interacción con el asesor tutor aumentando el sentimiento de frustración. Los casos B, D, E sugieren que los tesistas poseen los roles esperados, por lo menos, en términos de conocimiento previo, habilidades tecnológicas y experiencia profesional para desarrollar la construcción de la tesis, sin embargo, en la dimensión afectiva, en momentos determinados en el proceso de asesoría, los tesistas relataron dificultades en cuanto al rol del asesor tutor en cuanto un comunicador de acuerdo con Lutfi, Gisbert, & Fandos (2001).

Por último, reconociendo la extrema complejidad, la dificultad y confusión en cuanto al establecimiento de los roles esperados tanto de los asesores tutores cuanto de los tesistas la evidencia, dentro de los casos analizados, de la necesidad de perfeccionar y mejorar, aprovechando los recursos tecnológicos, un acercamiento en la dimensión personal- afectiva de los sujetos educativos. Por supuesto, se reconoce por parte de los asesores tutores el exceso de funciones y carga laboral esperadas en las dimensiones institucionales, sociales y instruccionales perdiéndose en roles poco explorados, que pueden ser fomentados, directamente relacionados con una interacción directa con los tesistas haciendo de esta experiencia en la formación de investigadores educativos más humana.

*4.2.2 Interacción.* Los tesistas de los casos descritos mencionan una relación interpersonal virtual, sobre todo con el asesor tutor como distante o alejada de sus necesidades personales para construir y elaborar el trabajo de tesis durante el proceso de asesorías en los foros de interacción. Las tablas y gráficas de los casos, con excepción de caso D, demuestran una interacción entre los asesores tutores y los tesistas con los mensajes

escritos en los foros en un porcentaje más direccionado para una interacción institucional-instruccional do que una interacción personal-emocional, es decir, los mensajes escritos se refieren a las preguntas o dudas en cuanto al proceso de cómo seguir la instrucción para la construcción de la tesis. Los mensajes personales-emocionales, a pesar de los esfuerzos en la comunicación escrita por parte de los tesistas con pedidos de ayuda, son casi inexistentes en los foros analizados de los casos mencionados. Los datos obtenidos parecen no demostrar que hubo en estas relaciones interpersonales virtuales, por lo menos hasta este momento, una sintonización y una aceptación integral del otro como sujeto en el proceso de reconocimiento para Feldman (2006). El caso D fue excepción porque la tesista reveló que hubo una empatía con el asesor tutor, caso F, desde el inicio del curso tanto de la materia de proyecto I cuanto a de proyecto II. La tesista menciona que utilizó los símbolos, los emoticonos o las expresiones faciales de emoción en la comunicación escrita, durante los chats con el asesor tutor. De acuerdo con Gardner (2009) la tesista logró al igual que el asesor tutor discriminar los sentimientos e emociones involucrados en esta interacción a distancia posibilitando tolerar la frustración personal, la presión institucional guiando el propio camino en la construcción de la tesis.

Por último, a la luz de la teoría y la práctica, las relaciones interpersonales virtuales establecidas en los foros de asesorías carecen de los cambios de creencias, valores e afectos así como el cambio de experiencias personales y profesionales, tan fundamentales en una relación interpersonal, entre los sujetos educativos. La experiencia y la interacción interpersonal virtual se queda en el campo objetivo, institucional y instruccional lo que no significa que sea desechable, al contrario, hace parte del proceso educativo y pudiera ser

enriquecedor caso fuera fomentado una interacción a distancia con sentido más humanizado.

*4.2.3 La empatía.* Este indicador fue crucial y fundamental durante las entrevistas en que hubo una dificultad en las respuestas tanto por parte de los asesores tutores, excepto el caso I, y principalmente por parte de los tesisistas, en el caso A y G generando una reflexión por parte de los actores educativos. 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 tesisistas personal-emocional revelando, por parte de los tesisistas, 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. La capacidad empática es la habilidad personal de poder percibir lo que el otro, en una interacción, está sintiendo en un momento determinado para Mestre, Frías, y Samper (2004). Lo que sucedió en el caso D, E y F. Por otro lado, dentro del modelo elaborado por Clark (2010) 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 por supuesto la empatía interpersonal y la subjetiva como estando interrelacionadas.

Por último, 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 objetivo, el término de la tesis, pero influye positivamente o negativamente el proceso de asesoría.

4.2.4 *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. Cabe mencionar 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, de ambas partes, asesor tutor y tesistas, fue contestada que ocurrió, 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, la forma como es construida y llevada a cabo y el tiempo de espera, ocasionan respuestas afectivas del tipo emocional en algunas oportunidades desastrosos para los tesistas. Otro hallazgo pertinente observado durante las entrevistas sobre todo con las tesistas, casos A, B, D, E y G son como propone Picard (2002) los conflictos latentes, es decir, los que no son escritos y manifestados claramente en los foros de asesoría, en las retroalimentaciones, pero observado en las entrevistas abiertas con los tesistas. Además dentro del modelo de este autor si los conflictos personales no son manifestados claramente y explícitamente en los foros de asesoría se queda complicado poder identificarlos y solucionarlos a pesar de los esfuerzos por parte de los asesores tutores caso C, F y H.

A la luz de lo investigado cabe hacer una reflexión para el lector si los conflictos emocionales vividos por los tesistas, no los cognitivos esperados y deseados, son proporcionales o no con el proceso de aprendizaje y asesorías a distancia. Este hallazgo

puede significar que el sufrimiento emocional pudiera ser evitado o mejor comprendido no interfiriendo en el aprendizaje significativo.

*4.2.5 La comunicación escrita.* En cuanto a la comunicación escrita en los foros de asesoría, las entrevistas revelaron, incluye el trabajo de pilotaje, la percepción personal de los tesisistas cuando un comentario, una palabra de motivación, una retroalimentación por parte de los asesores tutores connota una emoción o un sentimiento. Los tesisistas tienden a considerar y percibir, en las palabras escritas, cuando el asesor tutor y titular se encuentran presentes o no en esta interacción a distancia como fue el caso G y E. En este sentido para una comprensión del lector, las palabras escritas en los foros de asesoría, en los reportes de tesis, en las retroalimentaciones tienen significados propios y simbólicos para Beuchot (2009) lo cual revela un mundo de significados del tesisista y de los asesores de tesis. Los tesisistas ansían por una comunicación que va más allá de las palabras escritas en los casos A, D, E, G y H. Las respuestas de los tesisistas mencionan la necesidad de llevar a cabo una comunicación que genere una interacción más dialógica con los asesores lo que confirma la teoría y el de modelo de comunicación horizontal de Segura (2004).

