

CAPÍTULO II - PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LA COMUNICACIÓN VIRTUAL DE LOS ESTUDIANTES DE ESTA MODALIDAD EN EL POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

Gilberto Arnulfo Cáceres Cristancho

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios del Siglo XXI la Institución Universitaria Politécnico Granacolombiano abrió la posibilidad a personas de todos los rincones del país y del exterior para que pudieran estudiar en modalidad virtual. Pasada ya más de una década, la experiencia vivida por los docentes virtuales ha planteado una serie de nuevos interrogantes con respecto a la virtualidad que no existían en la educación presencial. Dichas preguntas generan nuevos retos para la continuidad y el mejoramiento de esta importante modalidad de educación.

Una manera distinta de experimentar la educación, como la virtual, crea nuevas y complejas situaciones psicológicas en los seres humanos que asumen este reto:

- La falta de contacto físico interpersonal.
- La ausencia de horarios diarios obligantes.
- La no existencia del aula material de clase.
- El paso del estudiante pasivo tradicional que escuchaba clases al estudiante activo-motor de su propio aprendizaje.
- El tiempo parcial y autónomo que los estudiantes deben dedicar a sus responsabilidades académicas, además de otras responsabilidades personales.

- La frustración de no tener quién los escuche "directamente" y de no tener respuestas inmediatas.
- El miedo a estar en desventaja respecto a los estudiantes presenciales.
- La sensación de soledad en su esfuerzo y el miedo al fracaso.
- La sensación de muchos acerca de ser demasiado viejos para estudiar.
- La incomprensión de sus familiares cercanos, la falta de apoyo de sus jefes y colegas en el trabajo.
- Los temores personales: un proyecto profesional posiblemente iniciado sin metas ni ideales claros.
- La ignorancia en temas de tecnología y manejo de internet.

En pocas palabras, la sensación de estar haciendo algo que podría no llegar a ninguna parte, lo que causaría frustración, depresión y abandono de los estudios.

Es por esto que se ha propuesto realizar un estudio teórico-empírico con los estudiantes virtuales del Politécnico Granacolombiano, para conocer sus sensaciones y analizarlos desde la Psicología; generando así un análisis que desemboque en propuestas y recomendaciones que busquen mejorar la experiencia del estudiante virtual, a la vez que interpele a los docentes virtuales y los invite a mejorar sus prácticas en la comunicación con los que se encuentran al otro lado de la pantalla.

UNA NUEVA REALIDAD EDUCATIVA: SER ESTUDIANTE VIRTUAL

Sin duda, ser estudiante virtual no es tarea fácil. Una humanidad que llevaba siglos enmarcada en la educación presencial con relaciones interpersonales directas entre profesores y compañeros se abre a una nueva experiencia, con la aparición y la globalización del internet y las comunicaciones tecnológicas; creando nuevos retos, dificultades y oportunidades en el proceso educativo.

Todo este gran cambio ha implicado una transformación de la educación superior. Primero se pasó de la educación presencial a la educación a distancia, que mantenía aún los parámetros de encuentros periódicos personales. Ahora se llega a la educación virtual, en donde nunca (o casi nunca) hay contacto físico directo entre las personas que componen este proceso. Se pasó del tablero a la pantalla, de la voz plena del tutor al video, del cuaderno al computador. Anteriormente muchos estudiantes debían abandonar su vereda, pueblo o ciudad para trasladarse a las grandes capitales donde se encontraban las universidades. Había mayor gasto de tiempo y dinero en movilidad; ahora en la virtualidad, no hay movilidad. Debía hacerse una búsqueda física en bibliotecas locales, ahora se hacen búsquedas en bibliotecas digitales de todo el mundo. Los recursos pedagógicos se hallaban en papel, en la actualidad se cuenta con recursos pedagógicos múltiples de tipo audiovisual. Se dio un salto de la cartelera o el proyector en el salón a las videoconferencias y presentaciones en multimedia. En síntesis, se pasó de 'voy a la Universidad' a 'la Universidad viene a mi casa'.

