

El docente rogeriano: un nuevo enfoque para educar en ambientes virtuales

Hatsuko Yalí Nakamura Matus

hatsukonakamura@filos.unam.mx

<https://orcid.org/0000-0002-0263-3624>

Facultad de Filosofía y Letras
Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad de México – México

RESUMEN

La modalidad de estudio en ambientes virtuales adopta nuevos desarrollos tecnológicos constantemente. Esto implica la reconsideración del papel del docente como parte sustantiva del proceso enseñanza aprendizaje, objetivo fundamental del presente artículo, que recopila los resultados de un estudio doctoral de corte cualitativo, bajo el método investigación-acción, a partir de una metodología reflexiva y crítica basada en el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de la Teoría de Carl Rogers, en una experiencia de aprendizaje en foros virtuales con 11 estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía del SUAyED de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) para determinar si es posible contribuir en la formación del docente rogeriano, que promueva el aprendizaje con una visión que permee más allá del acto pedagógico. Los resultados revelan que la dinámica educativa tiende a la estandarización, con una labor docente centrada en el aspecto técnico, minimizando los sentimientos y emociones implicadas en el proceso educativo. Al integrar el concepto rogeriano al papel del docente del SUAyED, es posible ejercer una asesoría transformadora, con comprensión empática, y potenciar las capacidades de los participantes.

Palabras clave: docente rogeriano; educación virtual; TIC; relación profesor-estudiante; foro virtual; transformación pedagógica.

Correspondencia: hatsukonakamura@filos.unam.mx

Artículo recibido 25 enero 2023 Aceptado para publicación: 25 febrero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Nakamura Matus, H. Y. (2023). El docente rogeriano: un nuevo enfoque para educar en ambientes virtuales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 10015-10032.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5188

The rogerian teacher: a new approach to education in virtual environments

ABSTRACT

The modality of study in virtual environments constantly adopts new technological developments. This implies reconsidering the role of the teacher as a substantive part of the teaching-learning process, the fundamental objective of this article, which compiles the results of a qualitative doctoral study, under the action-research method, based on a reflective and critical methodology based on in the Person-Centered Approach (PCA) of the Carl Rogers Theory, in a learning experience in virtual forums with 11 students of the Pedagogy Degree of the SUAyED of the National Autonomous University of Mexico (UNAM) to determine if it is possible contribute to the training of the Rogerian teacher, who promotes learning with a vision that permeates beyond the pedagogical act. The results reveal that the educational dynamic tends towards standardization, with teaching work focused on the technical aspect, minimizing the feelings and emotions involved in the educational process. By integrating the Rogerian concept into the role of the SUAyED teacher, it is possible to exercise transformative advice, with empathic understanding, and enhance the capacities of the participants.

Keywords: *rogerian teacher; virtual education; ICT; teacher-student relationship; virtual fórum; pedagogical transformation.*

1. INTRODUCCIÓN

El impacto de la educación mediada por tecnología está presente en los retos del Siglo XXI. Según la UNESCO (2010), las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han provocado transformaciones socioculturales que impactan en la sociedad, gobierno, industrias, comunidades y personas. Esta situación renovó el ámbito educativo, a través de la implementación de propuestas educativas (basadas en las TIC) enfocadas en atender determinadas demandas formativas que ya no lograban ser cubiertas por el tradicional sistema educativo a nivel presencial.

La introducción de nuevos recursos y materiales en los procesos de enseñanza transformaron el rol que el docente tenía dentro del proceso educativo (Fernández, 2006; Lee et al., 2010; Moreno, 2005; Olea et al., 2012), exigiendo la ejecución de nuevas funciones y tareas. Ante el nuevo panorama, el mecanismo de transmisión de conocimientos previamente sistematizados y limitado a lo epistémico necesariamente debe evolucionar, para incursionar en nuevos modelos pedagógicos, con currículos innovadores y prácticas didácticas diseñadas para la modalidad virtual que consideren aspectos cognitivos y emocionales, y así alcanzar una experiencia de aprendizaje más satisfactoria e interactiva para el estudiante.

La importancia de la interacción dentro de la educación a distancia ya había sido señalada desde inicios de la década por autores como Volery et al. (2000); a partir de los datos recolectados, en una muestra de 47 estudiantes de un curso de negocios empresariales, dichos autores ubicaron a la interacción como uno de los aspectos clave para poder tener éxito dentro de la educación en línea. Así, la existencia de una vinculación (relación) entre profesor y estudiante se convierte en un componente nodal en el proceso educativo que tiene lugar en ambientes virtuales (Cooper et al., 2000; Sabourin et al., 2011; Wang et al., 2009).