Por último, la percepción de los tesisistas y también de los asesores tutores en cuanto a la comunicación escrita en los foros de asesoría, de los casos investigados, debe ser optimizada con el intuito de disminuir el tiempo de respuesta en la comunicación escrita. Además el hallazgo indica la necesidad de fomentar una comunicación escrita más explícita, más emocional por parte de ambos sujetos educativos propiciando un confronto, asesor-tesisista, en un diálogo abierto en los foros de asesoría.

4.2.6 *La percepción y la creencia.* En este indicador confluyen las respuestas de los tesisistas y asesores tutores revelando un hallazgo interesante para el lector en que la percepción interpersonal a distancia de cada actor educativo se clasifica, de acuerdo con las entrevistas abiertas, como distorsionada bajo la teoría psicodramática para los casos A, B, G, E en relación con los casos C, F y H. Hubo durante las entrevistas intentos por parte de los sujetos educativos de intentar describir, sobre todo cuando preguntado o manifestado libremente por parte de algunos tesisistas la posibilidad de describir las características psicológicas de sus asesores tutores. De igual manera, de los casos C y H los asesores tutores perciben cuando un tesisista se encuentra en problemas, incluso cuando el tesisista, de otras asesorías a distancia, manipula o intenta manipularlos para ganar más tiempo en las entregas de las actividades académicas. Estas percepciones establecidas en ambientes a distancia confirman el concepto de tele-relación propuesto por Moreno (1953, citado por Blatner, 2009) de cómo un sujeto percibe al otro en sus características psicológicas determinando sentimientos de atracción, rechazo o indiferencia en una relación interpersonal mismo estando a distancia creando creencias de ambas partes.

Estos datos, mismo que subjetivos, expresados en las entrevistas abiertas establecen la necesidad de explorar a fondo los procesos psicológicos involucrados tanto de los asesores titulares, asesores tutores y tesisistas en las interacciones realizadas a distancia. La empatía puede ser entrenada y estimulada como una forma de mejorar la tele-relación disminuyendo la distorsión perceptiva alejando los sentimientos negativos encontrados en los tesisistas, y por supuesto de los maestros fortaleciendo el vínculo afectivo en la percepción interpersonal a distancia.

4.2.7 *Formación de investigadores a distancia.* Durante las entrevistas fue preguntado para los sujetos educativos sobre en cómo puede ser mejorada la formación de los investigadores educativos, a partir de las respuestas los tesisistas 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 intermediarias, caso C, y la necesidad, en el caso H, de cursos de capacitación para mejorar exactamente las interacciones entre los tesisistas y asesores.

Las respuestas confirman los estudios ya efectuados sobre el proceso de formación de investigadores educativos a distancia de autores como Herrera, Mendoza, y Buenabad (2009) estudiando los aspectos afectivos y emocionales relacionando con la calidad educativa. También las respuestas de las entrevistas en cuanto las percepciones de los estudiantes sobre las interacciones personales en los foros de asesoría en los estudios de López, Lavigne, y Madueño (2007).

Por último de los casos estudiados hay un esfuerzo por parte de todos los involucrados en este proceso, la institución educativa, los asesores titulares, los asesores tutores, y por supuesto los tesisistas en formación en el arduo trabajo conjunto de formar investigadores educativos a distancia con calidad lo que implica un esfuerzo institucional y personal en beneficio de la educación. Si pensar en la calidad educativa como un proceso continuo de mejoría se debe comprender todos los factores, todas las dificultades encontradas en el camino con el único intuito de fomentar una mejor educación.

En este capítulo fue presentado los resultados caso por caso, y luego fueron



analizados los resultados con las categorías e indicadores comparando los hallazgos con las teorías revisadas. A seguir, son presentados los hallazgos más significativos, la discusión y las recomendaciones y sugerencias para estudios futuros.

## Capítulo 5: Discusión, conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se discute los hallazgos significativos encontrados en el desarrollo de la investigación dando respuesta a la pregunta de investigación establecida al inicio. Se discute los supuestos de la investigación haciendo un análisis con los datos y resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y posterior triangulación de los mismos dando margen a futuras investigaciones de investigaciones en la formación de investigadores educativos a distancia. Finalmente son realizadas algunas recomendaciones y sugerencias para la mejoría en el proceso de formación de investigadores educativos a distancia.

### 5.1 Conclusiones

Los hallazgos más importantes y significativos de esta investigación aportan un conjunto de reflexiones sobre los procesos psicológicos involucrados en la relación interpersonal virtual llevada a cabo entre los sujetos educativos y su impacto durante el proceso de construcción del conocimiento en las asesorías de tesis.

La conclusión del estudio indica que las relaciones interpersonales virtuales se encuentran directamente relacionadas en el proceso de formación de investigadores educativos a distancia. La manera en la cual se establece y se comporta la capacidad empática de cada sujeto educativo en la interacción en los foros de asesoría no determinará el éxito al fin del proceso; la tesis concluida, pero influenciará significativamente en la

resolución de los conflictos personales surgidos en el proceso en sí mismo facilitando o dificultando la formación en investigación.

Considerando que 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? Los resultados ya abordados, en el apartado 4.1, indican las dimensiones personales e interpersonales en interacción en los foros de asesoría a distancia.

La dimensión personal indica la percepción interpersonal que cada sujeto educativo tiene de sí mismo y del otro en las asesorías a distancia determinando las creencias personales, en cuanto a las expectativas del tesista en relación con el asesor tutor de forma específica y del asesor tutor, sus creencias personales, en cuanto lo percatado del tesista. Cuanto mayor es la distorsión perceptiva mayor será la distancia afectivo-emocional establecida entre los tesistas y asesores durante el proceso de construcción de la tesis.

Por supuesto que la dimensión institucional y social interfieren de forma directa en la interacción entre los tesistas y los asesores tanto los titulares cuanto los tutores pero no fue el objetivo de esta investigación analizar dichos factores apenas acrecentando la variable tiempo de respuesta, mencionado de unos casos analizados, en las retroalimentaciones como una de las causas de los conflictos personales en los tesistas.