Por otra parte, surgieron nuevas inquietudes que, tal vez al inicio, no se tuvieron en cuenta, pero comenzaron a ser muy importantes en la experiencia personal de ser estudiantes virtuales: comenzó a extrañarse la atención personalizada y directa del profesor de aula en temas académicos y personales; también se sintió el vacío de la falta de relaciones interpersonales entre compañeros que están viviendo la misma experiencia; fluyeron de manera distinta las emociones humanas ante la experiencia de la virtualidad, pues de una parte es bueno estudiar desde casa, pero de otra parte queda una sensación de abandono en la experiencia virtual (Pérez, 2009).

EL ENTORNO EDUCATIVO VIRTUAL NECESITA RELACIONES INTERPERSONALES, PERO ¿DE QUÉ CLASE?

El ser humano es un ser social y necesita sentirse como tal en los diferentes ambientes en que se desenvuelve: familia, trabajo, estudio. Las necesidades de aceptación, afecto, apoyo, comunicación, retroalimentación, interpelación y confrontación son parte esencial del devenir del individuo; ayudan a las personas a sentirse importantes y a justificar los esfuerzos que realizan y las decisiones que toman.

Si se aborda específicamente el entorno educativo en modalidad virtual, es importante señalar que allí se requieren relaciones interpersonales específicas para complementar y fortalecer dicho proceso de aprendizaje (Pérez, 2009). Becerra (2006) hace énfasis en la importancia de las *interacciones* en el ámbito educativo en línea, puesto que ellas apoyan la "construcción social del conocimiento" (Becerra, 2006, p.66). Aquí se hablan de

dos tipos de interacciones: una interacción de tipo tecnológico con énfasis en la conectividad y otra interacción de tipo social dialógico para construir conocimiento.

El tema de las interacciones en estudios virtuales puede ser tomado desde diferentes puntos de vista. Por ejemplo, Hirumi (2002) presenta tres niveles de interacciones: la interacción del estudiante consigo mismo; la interacción entre el estudiante y los recursos virtuales humanos y no humanos; y la interacción del estudiante con la instrucción. El énfasis de Hirumi es intrapersonal y pone al individuo como centro del fenómeno virtual abierto a las posibilidades que le brinda.

Por otra parte, Kanuka y Anderson (1998) sostienen que en la intercomunicación virtual no hay mucha negociación de significados. Para entender mejor esto, hay que recordar que la comunicación humana directa es multifacética e intervienen diversos elementos: el lenguaje verbal, los gestos, los movimientos corporales, el tono de la voz, las expresiones faciales, entre otros. En la comunicación virtual hay limitación en estos aspectos, sobre todo cuando el medio de expresión utilizado es el texto escrito. Por eso, Kanuka y Anderson insisten en la importancia de enviar información consistente y fácil de entender; pues al recibir datos confusos e incomprensibles, la persona puede tender a ignorarlos.

Queda claro que el entorno educativo virtual requiere necesariamente de interacciones humanas. No obstante, aún surge la pregunta: *¿Qué tipos de interacciones interpersonales se deben construir en la educación virtual como apoyo al proceso académico de aprendizaje?*

Pérez responde esta duda al plantear que "[...] A partir del diseño de las interacciones se aminoran las diferencias geográficas y la distancia personal" (2009, p.2). De igual manera, Moore y Anderson hablan de la necesidad de convertir esta interacción virtual en una "distancia transaccional" útil para la adquisición del conocimiento (2003, p.5).

Otra respuesta a esta pregunta nos la ofrece Visser (2002) al indicar que es fundamental dedicar tiempo a la creación de un buen clima socioafectivo en las interacciones en línea, con el fin de facilitar el ambiente para el aprendizaje. Se subraya este nuevo elemento **socioafectivo**, también señalado por Barberá, Badia y Mominó (2001) al referirse a las relaciones interpersonales virtuales como relaciones sociales y afectivas con la tecnología como intermediaria.

En conclusión, se enfatiza que la institución educativa que fomente los estudios virtuales debe planear, entre muchos otros asuntos tecnológicos y académicos, **la dimensión emocional/afectiva de las interacciones sociales en el contexto virtual**. Esto requiere la formulación de estrategias que den respuesta a la necesidad humana de comunicación y mitiguen la tendencia de los estudiantes a sentirse solos en su proceso educativo, lo que puede llevar a la pérdida de la motivación y al posible abandono de los estudios.