Sin embargo, tradicionalmente, la investigación sobre la educación a distancia se ha enfocado en profundizar el valor que tiene el diseño de cursos virtuales para el aprendizaje o la eficacia de ciertos métodos de enseñanza, dejando de lado la necesidad de aproximarse al hecho de que estudiar a distancia es también una experiencia emocional (Sharpe et al., 2005).

Concretamente en México, gran parte de los temas de investigación sobre la educación virtual se centran en la dimensión cognitiva (en detrimento del ámbito emocional). Esto

es evidente, por ejemplo, en los trabajos realizados por Gamboa (2015) y Mercado (2015), donde la relación docente estudiante es pensada en términos de un espacio que permite la concreción de actividades enfocadas en alcanzar el logro de determinados objetivos de aprendizaje. De esta manera, en el proceso, el docente se convierte en facilitador y no en protagonista (como en clases presenciales tradicionales), siendo sustituido por el material y la entrega. Al intentar disminuir el papel del profesor, se sacrifica también una potencial comunicación con el estudiante, sin la cual no se genera una necesidad real de aprender, ni un vínculo que atienda el análisis y la reflexión de los sentimientos, emociones, actitudes o afectos presentes en este sistema.

En el caso específico de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) con su Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED), la falta de una mayor y más profunda comprensión del estado que guarda dicho sistema, implica que los procesos educativos que tienen lugar en los ambientes virtuales deban ser analizados a la luz de las innovaciones teóricas y metodológicas más recientes sobre la educación a distancia, que generen aprendizajes profundos en los estudiantes, como la teoría del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Carl Rogers, que considera al individuo como un todo, donde el docente virtual es un sujeto que tiene un papel fundamental en el acompañamiento del otro y debe crear las condiciones necesarias y suficientes para generar un cambio (Rogers, 1978).

Para comprender las potencialidades que tiene el ECP en el ámbito de las modalidades educativas surgidas con la introducción de las nuevas tecnologías en la educación, es de especial interés el trabajo realizado por Motschnig-Pitrick et al. (2013), al concluir que la promoción de relaciones de aceptación, autenticidad y comprensión en los cursos virtuales se traduce en un aumento de la motivación, así como en una mejora de las relaciones interpersonales. Atendiendo estas consideraciones, el ECP emerge como una sólida base conceptual, un marco orientativo de acción que brinda las herramientas necesarias al docente para promover un aprendizaje significativo, desde el entendimiento, autenticidad y empatía.

Rogers (1980), señala que:

La empatía significa entrar en el mundo privado del otro y encontrarse en él como en la propia casa. Incluye ser sensible de momento a momento a los cambiantes significados sentidos que fluyen en esta otra persona, ser sensible al miedo o ira, o temor o

confusión, lo que sea que esté sintiendo. Significa vivir temporalmente en su vida, moverse delicadamente dentro de ella sin hacer juicios, percibiendo significados de los que la persona apenas se da cuenta, pero sin tratar de poner al descubierto sentimientos de los que la persona está completamente inconsciente, ya que esto sería demasiado amenazante.(p.142)

Por su parte, Jones et al. (2005), especifican que las emociones deben de ser consideradas como un tema central dentro de la educación a distancia debido a que, contrariamente a lo que se ha sostenido, el aprendizaje se encuentra siempre vinculado a las emociones. Para estos autores, a pesar de que durante años se ha hecho énfasis en diferenciar entre los aspectos cognitivos y emocionales, ambos muestran estar intrínsecamente relacionados. Al respecto, Derntl et al. (2005) expresan que no basta con diseñar un ambiente virtual pensado en ofrecer las condiciones necesarias para un aprendizaje en el marco del ECP, las mejores innovaciones tecnológicas por sí solas no serán suficientes si no se cuenta con un tutor (profesor, docente) que acompañe a los estudiantes a lo largo del proceso de aprendizaje.

Particularmente, al evaluar la Licenciatura en Pedagogía del SUAyED, se denotó que los alumnos de este sistema captaron una sensación de aislamiento durante el proceso de aprendizaje (Ortiz, 2013), dificultando su proceso de integración a la modalidad de estudios a distancia y, en ocasiones, siendo una causante del abandono escolar.

De acuerdo con Rogers (1978):

Cuando más se experimenta la falta o insuficiencia de consideración positiva y de empatía, se está en menores condiciones de expresar lo que se siente; se es menos capaz de expresar sentimientos que se relacionen con el yo; la percepción es menos diferenciada; se es menos capaz de reconocer y de expresar la incongruencia interna que existe entre los datos de su experiencia y la imagen que se tiene de sí mismo. (p.87)

Si la empatía, autenticidad y la comprensión son componentes esenciales del proceso formativo que tiene lugar dentro de la educación virtual, es pertinente efectuar una investigación, desde el ECP y los aportes de Carl Rogers, en la Licenciatura en Pedagogía del SUAyED de la UNAM, con el objetivo de examinar ¿Cuál es el rol del docente en una modalidad de estudios que adopta nuevos desarrollos tecnológicos constantemente, los cuales transforman la manera en que se produce la interacción docente-estudiante? y determinar si es posible contribuir en la formación del docente rogeriano en la realidad

actual de nuestro contexto, bajo un nuevo enfoque, que promueva no solo el aprendizaje en términos cognitivos, sino también el desarrollo humano de los actores involucrados dentro del SUAyED, ejerciendo una labor de asesoría que realmente transforme y potencialice las oportunidades del proceso educativo en ambientes virtuales.