La capacidad empática, descrita en el apartado 2.1.3, de los sujetos educativos, sobre todo de los asesores tutores influencia de forma positiva en la percepción de los tesistas en los foros de asesoría y la ausencia de forma negativa generando los sentimientos de angustia, desesperación e ira por parte de los tesistas que no son manifestadas de forma

clara y explícita en los foros dando un dato interesante de entender los motivos de tal ausencia en la comunicación escrita pero tímidamente revelados en las entrevistas.

Por otro lado, cabe mencionar la creencia, quizás, institucional de que las instrucciones en cómo realizar y seguir los pasos necesarios para realizar la investigación en las materias de proyecto I y II son suficientes para la terminación del trabajo de tesis revelando una comunicación escrita más objetiva en los foros de asesoría que subjetiva en cuanto a evitar los conflictos personales más de orden emocional que cognitiva en los tesisistas dentro de los casos analizados.

Para que una relación interpersonal, sea presencial o a distancia exista, dada la alta complejidad del comportamiento humano, realmente son necesarias interacciones en que las experiencias personales, las creencias, las percepciones, el cambio de sentimientos y emociones se mezclen entre, mínimo, dos sujetos con el objetivo, en la mayor parte de las veces, de posibilitar un crecimiento personal necesidad manifestada prácticamente por todos los casos estudiados descritos en el apartado 4.1.

Las implicaciones de esta investigación proponen que los investigadores educativos pongan mayor atención en los procesos psicológicos envueltos en la formación de los futuros investigadores educativos a distancia donde exactamente la distancia física será una variable a ser considerada en la calidad de los trabajos investigativos.

Los objetivos de esta investigación fueron cumplidos llevando en consideración las limitaciones que fueron considerables en cuanto a la interacción con los entrevistados en una sola oportunidad, si bien que se pudo profundizar la percepción de forma descriptiva de los mismos por el tiempo de duración de la entrevista además de otros instrumentos.

La aportación de la presente investigación para la educación a distancia y la formación de los futuros investigadores educativos en esta modalidad identificaron algunas de las características psicológicas específicas de los sujetos educativos que pueden ser mejor comprendidas y estudiadas durante el proceso de formación aumentando la posibilidad de lograr una enseñanza de mayor calidad. Entendiendo la calidad educativa como un proceso de continua mejora tanto en la construcción como en la divulgación del conocimiento se debe llevar en consideración que por atrás de las llamadas tecnologías de información y comunicación hay las personas, los sujetos y solamente los sujetos educativos en interacción que hacen posible la generación de nuevos conocimientos.

## 5.2 Recomendaciones

A continuación se presentan algunas recomendaciones para la mejoría educativa tanto en la institución educativa que se llevó a cabo la presente investigación como para la divulgación del trabajo para otras instituciones educativas analizando la posibilidad de profundizar el estudio sobre la interacción interpersonal a distancia entre el maestro y alumno dentro del contexto e idiosincrasia educativa mexicana para esta modalidad educativa.

La primera recomendación sería promover un acercamiento afectivo entre los asesores tutores y tesistas antes y durante todo el proceso de elaboración de la tesis con el objetivo de crear un espacio interactivo más amplio posibilitando el cambio de experiencias tanto profesionales como emocionales fomentando un vínculo emocional más significativo.

La segunda recomendación se encuentra en intentar mejorar la velocidad de las respuestas tanto de las retroalimentaciones como de las inquietudes de los tesistas estimulando una comunicación escrita más efectiva. Además de fomentar en algunas oportunidades retroalimentaciones orales promoviendo un diálogo en tiempo real entre los asesores y tesistas.

La tercera recomendación se ubica en la presentación personal tanto de los asesores tutores como de los tesistas en la posibilidad que ambos actores educativos puedan grabar videos interactivos hablando de algún aspecto profesional, una historia personal a ser contada chistosa o no con el intuito de acercarlos emocionalmente.

La cuarta recomendación se pudiera crear juntas virtuales utilizando los recursos tecnológicos como el uso de programas como el Skype entre los asesores titulares, asesores tutores en conjunto con el tesista o pequeños grupos de tesistas estimulando positivamente la relación interpersonal a distancia.

La quinta recomendación sería durante las entregas de trabajos semanales que los tesistas suban al foro de asesorías, o quizás en videos grabados, escribiendo sobre el estado de ánimo en que se encuentra. Se pudiera fomentar la habilidad de reconocer los propios sentimientos en interacción con los asesores durante las asesorías.

Como conclusión, las recomendaciones están direccionadas a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales virtuales a distancia entre los maestros y alumnos como un intento de promover sentimientos positivos tan fundamentales en este proceso de aprendizaje haciendo de esta experiencia académica una experiencia personal más emocionalmente significativa, más humana, sobre todo durante las asesorías en la formación en investigación educativa.

### 5.3 Sugerencias para estudios futuros

A continuación son sugeridas algunas ideas para futuras investigaciones tanto de corte cuantitativo, cualitativo o mixto para profundizar el conocimiento en las dimensiones personales e interpersonales de los sujetos educativos de esta modalidad educativa, en la formación de investigadores educativos en ambientes a distancia.

En el desarrollo de esta investigación, y durante la aplicación de las entrevistas fue observada ciertas particularidades en las características psicológicas de los entrevistados en cuanto a la diferencia de género masculino y femenino. Se pudiera investigar dichas diferencias de género en las relaciones interpersonales entre asesores tutores del sexo femenino o masculino, y por igual término, entre los tesisistas llevando en consideración las variables como edad, formación profesional, estado civil, habilidades cognitivas, entre otras con el objetivo de comprender como se lleva a cabo el comportamiento de este proceso.

Otros estudios sugeridos se encuentran en profundizar el conocimiento del histórico de vida profesional detallado de los tesisistas, los sucesos y fracasos observados y percibidos por el tesisista con el objetivo de que los asesores titulares y tutores tengan informaciones relevantes en como mejor asesorarlos e interactuar en el proceso de formación.

Para finalizar, se sugiere hacer réplicas de estudios realizados de otros países, más específicamente en las dimensiones personales e interpersonales con el objetivo de comprender se los hallazgos encontrados en tales investigaciones son parecidos con el contexto socio-cultural mexicano.