METODOLOGÍA

El objetivo del estudio es analizar las percepciones de los estudiantes virtuales del Politécnico Grancolombiano acerca de su experiencia en la modalidad virtual. Lo anterior a partir de las condiciones propias de la virtualidad, las prácticas

realizadas en la comunicación entre estudiantes y tutores, las emociones personales y las necesidades psicosociales que los motivan a continuar o abandonar su proyecto profesional.

En el Politécnico Grancolombiano queremos conocer cómo nuestros estudiantes virtuales están viviendo esta realidad de su modalidad de estudios. Para ello hemos desarrollado la siguiente metodología:

Se siguió un método mixto de investigación. El enfoque mixto de investigación combina los métodos cualitativos y cuantitativos buscando una comprensión más completa de la realidad estudiada (Hernández y cols., 2010, p.546). En el actual estudio se desarrollaron cinco fases (basados en Hernández y cols., 2010, p.541):

1. Fase referencial teórica: identificación de la literatura sobre el tema de investigación.
2. Fase empírica: recolección de datos cuantitativos y cualitativos.
3. Fase analítica: interpretación de los datos obtenidos.
4. Fase inferencial: conclusiones a partir de los resultados y descripción de los retos planteados.
5. Fase de propuesta: recomendaciones y mejoras para la superación de las dificultades encontradas.

Se siguió un diseño transformativo secuencial. A partir de un fundamento teórico inicial que creó sensibilidad frente al tema se pasó luego al estudio de la realidad empírica, para concluir en la elaboración de una propuesta de transformación (Hernández y cols., 2010, p.569).

La población de la investigación son los estudiantes virtuales del Instituto Universitario Politécnico Grancolombiano. Para la muestra, se estableció un muestreo secuencial para métodos mixtos no probabilístico. El muestreo propositivo o no probabilístico no busca una representación estadística estricta, sino el cumplimiento de unos fines específicos (Hernández y cols., 2010, p.580). Se propuso una muestra estratificada basada en propósito, cuyos estratos se establecieron de la siguiente manera:

- Estudiantes entre 25-50 años.
- Estudiantes hombres y mujeres.
- Estudiantes de diferentes departamentos de Colombia y del exterior.
- Estudiantes de diferentes pregrados.
- Estudiantes de diferentes situaciones laborales

INSTRUMENTO CREADO PARA OBTENER LOS DATOS

En primer lugar, se creó un cuestionario para aplicar vía internet a un grupo de estudiantes virtuales de varias carreras de la institución.

Los datos cuantitativos esperados eran:

- Número de estudiantes respondiendo el instrumento.
- Porcentaje de estudiantes hombres y mujeres que lo respondieron.
- Edad de los estudiantes participantes.
- Lugar de procedencia de los estudiantes.

- Porcentaje de estudiantes de cada pregrado que diligenciaron el instrumento.
- Ocupación laboral de los estudiantes.

Los datos cualitativos se expresan en las 6 categorías del cuestionario (de elaboración propia), con 41 preguntas cerradas a responder en escala tipo *Likert*, y una pregunta abierta para comentarios

personales surgidos a partir de los ítems anteriormente planteados.

| Fuente: elaboración propia

Tabla 1. Cuestionario identificado por categorías

CATEGORÍA	NÚMERO DE PREGUNTAS
1. Identificación de los participantes.	5 preguntas cerradas
2. Opinión sobre las condiciones de la virtualidad como modalidad de estudio.	13 preguntas cerradas
3. Estados emocionales que emergen en la experiencia de la virtualidad.	6 preguntas cerradas
4. Prácticas y reacciones en la comunicación virtual tutor-estudiante.	11 preguntas cerradas
5. Necesidades psicosociales y su comportamiento en el ejercicio del estudio virtual	4 preguntas cerradas
6. Motivación de continuar o abandonar estudios virtuales	2 preguntas cerradas
7. Espacio abierto para comentarios personales	1 pregunta abierta

Nota: las primeras seis categorías contienen solo preguntas cerradas. La última categoría consta de una sola pregunta abierta.