En este sentido, al integrar estos fines educativos en la modalidad a distancia se favorece mirar a los estudiantes con una visión que permee más allá del acto pedagógico.

2. METODOLOGÍA

La investigación fue de corte cualitativo, bajo el método investigación-acción vinculado al fenómeno educativo. Rodríguez et al. (1999), establecen que: «La investigación-acción es una forma de investigación llevada a cabo por parte de los prácticos sobre sus propias prácticas» (p. 52). La acción tiene un papel preponderante, pues aquí se concreta el papel activo que deben asumir los participantes dentro de la investigación, debido básicamente a que se toman como inicio los problemas surgidos de la práctica educativa, reflexionando sobre ellos, rompiendo de esta forma con la dicotomía separatista teoría-práctica (Kemmis, como se citó en Rodríguez et al.,1999).

La principal finalidad de esta investigación fue efectuar un análisis de la práctica docente en ambientes virtuales del SUAyED de la UNAM, y determinar si es posible contribuir en la formación del docente rogeriano capaz de ejercer una labor de asesoría que realmente transforme y potencialice las oportunidades del proceso educativo, a partir de las condiciones necesarias y suficientes de la teoría del Enfoque Centrado en la Persona de Carl Rogers (tabla 1).

Como instrumento de recolección se empleó un objeto virtual de aprendizaje denominado foro virtual, cuya naturaleza es cualitativa, a través de preguntas abiertas para capturar la subjetividad de once estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía a partir de sus vivencias y experiencias, considerando estrategias tecnopedagógicas didácticas para generar un clima de aprendizaje con Enfoque Centrado en la Persona (por ser la didáctica central para la pedagogía). La preparación para el encuentro asíncrono fue de un mes, y la interacción de una semana, a través de la plataforma del SUAyED.

La validez y confiabilidad del instrumento se certificó con la triangulación de especialistas en el tema de la Universidad Motolinía y de la Universidad Nacional Autónoma de México, y la fundamentación teórica, a través de la técnica Delphi que, según García et al. (2016), es una «herramienta para el análisis y la investigación en temas en cualquier ámbito de conocimiento» p. (38). Los indicadores a evaluar por los expertos fueron los siguientes: a) calidad humana de las interacciones, b) interés de los participantes en términos de respuestas a las preguntas vinculadas con la temática, c) respuestas obtenidas en términos de contacto psicológico (generación de vínculo entre los participantes), d) comunicación y consideración positiva incondicional en términos rogerianos.

Tabla 1. Condiciones necesarias y suficientes de Carl Rogers

| Enfoque | Dimensiones de análisis | Descripción de las Condiciones necesarias y suficientes de Carl Rogers |
|---------|---|--|
| ECP | Contacto psicológico | «Dos personas están en presencia una de otra y cada una afecta el campo experiencial de la otra en forma percibida o subliminal, decimos que esas personas están en contacto» (Rogers, 1978, p.40). Dos personas se encuentran en una relación psicológica significativa. |
| ECP | Experiencias | «Engloba todo lo que sucede dentro del organismo en cualquier momento, y que está potencialmente disponible para la conciencia. Incluye tanto los hechos de los cuales el individuo no tiene conciencia, como los fenómenos que han accedido a la conciencia. [...]El concepto de experiencia se refiere a los datos inmediatos de la conciencia, no a una acumulación de experiencias pasadas» (Rogers, 1978, p.26). |
| ECP | Comprensión empática y consideración positiva | «El estado de empatía consiste en percibir correctamente el marco de referencia interno de otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de -como si-. La empatía implica, por ejemplo, sentir el dolor o el placer de otro como él lo siente y percibir sus causas como él las percibe, pero sin perder nunca de vista que se trata del dolor o del placer del otro. Si esta condición de -como si- está ausente, nos encontramos ante un caso de identificación» (Rogers, 1978, p. 45). |

El marco teórico se fundamentó en el concepto rogeriano de la naturaleza humana (tabla 2). Según lo planteado por Rogers (1978), el estudiante desarrollará su aprendizaje cuando llegue a ser significativo y esto sucede cuando se involucra a la persona como totalidad, incluyendo sus procesos afectivos y cognitivos, promoviendo un aprendizaje participativo, donde el estudiante decide, mueve sus propios recursos y se responsabiliza de lo que va a aprender, en un ambiente de respeto, comprensión y apoyo.