Este capítulo encierra la investigación procurando abrir nuevas fronteras en el deseo y la inquietud de seguir investigando con la creencia de que solamente a través de la investigación educativa seria y de calidad será posible encontrar nuevos rumbos para la mejora educativa, y por consecuencia seguir contribuyendo, aún que sea poco pero sólido, con el futuro del país.

## Referencias

- Avila, B.G. (2009). *Relaciones entre los procesos de interacción y los procesos de metacognición: autovaloración y autoadministración, en los foros de discusión de las aulas virtuales*. Universidad Virtual, México, Monterrey.
- Aguilar, B. J. y Lozano, A. (2010). *Tecnología Educativa y Redes de aprendizaje de colaboración: Retos y realidades de innovación en el ambiente educativo*. México: Trillas.
- Ahmad, A. (2004). *Distance learning students' perceptions of the online instructor roles and competencias*. Recuperado Octubre, 23, 2010 de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 775159951).
- Basabe, P. F. (2007). *Educación a distancia: en el nivel superior*. México: Trillas
- Blatner, A. (2009). *Tele: The Dynamics of Rapport*. [Versión electrónica], recuperado Octubre, 26, 2010 de <http://www.blatner.com/adam/pdntbk/tele.htm>.



- Beuchot, M. (2009). *La semiótica. Teorías del signo y el lenguaje en la historia*. México: Fondo de cultura económica.
- Bouras, C.S. (2009). *Instructor and learner presence effects on student perceptions of satisfaction and learning in the university online classroom*. Recuperado Noviembre, 26, 2010 de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 1907990881).
- Clark, J.A. (2010). *Empathy: An Integral Model in the Counseling Process*. ProQuest Education Journal database. (Document ID: 2065707771)
- Dahan, N. (2009). *Effective facilitation and students' retention in distance education*. ProQuest Education Journal database. (Document ID: 1720725591).
- Falconi, O. (2004). Escribir para dialogar: la construcción de un espacio público entre estudiantes de nivel medio. *Cuadernos de Antropología Social*. Recuperado en Agosto, 29, 2010 de <http://www.scielo.org.ar/pdf/cas/n19/n19a13.pdf>
- Feldman, C. (2006). *Encontro: Uma abordagem humanista*. Belo Horizonte Brasil: Crescer.
- Freire, P. (1999). *Pedagogía del oprimido*. México: siglo XXI.
- Fierro, C., Fortoul, B. y Rosas L. (1999). *Transformando la práctica docente. Una propuesta basada en la investigación acción*. México: Paidós.
- Flores, G. y Ramírez, M. S. (2009). Interrelación de la evaluación de los aprendizajes con la retroalimentación como estrategia para la mejora educativa. *Memorias del XVIII Encuentro Internacional de Educación a Distancia*. Universidad de

Guadalajara. Recuperado Octubre, 25, 2010 de

<http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/recursos/articulos.htm>

Gardner, H. (2009). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*

México: Fondo de cultura Económica.

Garcell, E., García, R.M., Glogauer, N. & Hobson, D. (2007). Quality in Distance

Education: A Triple Perspective. *Distance Learning*, 4 (4), 19. Recuperado

Septiembre 04, 2010, de ProQuest Education Journals database. (Document

ID: 1667401771).

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.

Gisbert, M. (2002). El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos. *En Acción*

*Pedagógica*, 11(1), 48-59. Recuperado Agosto, 29, 2010 de:

<http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/>

[accionpedagogica/vol11num1/art5\\_v11n1.pdf](http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol11num1/art5_v11n1.pdf).

Gunawardena, C.N., Ortegano-Layne, L., Carabajal, K., Frechette, C., Lindemann, K. &

Jennings, B. (2006). New Model, New Strategies: Instructional design for building

online wisdom communities. *Distance Education*, 27 (2), 217-232. Recuperado

Agosto 18, 2008, de Academic Research Library database. (Document

ID: 1228071611).

Hampton, M. M. (2010). *Reducing distance in online learning: A study of student*

*characteristics and student immediacy in the community college environment*.

Recuperado Septiembre, 04, 2010 de (ProQuest Education Journals database. Document ID: 1957441411).

Heiman, T. (2008). The effects of e-mail messages in a distance learning university on perceived academic and social support, academic satisfaction, and coping. *Quarterly Review of Distance Education*, 9 (3), 237-248. Recuperado Octubre, 23, 2010 de (ProQuest Education Journals database. Document ID: 1669462551).

Herrera, C. L., Mendoza, Z. N. y Buenabad, A. M. (2009). Educación a distancia: una perspectiva emocional e interpersonal. *Red de revistas científicas de América latina y Caribe*, 10 (9), 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).

Husserl, E. (2005). *Meditaciones Cartesianas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Ibarra, J. (2004). La Tutoría: Un instrumento para garantizar una educación superior de calidad. *Primer Encuentro Nacional de Tutoría*. Recuperado agosto, 29, 2010 de <http://www.anuies.mx/index800.html>

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).

López, C.A., Lavigne, G. y Madueño, S. M. L. (2007). Percepción de profesores y estudiantes hacia las tutorías orientadas a la formación de investigadores. *IX Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Recuperado en 18 de agosto de 2010 de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoria/v9/ponencias/at11/PRE1178989133.pdf>

Lozano, A. (2010). *Estilos de tutoría en-línea*. Ponencia presentada en el XI Encuentro Internacional Virtual Educa, Santo Domingo, República Dominicana.

Lutfi, T., Gisbert, M. y Fandos, M. (2001). El ciberprofesor formador en la aldea global. Recuperado en agosto, 29, 2010 de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/biblioteca/l\\_249/enLinea/7.pdf](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/biblioteca/l_249/enLinea/7.pdf)

Lozano, A. (2005). *Estilos de aprendizaje y enseñanza*. México: Trillas.

McLaren, A. (2010). *The effects of instructor-learner interactions on learner satisfaction in online masters courses*. Recuperado Octubre, 23, 2010 de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 2023812711).

Martínez, B.A. (2009). Procesos de gestión de información y construcción de conocimiento en procesos de formación de investigadores educativos a través de ambientes a distancia. Universidad Virtual, México, Monterrey.