PROCEDIMIENTO REALIZADO

El primer paso realizado fue exponer el tema desde fuentes teóricas que han abordado la problemática de los estudios virtuales y su impacto

psicológico y social en los estudiantes. A partir de esa revisión documental, se concluyó que es importante para la institución conocer las percepciones que los estudiantes virtuales tienen acerca de su modalidad formativa.

El cuestionario fue diseñado en un formulario de *Google* y se envió invitación a participar vía correo electrónico a 900 estudiantes virtuales de diferentes carreras de la universidad. Se buscaba que, de manera voluntaria, un número significativo de estudiantes aceptara responder el cuestionario (muestreo secuencial no probabilístico, explicado anteriormente). El cuestionario estuvo abierto desde diciembre de 2019 hasta febrero de 2020. Finalmente, el cuestionario fue diligenciado por 363 estudiantes virtuales que quisieron voluntariamente participar del estudio.

Posteriormente se analizó la información obtenida, utilizando los recursos técnicos arrojados por el programa *Formularios de Google*, buscando los datos cuantitativos y cualitativos que se esperan obtener y que se han mencionado con anterioridad.

RESULTADOS

El cuestionario fue respondido por 363 estudiantes, de 10 diferentes pregrados de la institución. La mayoría de los estudiantes que respondieron el cuestionario cursaban pregrado virtual en Psicología, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y Tecnología en Recursos Humanos.

Los 363 estudiantes estaban distribuidos por edad de la siguiente manera: 201 estudiantes con menos de 30 años, 102 estaban entre los 30 y 39

años, 43 tenían entre 40 y 49 años, y 16 estudiantes eran mayores de 50 años (Figura 1)

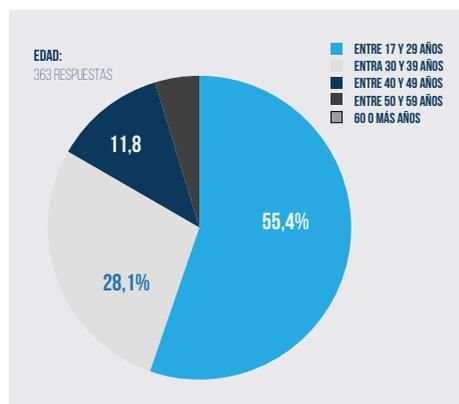


Figura 1. Distribución por edades de estudiantes virtuales

Fuente: encuesta propia elaborada en *Formularios de Google*.

El instrumento lo diligenciaron 244 mujeres y 119 hombres, como aparece en la Figura 2.

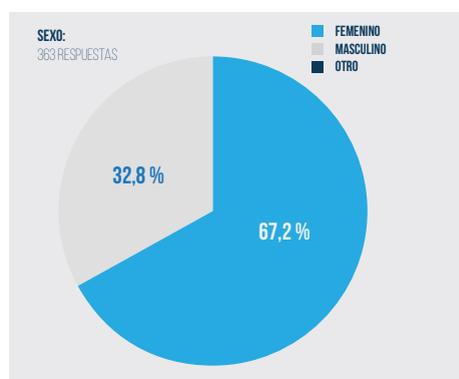


Figura 2. Distribución por sexo de estudiantes virtuales

Fuente: encuesta propia elaborada en *Formularios de Google*.

Entre los participantes hubo estudiantes de Bogotá, de 26 diferentes departamentos del país e incluso del exterior (Figura 3).

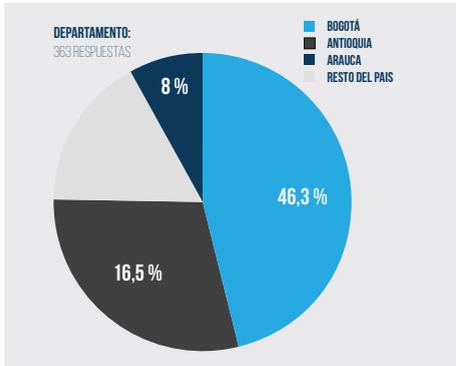


Figura 3. Distribución por departamento de residencia de estudiantes virtuales

Fuente: encuesta propia elaborada en Formularios de Google

Entre ellos se encontraban empleados del sector privado, empleados públicos, desempleados, trabajadores independientes y jubilados (Figura 4).

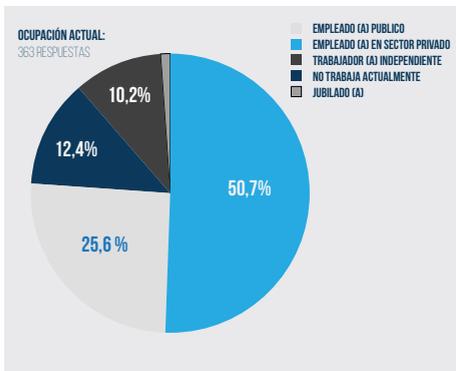


Figura 4. Distribución por ocupación actual de estudiantes virtuales

Fuente: encuesta propia elaborada en Formularios de Google

Respecto a la opinión sobre las condiciones de la virtualidad como modalidad de estudio se elaboraron ítems que hacen referencia a la modalidad de estudio virtual. Esta modalidad se distingue por la falta de contacto físico directo con los tutores, el alto nivel de autonomía exigido a los estudiantes y otras condiciones que hacen diferente esta forma de estudio con respecto a los clásicos estudios presenciales.

Tabla 2. Condiciones de los estudios en modalidad virtual

Ítem	Resultado
Estudiantes a quienes les afecta negativamente la falta de contacto directo/físico con los tutores	68%
Les afecta negativamente la falta de más horarios obligatorios en el estudio virtual	41,9%
Les cuesta el nivel de autonomía personal que exigen los estudios virtuales	44,6%
Les es difícil no contar con más tiempo de dedicación a su estudio	70,2%
Sienten que en su estudio no tienen quien lo escuche, quien les responda inmediatamente	54%

Se sienten en desventaja con respecto a estudiantes presenciales de su misma carrera	56,7%
Tienen una sensación de soledad en su estudio virtual	40,7%
Se sienten demasiado viejos para estar estudiando	11,8%
Sienten la incomprensión de familiares cercanos con respecto a su decisión de estudiar virtualmente	22,8%
Sienten la falta de apoyo de su jefe o colegas del trabajo	28,6%
Sienten que la decisión de hacer estos estudios virtuales fue apresurada y no tienen metas sólidas	9,1%
Se sienten ignorantes en temas de tecnología y manejo de las herramientas digitales para sus estudios virtuales	32,2%
Les cuesta hacer tareas o actividades en grupo para sus estudios virtuales	62,2%

Fuente: elaboración propia

En los estados emocionales que emergen en la experiencia de la virtualidad se preguntó por la

presencia de diferentes reacciones emocionales como: la rabia, la alegría, la frustración, la tristeza a situaciones de la virtualidad. El resultado porcentual de la muestra se presenta a continuación.

Tabla 3. Relación entre estados emocionales y estudios virtuales

ÍTEM	RESULTADO
Han sentido rabia por hechos relacionados con sus estudios virtuales	45,7%
Han tenido momentos de alegría en sus estudios virtuales	93,4%
Se han sentido frustrados con hechos relacionados con sus estudios	53,7%
Se han sentido tristes o deprimidos ante retos de los estudios virtuales	39,9%
Sienten miedo a fracasar en estos estudios que están realizando	56,2%
Sienten que quieren abandonar sus estudios virtuales	12,4%

Fuente: elaboración propia

En el caso de las prácticas y reacciones en la comunicación virtual tutor-estudiante se conoce el

tipo de comunicaciones que se dan entre el tutor y el estudiante virtual.