Mortera, F. (2002). *Educación a distancia y diseño instruccional*. Distrito Federal, México: Taller Abierto

- Moore, F., & Lust, E. (2006). Emotional Intelligence Instruction in a Pharmacy Communications Course. Recuperado Septiembre, 11, 2010, de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 1228757761).
- 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>
- Mejía, C.J.C. y Laca, A.F.A. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto en las propias decisiones. *Enseñanza e investigación en psicología*, 11 (2), 347-358. Recuperado Noviembre, 21, 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/>
- Miles, M. B., & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2ª. Ed). Estados Unidos: Sage Publications.
- Neumann, K. D. (2009). The effect of emoticons on social connectivity in online learning. Recuperado Septiembre, 02, 2010 de ProQuest Education Journal database. (Document ID: 1751435541).
- Omidyar, F. G. (2003). *Existence and Importance of Online Interaction*. Recuperado Septiembre, 02 de 2010 de ProQuest Education Journal database. (Document ID: 3082589).
- Pagano, C. M. (2008). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4 (2). Recuperado Agosto, 29, 2010. De <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>

- Pozo, M. J. (1999). Más allá del cambio conceptual: el aprendizaje de la ciencia como cambio representacional. *Revista enseñanza de las ciencias: revista de investigación y experiencias didácticas*, 3 (17). Recuperado Agosto, 29, 2010 de <http://www.raco.cat/index.php/Ensenanza/article/viewPDFInterstitial/21616/2140>
- 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 golden dog press.
- Price, L., Richardson, T.E., John, & Jelfs, A. (2009). Student and tutor perceptions of effective tutoring in distance education. *Distance Education*. Recuperado Septiembre, 11, 2010, de ProQuest Education Journal database. (Document ID: 1941104761).
- Ramírez, M. S. (2008). Formación de investigadores educativos a través de redes virtuales: El caso de la Cátedra de Investigación de Innovación en Tecnología y Educación del Tecnológico de Monterrey. *Memorias del Congreso Virtual Educa Zaragoza 2008*. Recuperado Octubre 13, 2010, de: <http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/recursos/homedoc.htm>
- Ramírez, M. S. y De la Paz, G. M. (2007). El debate como estrategia de enseñanza-aprendizaje en la educación a distancia: análisis del discurso de los alumnos. *Memoria XX encuentro internacional de educación a distancia*. Recuperado Septiembre, 07, 2010 de [http://www.udgvirtual.udg.mx/encuentro/ponencias\\_tabla.php](http://www.udgvirtual.udg.mx/encuentro/ponencias_tabla.php).

- 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)
- Robbins, M.A. (2010). *Preservice teachers' perceptions of problem behaviors and selection of interventions*. Recuperado Octubre, 23, 2010 de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 1968576331).
- 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).
- Rodríguez, V.E.I. (2008). Perception on Discussion Forums and Messages by University Professors who Adopted Course Management Systems for Hybrid Classes. Tesis de doctorado publicada, Universidad Virtual, México, Monterrey.
- Segura, S. (2004). Modelo comunicativo de la educación a distancia apoyada en las TIC en la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente. *Revista electrónica de tecnología educativa*, 17. Recuperado Octubre, 25, 2010 de [http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/segura\\_16a.pdf](http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/segura_16a.pdf)
- Scandura, J. M. (2010). *The Role of Automation in Education: Now and in the Future*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED509936.)

- Smith, E. D. & Mitry, J. D. (2008). Investigation of Higher Education: The Real Costs and Quality of Online Programs. *Journal of Education for Business*, 83 (3). Recuperado Septiembre, 02, 2010, de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 1517979581).
- Sarre, L. P. (2008). ¿Recuperar la esperanza? *Revista Mexicana de investigación educativa*, 13 (8), 283-297. Recuperado Septiembre, 04, 2010 de <http://www.redmiie.org/DESCARGAR.php>
- 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)
- Vázquez, R. y Angulo, F. (2003). *Introducción a los estudios de casos. Los primeros contactos con la investigación etnográfica*. España: Ediciones Aljibe.
- Visser, L. (2002), *Desarrollo de la motivación en apoyo a la educación a Distancia*. México: Universidad de Guadalajara
- Warren, S., & Gilmore, S. (2007). Emotion online: Experiences of teaching in a virtual learning environment. *Periodical Human Relations*, 60 (4). Recuperado Septiembre, 02, 2010, de ProQuest Education Journals database. (Document ID: 1286886441).
- Yin, R.K. (2003). *Case study research: Design and Methods*. California, Estados Unidos: Sage Publications.

## Anexo 1

### Cuadro de triple entrada

134



Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales- virtuales que se dan entre asesores y asesorados en ambientes de aprendizaje a distancia?

Objetivos del estudio: Analizar las características de las relaciones interpersonales que se dan entre asesores y asesorados con miras a identificar los aspectos interpersonales que favorecen u obstaculizan los procesos de aprendizajes significativos.

Supuestos de investigación: La relación causal entre el constructo de relaciones interpersonales virtuales entre asesores y asesorados con el constructo de formación de investigadores educativos a distancia. La relación interpersonal en las interacciones virtuales asesor-asesorado se reflejará de forma directa en las consecuencias, sean favorables o desfavorables en la conclusión del proceso de construcción y terminación exitosa de una tesis de postgrado.

<b>Fuentes</b>	<b>Tesistas</b>	<b>Asesor Titular</b>	<b>Asesor Tutor</b>	<b>Foros de asesoría</b>	<b>Documentos significativos</b>	<b>Fundamento teórico</b>
<b>Instrumentos</b>	<b>Entrevista a profundidad</b>	<b>Entrevista a profundidad</b>	<b>Entrevista a profundidad</b>	<b>Observación no participante</b>	<b>Análisis de documentos</b>	<b>Página se aborda este constructo y sus indicadores</b>
<b>Categorías e Indicadores Preguntas</b>						
<b>Constructo A</b>						
<b>Relaciones interpersonales en ambientes virtuales.</b>						
Los roles asumidos de asesores y asesorados en línea						Pg. 31,32,33,34 35
¿Cuál es el rol más importante que un asesor debe poseer en una asesoría a distancia?	x	x	x			
¿Cuál es el rol más importante que un tesista debe poseer en una asesoría a distancia?	x	x	x			
La interacción en línea entre asesores tutores y tesistas						Pg. 35,36,37
¿Consideras que la interacción entre ustedes permite realizar el trabajo?	x	x	x			
¿De qué manera podría ser mejorada tu interacción en el proceso de asesorías a distancia?	x	x	x			
La empatía en procesos de formación de investigadores a distancia						Pg. 37,38,39,40
¿Qué características de	x	x	x			