Tabla 4. Características de las comunicaciones entre tutor y estudiante virtual

ÍTEM	RESULTADO
Están satisfechos con el nivel de exigencia de los tutores	93,1%
Piensen que sus tutores se comunican de manera amable y cordial	98,3%
Se sienten contentos por el apoyo que les ofrecen sus tutores	93,9%
Les gusta la forma como los motivan sus tutores en sus estudios	94,5%
Están satisfechos por la frecuencia de comunicación de sus tutores	91,7%
Se sienten acompañados por sus tutores	92,2%
Dicen que los tutores solucionan sus inquietudes y preguntas de manera oportuna y clara	93,9%
Señalan que han enviado comunicaciones a sus tutores con ira y frustración	25,6%

Afirma que sus comunicaciones a sus tutores las hacen con amabilidad y cordialidad	96,4%
--	-------

Sienten gratitud y cercanía con sus tutores	93,1%
---	-------

Han sentido rabia hacia tus tutores	10,5%
-------------------------------------	-------

Fuente: elaboración propia

En este punto se indagó a qué nivel influyen las necesidades psicosociales de los estudiantes en su desempeño virtual.

Tabla 5. Las necesidades psicosociales de los estudiantes virtuales

ÍTEM	RESULTADO
Tienen un alto nivel de autonomía y compromiso personal en sus estudios	96,7%
Sienten un fuerte vínculo de pertenencia a su carrera y a su universidad	97%
Les interesa conocer y relacionarse con otras personas que están estudiando su misma carrera en su universidad	93,3%

Piensen que tienen las suficientes capacidades para afrontar las exigencias de sus estudios virtuales

96,7%

Fuente: elaboración propia

Enseguida se hace referencia a la intención de los estudiantes de abandonar o seguir adelante con sus estudios en modalidad virtual.

Tabla 6. Intención de continuación o abandono de los estudios virtuales

ÍTEM	RESULTADO
Se sienten motivados a continuar sus estudios virtuales actuales	95,8%
Han pensado en abandonar sus estudios por algún motivo	21,5%

Fuente: elaboración propia

Finalmente, el 39,1% hizo alguna observación personal con variados temas entre los que sobresalen los siguientes:

Gratitud a los tutores por la dedicación a sus estudiantes, aunque piden mayor contacto de algunos tutores y, en pocos casos, mejores formas de comunicación interpersonal.

QUEJAS POR LOS TRABAJOS EN GRUPO.

Consideraciones respecto a que la educación virtual es difícil, es un reto personal, exige mucha autonomía; pero es al mismo tiempo una gran oportunidad para quienes no pueden estudiar presencialmente.

Manifestaciones de sentirse en desventaja con respecto a quienes estudian de manera presencial, e incluso proponen que haya espacios presenciales con los tutores.

Tristeza, rabia o frustración por situaciones particulares.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se mencionó en el marco de referentes teóricos, que en el contexto de la educación virtual es importante conocer la dimensión emocional/afectiva de las interacciones sociales que se dan entre los participantes en esta modalidad. Luego de haber conversado con un grupo de estudiantes virtuales del Politécnico y de conocer sus respuestas, podemos hacer un análisis centrándolo en los siguientes aspectos:

Las condiciones de la virtualidad: los estudiantes virtuales abordados manifestaron tener una sensación de soledad en su experiencia académica por la ausencia de contacto físico directo con sus tutores (68% de los participantes lo afirmaron). Por otra parte, hubo también un nivel de desconfianza en sí mismos y en su formación virtual, por no estar dedicados exclusivamente a sus estudios y por tener que asumir un alto nivel de autonomía en decisiones personales y en tiempos a la hora de

sentarse a estudiar (el 70,2% de los participantes se lamentó por no tener más tiempo para estudiar). Finalmente, reportaron querer interactuar con sus pares (a 93,3% de los participantes le interesaría interactuar con otros estudiantes de su misma carrera y de su misma universidad) pero no saben cómo hacerlo; el único canal que tienen para ello son los trabajos en grupo, que terminan muchas veces en discusiones y malentendidos.

La comunicación estudiante – tutor. en general, se percibió un alto grado de satisfacción y gratitud de los estudiantes hacia sus tutores, a quienes ven como motivadores y asesores académicos (el 93,1% se sintieron agradecidos y cercanos a sus tutores). Resaltaron la amabilidad y cordialidad con la que generalmente se da la comunicación estudiante – tutor mediante los medios virtuales (98,3% lo manifestaron en sus respuestas). Sin embargo, se subraya que cuando falla la comunicación con el tutor (cuando se hace de manera no asertiva o cuando no se hace de manera oportuna) se generan sentimientos de frustración y de rabia (el 25,6% admitió haber escrito mensajes fuertes a tutores en momentos de rabia y frustración). Esta parte es interesante porque muestra la importancia de esta relación social para el estudiante en su vida personal y en su proyecto profesional: la presencia de un interlocutor autorizado, cordial y comprensivo le ayuda en gran manera a afianzar su deseo de seguir adelante. Consecuentemente, se espera que la comunicación del tutor sea no solo intelectual sino muy humana.

Las emociones del estudiante en la virtualidad. es satisfactorio ver que sobresale en esta investigación la satisfacción de los estudiantes por su experiencia de crecimiento profesional (el 93,4%

de participantes admitieron haber tenido momentos de alegría relacionados con sus estudios). Sin embargo, también es significativo el miedo que experimentaron a fracasar en su esfuerzo, por las condiciones de aparente soledad anteriormente descritas (56,2% de respuestas). Es claro también que los estudiantes vivieron momentos complicados durante su proceso generando sentimientos de rabia (45,7%) y tristeza (39,9%), lo que los pudo llevar a pensar en abandonar sus estudios (21,5% de los participantes lo han pensado al menos una vez).

Las necesidades psicosociales. para entender estos conceptos acudimos a Maslow y su descripción de las necesidades humanas. Maslow define la 'autorrealización' como la satisfacción de cumplir las principales metas de la vida; habla también de la necesidad de 'reconocimiento' con la que la persona manifiesta la importancia que tiene el concepto que los demás se hacen de ella. Por último, el autor habla de la necesidad de 'afiliación' como aquel interés sentido que los humanos tienen por ser aceptados por sus iguales (Maslow, 1982). En la presente investigación, es llamativo ver que los estudiantes manifestaron un fuerte sentido de pertenencia a su carrera y a su universidad (97%), lo cual demuestra que estaban satisfaciendo su necesidad de autorrealización. Por otra parte, al reconocer que estaban comprometidos y se sentían capacitados para culminar con éxito su carrera (96,7% de los participantes) dejaron entrever su positivo reconocimiento. Y finalmente, su deseo de relacionarse con sus pares (93,3%) evidenció su anhelo de afiliación.

Este contacto con el sentir de los estudiantes virtuales del Politécnico Granacolombiano deja unas

conclusiones llamativas que interpelan a la institución universitaria pionera de la virtualidad en el país:

El tema de las relaciones interpersonales en los estudios virtuales, específicamente en lo que atañe a **la comunicación como elemento socioafectivo**, es muy importante para el desarrollo exitoso de la formación profesional de los estudiantes y no se ha profundizado como se debería. Muchas veces se preguntan las instituciones cuáles son las causas de la deserción o del bajo rendimiento académico de muchos estudiantes y tal vez aquí puede estar parte de la respuesta. No siempre son las dificultades económicas o la falta de un buen discernimiento vocacional lo que lleva a las personas a abandonar su proyecto de estudiar una carrera profesional. A partir de este estudio se recomienda a las instituciones universitarias dedicar tiempo y recursos a la investigación sobre la comunicación virtual, desde diferentes áreas sociales como la Psicología, la antropología, la comunicación social, la sociología, entre otras.

También se ha evidenciado de manera particular en este estudio que **el rol del tutor virtual va más allá del acompañamiento académico**. Para el estudiante, su tutor se convierte en la única compañía y el único incentivo tangible de parte de su universidad para afrontar las especiales circunstancias y retos que le plantea su modalidad de formación. Es trascendental que cada tutor sea instruido sobre el significado, los principios, los métodos y los procedimientos a la hora de comunicarse con sus estudiantes. Esto significa que el tutor debe volverse experto en el uso de interpelaciones que van desde la motivación, la exhortación, el apoyo psicosocial, la escucha

activa, la confrontación, la solidaridad y la comprensión. Desde luego también hay que estar preparados como tutores para comunicaciones no asertivas de parte de los estudiantes, con el fin de gestionar de manera adecuada las propias emociones y elaborar la respuesta oportuna, que haga reaccionar al estudiante acerca de su error y le brinde la guía necesaria en un momento de posible crisis. Aquí surge la necesidad de un trabajo psicológico con los tutores en torno al afrontamiento ante la frustración de sus estudiantes. Si no se está preparado para reaccionar de manera adecuada, la respuesta emocional del tutor puede aumentar la crisis del estudiante y generar aún más dificultades de las que ya existían.