personalidad tuyas facilitan la interacción a distancia?						
¿Qué características de personalidad dificultan la interacción a distancia?	x	x	x			
¿Cómo pudiera mejorar tu interacción interpersonal en los foros de asesoría?	x	x	x			
El manejo de conflictos en la formación de investigadores en línea						Pg. 40,41,42,43,44
¿Cómo soluciona los problemas, dudas y reclamaciones presentados en los foros de asesoría?	x	x	x			
¿A qué se deben los conflictos personales durante el proceso de construcción de la tesis?	x	x	x			
¿Cómo pudiera mejorar el manejo de conflictos personales en el proceso de asesorías a distancia?	x	x	x			
La comunicación escrita en los foros de interacción						Pg. 44,45,46
¿Qué piensas sobre la comunicación escrita en los foros de asesoría?	x	x	x			
¿Cómo pudiera mejorar la comunicación en el proceso de formación de investigadores a distancia?	x	x	x			
¿Consideras suficiente las retroalimentaciones para los avances de tesis?	x	x	x			
Percepción y creencia en la formación de investigadores a distancia.						Pg. 47,48,49
¿Cómo ves la	x	x	x			

interacción personal con tu asesor titular y asesor tutor?						
¿Qué expectativas tiene de un alumno cuando empieza a trabajar en línea?		x	x			
¿Qué expectativas tiene de un asesor tutor cuando empieza a trabajar en línea?	x		x			
<b>Constructo B</b>						
<b>Formación de investigadores educativos</b>						
La formación de investigadores en México						Pg. 51,52
¿Qué opinas de la formación de investigadores educativos a distancia?	x	x	x			
¿Cómo puede mejorar la formación de investigadores educativos a distancia?	x	x	x			
Procesos en la formación de investigadores educativos a distancia						Pg. 52,53,54,55,56
¿Qué opinas sobre el proceso de formación a distancia?	x	x	x			
¿Qué expectativas tienes de su futuro como investigador a distancia?	x					
La formación de investigadores educativos en línea						Pg. 57,58,59,60
¿Qué aspectos consideras negativos en la formación de investigadores educativos a distancia?	x	x	x			
¿Qué aspectos consideras positivos en la formación de investigadores educativos a distancia?	x	x	x			

## Anexo 2

### CARTA DE CONSENTIMIENTO

Estimado docente de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.

Por este medio se le invita a participar en el proyecto de investigación “Relaciones interpersonales-virtuales en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia.” que está siendo realizado con fines académicos para la maestría en educación de la cátedra de investigación de innovación en tecnología y educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey (ITESM)

Soy André Abovsky A01302705 Campus Puebla, alumno de la maestría en Educación con énfasis en cognición de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. El estudio tiene el objetivo de contribuir para la mejoría de la educación en la formación de investigadores a distancia.

Las actividades a desarrollar son las siguientes:

- 1) Conducción de una entrevista sobre el tema con los maestros titulares, asesores tutores y tesis para el cual requerimos de su autorización y colaboración.
- 2) La observación no participante en los foros de asesoría durante en proceso de construcción de la tesis de postgrado.
- 3) El análisis de documentos significativos en los foros de la plataforma digital Blackboard.

Solicitamos su autorización para llevar a cabo una entrevista personal con los asesores tutores y tesistas que participan en la materia de proyecto I y II. Cabe señalar que en todo momento se mantendrá la confidencialidad de todos los participantes, teniendo el derecho a retirarse del proyecto si así lo considera conveniente.

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. Cualquier pregunta o aclaración que quieran hacer puede comunicarse conmigo.

Asimismo entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos y académicos, respetando la privacidad e identidad de los participantes. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento si así lo requiero.

San Martín Texmelucan, Puebla; a 28 de Noviembre de 2010.

Nombre y firma del docente

Nombre y firma del investigador

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Contacto:

André Abovsky.

andreabovsky@msn.com a01302705@itesm.mx

Teléfono:

2481170647 (Residencial)

2481308427 (Celular)

### Anexo 3

#### Guía de entrevista para el tesista

Instrucciones para la entrevista.

Muchas gracias por la participación en esta entrevista. La duración estimada gira alrededor de 20 a 25 minutos. En ella, hay preguntas en que puedes contestar libremente y preguntas cerradas. Cualquier esclarecimiento en cuanto a las preguntas, por favor puedes preguntar y esclareceremos. Más un vez gracias por su fundamental participación. Vamos empezar:

**1) En relación con la interacción y relacionamiento interpersonal virtual con los asesores de tesis.**

- A) ¿Consideras que la interacción entre usted y sus asesores permite realizar el trabajo? ¿Por qué?
- B) ¿Cómo soluciona los problemas, dudas y reclamaciones que tienes en los foros de asesoría? ¿Explicar?
- C) ¿Qué piensas sobre la comunicación escrita en los foros de asesoría? ¿Explicar?
- D) Te voy a pedir ahora que califiques en una escala de 1 al 6, en cómo percibes tu interacción con tus asesores, donde el 1 es “siempre” y el 6 es “nunca”, ¿Cuáles son los aspectos interpersonales que influyen favoreciendo u obstaculizando los procesos de aprendizajes significativos en la interacción a distancia con tus asesores?

<b>La dimensión psicológica</b>	<b>Escala del 1 al 6</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
Me siento sólo en las asesorías.		

Tengo un sentimiento de seguridad en lo que escribo en mi trabajo de tesis		
Cuando no estoy de acuerdo con un comentario de mi asesor lo contesto sin miedo.		
Me siento satisfecho con mi trabajo de tesis		
Enfrento mis dificultades sin la ayuda de mi asesor		
<b>La dimensión interpersonal</b>	<b>Escala del 1 al 6</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
No entiendo lo que escribe mi asesor en las retroalimentaciones		
Mi gustaría compartir mis experiencias personales con mi asesor de tesis.		
Me dificulta exponer mis sentimientos y dudas para mi asesor sobre la tesis		
La relación personal que tengo con mi asesor no es importante para la tesis.		
Siento a mis asesores indiferentes a lo que yo necesito como tesista.		

**2) En relación con los roles asumidos de asesores y asesorados en línea**

- A) ¿Cuál es el rol más importante que un asesor debe poseer en una asesoría a distancia?
- B) ¿Cuál es el rol más importante que un tesista debe poseer en una asesoría a distancia?
- C) ¿Qué hace falta para que los asesores puedan desempeñar con más calidad una asesoría exitosa?