Hay que distinguir entre la decisión de un estudiante virtual de realizar una carrera profesional y los **estados emocionales que se van presentando en el camino**: la decisión puede ser sólida y bien fundamentada, pero las emociones van condicionando el día a día. No hay que desconocer que habrá en ellos una dosis continua de miedo al fracaso, que los lleva en repetidas ocasiones a asumir actitudes agresivas hacia el tutor, hacia los compañeros o hacia sí mismos. Por tanto, se recomienda continuar capacitando al personal que labora en Bienestar Estudiantil y en los consultorios de asesoría psicológica para que brinden herramientas específicas de comunicación a los estudiantes de esta modalidad, que los ayuden a autogestionarse y eviten así su deserción.

Se evidencia que el estudiante virtual siente la necesidad psicosocial de interactuar con otras personas que han decidido estudiar su misma carrera en su universidad, pero no existen las suficientes estrategias para facilitar esta

comunicación; que sería muy útil para fortalecer este *ámbito interpersonal socio afectivo de la modalidad virtual*. Actualmente en el Politécnico Grancolombiano existen los trabajos virtuales en grupo, pero al no ser guiados adecuadamente, se convierten en motivo de discusiones, rabia y frustración en muchos estudiantes. Por ello, es importante pensar en otros escenarios que faciliten el intercambio vivencial continuo de ideas y experiencias entre estudiantes de diversas regiones del país y del exterior, que puede llegar a convertirse en un espacio privilegiado de fortalecimiento de la comunicación interpersonal en el ambiente virtual.

Este estudio y aquellos que se han realizado hasta el momento son aún incipientes e insuficientes ante la realidad de la comunicación en la modalidad virtual. El mundo en los inicios del Siglo XXI está viendo cómo las redes sociales virtuales han cambiado la manera como la gente se comunica, muchas personas tienen más interrelación con sujetos lejanos que con aquellos con los que conviven en el día a día. La barrera de la distancia geográfica es cada vez menos limitante y el ser humano actual ya puede comunicarse con más personas en más lugares. Sin embargo, situaciones como el ciberacoso, los delitos informáticos, la suplantación de identidades, el tráfico de personas por internet, el engaño y posterior abuso de menores, nos están indicando que la comunicación virtual es un nuevo terreno para el ser humano. Si no se presta la atención necesaria a este contexto y no se le dan a las personas las herramientas suficientes, este tipo de relaciones interpersonales pueden derivar en graves problemas psicológicos, económicos y judiciales para aquellos que usen estos medios tecnológicos sin

la conciencia y el cuidado indispensables. Estamos apenas iniciando un nuevo mundo y como universidades debemos estar un paso adelante en su estudio y en su conocimiento.

REFERENCIAS

Barberá, E., Badia, A. y Mominó, J. M. (2001). La incógnita de la educación a distancia. *Cuadernos de Educación*, 35, 1-34.

Becerra, A. (2006). Interacciones y construcción social del conocimiento en educación en línea. *Revista de la educación superior*, 35 (2), 65-77.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. McGraw-Hill.

Hirumi, A. (2002). The design and sequencing of E-learning interactions: A grounded approach. *International Journal on E-learning*, 1, 19-27. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/248580777_The_Design_and_Sequencing_of_eLearning_InteractionsA_Grounded_Approach

Jonassen, D. H. *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*. Lawrence Erlbaum Associates.

Kanuka, H. y Anderson, T. (1998). Online social interchange, discord, and knowledge construction. *Journal of Distance Education*, 13, 57-74. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/738d/25f46c-81238cb1d50e153ee848898c995e74.pdf>

Maslow, A. H. (1982). *La personalidad creadora*. Kairós.

Moore, M. y Anderson, W. (2003).
Handbook of Distance Education.
Lawrence Erlbaum Associates.

Pérez, M. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Revista de innovación educativa*, 1 (1), Universidad de Guadalajara. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/15/18>

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