**3) En relación con la interacción en línea entre asesores tutores y tesistas**

- A) ¿Consideras que la interacción entre ustedes es suficiente? ¿Por qué?
- B) ¿Cómo percibes tu relación interpersonal virtual con tus asesores?
- C) ¿Qué expectativas tiene de un asesor tutor cuando empieza a trabajar en línea?

**4) En relación con la empatía en procesos de formación de investigadores a distancia**



- A) ¿Qué características de personalidad tuyas facilitan la interacción a distancia?
- B) ¿Qué características de personalidad dificultan la interacción a distancia?
- C) ¿Cómo pudiera mejorar tu interacción interpersonal virtual en los foros de asesoría?
- D) ¿Eres capaz de percibir y describir el tipo de personalidad de tu asesor tutor?
- E) ¿Eres capaz de percibir y describir el tipo de personalidad de tu asesor titular?

**5) En relación con el manejo de conflictos en la formación de investigadores en línea**

- A) ¿En qué momentos de su asesoría tú sientes ansiedad, stress, angustia? Porque y cómo lo intentas solucionar?
- B) ¿Cómo soluciona los problemas, dudas y reclamaciones presentados en los foros de asesoría?
- C) ¿A qué se deben los conflictos personales durante el proceso de construcción de la tesis?
- D) ¿Cómo pudiera mejorar el manejo de conflictos personales en el proceso de asesorías a distancia?

**6) En relación con la comunicación escrita en los foros de interacción**

- A) ¿Qué piensas sobre la comunicación escrita en los foros de asesoría?
- B) ¿Cómo pudiera mejorar la comunicación en el proceso de formación de investigadores a distancia?
- C) ¿Consideras suficiente las retroalimentaciones para los avances de tesis?  
¿porque?

**7) En relación con la formación de investigadores educativos en línea**

- A) ¿Qué aspectos consideras negativos en la formación de investigadores educativos a distancia?
- B) ¿Cómo puede mejorar la formación de investigadores educativos a distancia?
- C) ¿Qué expectativas tienes de su futuro como investigador a distancia?

## Anexo 4

### Guía de entrevista para el asesor tutor

Instrucciones para la entrevista.

Muchas gracias por la participación en esta entrevista. La duración estimada gira alrededor de 20 a 25 minutos. En ella, hay preguntas en que puedes contestar libremente y preguntas cerradas. Te pido que conteste las preguntas visando (los alumnos que están siendo directamente asesorados por usted). Cualquier esclarecimiento en cuanto a las preguntas, por favor puedes preguntar y esclareceremos. Más un vez gracias por su fundamental participación. Vamos empezar:

**1) En relación con la interacción y relacionamiento interpersonal virtual con los alumnos tesistas.**

- A) ¿Consideras que la interacción entre usted y sus alumnos permite realizar el trabajo? ¿Por qué?
- B) ¿Cómo soluciona los problemas, dudas y reclamaciones que tienen los alumnos en los foros de asesoría?
- C) ¿Qué piensas sobre la comunicación escrita en los foros de asesoría? ¿Explicar?
- D) Te voy a pedir ahora que califiques en una escala de 1 al 6, en cómo percibes tu interacción con tus asesorados, donde el 1 es “siempre” y el 6 es “nunca”,  
¿Cuáles son los aspectos interpersonales que influyen favoreciendo u  
obstaculizando los procesos de aprendizajes significativos en la interacción a

distancia con tus asesorados?

<b>La dimensión psicológica</b>	<b>Escala del 1 al 6</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
Percibo cuando un alumno se encuentra en dificultades afectivo-cognitivo mismo cuando no pide ayuda en el foro.		
<b>La dimensión interpersonal</b>	<b>Escala del 1 al 6</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>

**2) En relación con los roles asumidos de asesores y asesorados en línea**

- D) ¿Cuál es el rol más importante que un asesor debe poseer en una asesoría a distancia?
- E) ¿Cuál es el rol más importante que un tesista debe poseer en una asesoría a distancia?
- F) ¿Qué hace falta para que los asesorados puedan desempeñar con más calidad y aprovechar una asesoría exitosa?

**3) En relación con la interacción en línea entre asesores tutores y tesistas**

- D) ¿Consideras que la interacción entre ustedes es suficiente? ¿Por qué?
- E) ¿De qué manera podría ser mejorada tu interacción con los alumnos en el proceso de asesorías a distancia?
- F) ¿Cómo percibes tu relación interpersonal virtual con tus asesorados?
- G) ¿Qué expectativas tiene de un alumno cuando empieza a trabajar en línea?

**4) En relación con la empatía en procesos de formación de investigadores a distancia**

- F) ¿Qué características de personalidad tuyas facilitan la interacción a distancia?
- G) ¿Qué características de personalidad dificultan la interacción a distancia?
- H) ¿Cómo pudiera mejorar tu interacción interpersonal virtual en los foros de asesoría?
- I) ¿Eres capaz de percibir y describir el tipo de personalidad de sus alumnos?
- J) ¿Eres capaz de percibir y describir el tipo de personalidad de sus alumnos?

**5) En relación con el manejo de conflictos en la formación de investigadores en línea**

- E) ¿Cómo soluciona los problemas, dudas y reclamaciones presentados en los foros de asesoría?
- F) ¿A qué se deben los conflictos personales durante el proceso de construcción de la tesis en su opinión y experiencia?
- G) ¿Cómo pudiera mejorar el manejo de conflictos personales en el proceso de asesorías a distancia?
- H) ¿En qué momentos de su asesoría tú sientes ansiedad, stress, angustia? Porque y cómo lo intentas solucionar?

**6) En relación con la comunicación escrita en los foros de interacción**

- D) ¿Qué piensas sobre la comunicación escrita en los foros de asesoría?
- E) ¿Cómo pudiera mejorar la comunicación en el proceso de formación de investigadores a distancia?
- F) ¿Consideras suficiente las retroalimentaciones para los avances de tesis?  
¿porque?

**7) En relación con la formación de investigadores educativos en línea**

- D) ¿Qué aspectos consideras negativos en la formación de investigadores educativos a distancia?
- E) ¿Cómo puede mejorar la formación de investigadores educativos a distancia?
- F) ¿Qué expectativas tienes de su futuro como investigador a distancia?

## Anexo 5

### Guía de entrevista para el asesor titular

Instrucciones para la entrevista.

Muchas gracias por la participación en esta entrevista. La duración estimada gira alrededor de 15 minutos. En ella, hay preguntas en que puedes contestar libremente y preguntas cerradas. Te pido que conteste las preguntas visando (los alumnos que están siendo directamente asesorados por usted). Cualquier esclarecimiento en cuanto a las preguntas, por favor puedes preguntar y esclareceremos. Más un vez gracias por su fundamental participación. Vamos empezar:

A) ¿Consideras que la interacción entre usted y sus asesores tutores y los tesistas permite realizar el trabajo? ¿Por qué?

- B) ¿Cómo soluciona los problemas, dudas y reclamaciones que puedan aparecer en los foros de asesoría? ¿Explicar?
- C) ¿Cómo percibes tu relación interpersonal virtual con tus asesores tutores y tesistas?
- D) ¿A qué se deben los conflictos personales durante el proceso de construcción de la tesis?
- E) ¿Cómo pudiera mejorar el manejo de conflictos personales en el proceso de asesorías a distancia?
- F) ¿En qué momentos de su asesoría tú sientes ansiedad, stress, angustia? Porque y cómo lo intentas solucionar?
- G) ¿Cómo puede mejorar la formación de investigadores educativos a distancia?

## **Anexo 6**

### Rejilla de observación no participante en la plataforma Blackboard

La rejilla de observación será construida de acuerdo con las necesidades del investigador en cuanto a la organización de toda la información colectada. Constará de fecha, horario, numero de entrevista, nombre ficticio de los participantes, contenido de la observación, número de mensajes, contenido de los mensajes, tiempo de respuesta y etc.

En esta investigación fue realizada la observación no participante en los foros de interacción de la plataforma digital Blackboard. Fueron observados los mensajes dejados en los foros de las materias Proyectos I y II durante el proceso de asesorías llevados a cabo

durante el semestre.

Los documentos que fueron observados fueron los reportes de tesis con las retroalimentaciones de los asesores tutores realizadas durante el desarrollo de la construcción de la tesis. También fueron observados los mensajes dejados por los tesistas, asesores titulares y asesores tutores con el fin de comprender como se llevó a cabo la interacción entre los sujetos educativos.

Lugar: <u>Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.</u>	
Observación No. _____	Fecha: _____
Asesor tutor: _____	Tesista: _____
Proyecto: _____	
Moderador: _____	

<b>Semanas de observación no participante</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Total</b>
<b>Total de semanas observadas</b>							
Mensajes de forma del tesista para el asesor tutor							
Mensajes de fondo de tesista para el asesor tutor							
Mensaje motivadora al inicio, medio y fin							
Mensajes amistosas por parte del asesor tutor							
Mensajes frías y distantes por parte del asesor tutor							
Mensajes Cálidas y cercanas por parte del asesor tutor							
Mensajes serio y reprender por parte del asesor tutor							
Mensajes de forma del tesista para el asesor titular							
Mensajes de fondo del tesista para el asesor titular							
Mensajes amistosas por parte del tesista							
Mensajes frías y distantes por parte del tesista							
Mensajes Cálidas y cercanas por parte del tesista							
Mensajes serio y reprender por parte del tesista							

<b>Contenidos interactivos Formales</b>							
Avisos institucionales							
Avisos del asesor titular para el tesista							
Avisos del asesor tutor para el tesista							
Entrega de documentos en la fecha acordada							
<b>Comunicación escrita</b>							
Mensajes escritas del tesista con contenido personal							
Mensajes del tesista para resolución de dudas para el tutor							
Mensajes del tesista con pedido de ayuda para el tutor							
Respuestas de los tutores en tiempo y forma para los tesistas							
<b>Obstáculos y facilidades en la comunicación</b>							
Diálogo escrito y tiempo de resolución de dificultades							
Identificación de conflictos personales del tesista							
Preguntas versus Respuestas del tesista para el tutor							
Causas del conflicto personal							
Busca de alternativas para resolución de conflictos							
Propuestas alternativas de tutor hacía al tesista							
Responsabilidad y compromiso							

## Anexo 7

### Análisis de documentos

Esta investigación realizó un exhaustivo análisis de documentos significativos como los reportes de tesis entregados por los tesistas. Las retroalimentaciones de los reportes de tesis realizados por los asesores tutores durante el proceso de asesorías llevadas a cabo en el semestre de las materias de proyectos I y II.



También fueron analizados los mensajes dejados en los foros correspondientes durante el proceso de asesorías con el fin de recopilar todos los mensajes.

Las preguntas que fueron buscadas durante la aplicación de esta técnica son las siguientes:

- 1) ¿Hubieron mensajes con pedido de ayuda por parte de los tesisas?
- 2) ¿Qué contenido tenía dichos mensajes?
- 3) ¿La respuesta del asesor tutor atendió a las inquietudes de los tesisas?
- 4) ¿De qué forma, si hubo, los asesores tutores resolvieron las dificultades encontradas por los tesisas durante el proceso?
- 5) ¿Qué tipo de inquietudes son manifestadas en los foros de interacción?
- 6) ¿Cuánto tiempo transcurrido llevó lo tesisas para recibir un mensaje del asesor tutor?
- 7) ¿A cada cuanto tiempo una pregunta hecha por un tesisas tiene una respuesta por parte de los asesores en los foros?

Curriculum Vitae

André Abovsky

andreabovsky@msn.com

Nacido en Sao Paulo- Brasil, estudió Psicología y posteriormente estudio psicodrama pedagógico y bipersonal en el Instituto Brasileño de Psicodrama (IBP). Está estudiando la

Maestría en Educación con acentuación en Cognición. Trabaja en la Universidad Interdisciplinaria de éxito de San Martín Texmelucan (UIEST) en la cátedra de Psicología Educativa como docente, es asesor de tesis y atendimento psicológico de padres y alumnos con dificultad de aprendizaje a nivel bachillerato. La línea de investigación se encuentra en la relación interpersonal virtual maestro-tutor-alumno en el empleo e impacto de las tecnologías de información y comunicación en creencias y valores en cuanto al éxito educativo en el aprendizaje de ambos en la enseñanza y proceso de formación de investigadores a distancia.