El paradigma entra en la clasificación de Lather (como parte de los paradigmas de investigación postpositivas de emancipación (Tójar, 2006).

La pregunta de investigación como eje rector que orientó el trabajo fue ¿Cuál es el rol del docente en una modalidad de estudios que adopta nuevos desarrollos tecnológicos constantemente, los cuales transforman la manera en que produce la interacción docente estudiante? considerando, como supuesto de la investigación, que: el docente debe promover la confianza, interacción, reflexión y análisis con los estudiantes; esto permite que el proceso de enseñanza aprendizaje surja como consecuencia de esa relación lograda.

| Tabla 2. Concepto Rogeriano de la naturaleza humana | |
|---|--|
| Concepto | Descripción |
| Teoría de la incomunicabilidad radial | Nadie puede sustituir las experiencias porque son únicas e intransferibles. |
| Confianza fundamental en el organismo humano | Toda persona tiene dentro de sí los recursos necesarios para solucionar sus problemas y educarse, para lograr un estado de armonía, debe seguir sabiduría orgánica y la realización plena de sí mismo sin dejarse influir por otros. |
| Libertad | De opción para solucionar problemas de la existencia o educativos. |

2.1. Papel del docente

El asesor SUAyED es el docente responsable de conducir una asignatura, área o módulo, tiene dominio de su campo de conocimiento, cuenta con la formación psicopedagógica en la modalidad en la que se desempeña y maneja las tecnologías de la información y comunicación (UNAM SUAyED, 2014a).

El SUAyED estipula determinadas directrices que deben ser seguidas por parte de los docentes para un adecuado desarrollo de su labor dentro del sistema. Al igual que todos los profesores universitarios, se rigen por el Estatuto del Personal Académico de la UNAM. Entre los propósitos y estrategias del docente SUAyED (UNAM SUAyED, 2014c), derivados de las características y necesidades específicas de los alumnos de la modalidad a distancia, **se pueden citar:**

Previo al inicio: Orientar la toma de decisiones, apoyando a las autoridades responsables de la facultad o escuela en labores relacionadas con campañas informativas a alumnos interesados en las modalidades del SUAyED, para que hagan una decisión informada.

Al ingresar: Promover la adaptación e integración al SUAyED, al integrar el SUAyED a los programas de iniciación a la vida universitaria, informar las características de la modalidad, asegurar el conocimiento del alumno de su nuevo escenario escolar y el adecuado manejo de la plataforma por parte del alumno y el tutor, y efectuar una inducción a mejores prácticas de aprendizaje en la modalidad.

Durante los estudios: Promover la retención y el éxito escolar, a través de la identificación y promoción de la solución de dificultades relativas al rendimiento académico o riesgo de abandono, la participación activa, autonomía y desarrollo personal y social del alumno y dar seguimiento a los resultados obtenidos en las sesiones tutoriales, mediante la canalización y/o acompañamiento.

Al culminar los estudios: Promover el egreso del programa con éxito y la adecuada inserción laboral o en estudios de nivel superior, con orientación y apoyo en la elección y cumplimiento del servicio social, facilitando la toma de decisiones sobre opciones de titulación, la transición a la siguiente etapa de vida (sea laboral o continuación de estudios), y haciendo seguimiento para identificar fortalezas y áreas de oportunidad del modelo de tutoría y así retroalimentar al sistema.

Una de las nuevas actividades fundamentales del docente es la asesoría, que en el caso de la modalidad a distancia de la UNAM (Rojas, 2013), se refiere al conjunto de actividades docentes enfocadas básicamente en apoyar los procesos de apropiación y reelaboración (construcción) de contenidos académico-disciplinarios por parte del estudiante, en términos de aprendizajes de índole diversa como son conocimientos, habilidades y actitudes.

2.2. Recolección de datos

Se realizó el diseño tecnopedagógico de los foros virtuales (tabla 3) atendiendo los momentos de una secuencia didáctica: encuadre, desarrollo, retroalimentación y cierre. Un foro virtual, es un espacio en el cual los estudiantes pueden interactuar de manera asíncrona, el papel del docente consiste en realizar un diseño tecnopedagógico, el rol en esta investigación fue el de organizadora de discusiones, facilitadora de procesos, catalizadora de problemas y conflictos, de tal manera que influyó directamente en la psicología educativa para llevar a los estudiantes a la aceptación y generación de contacto psicológico (vínculo) sin elaboración de juicios, sino con aceptación, siendo estas últimas, condiciones rogerianas.

Se llevó a cabo seis foros, bajo los siguientes nombres:

- Foro 1: Foro bienvenida, propósitos e instrucciones.
- Foro 2: Nuevos retos, nuevas estrategias educativas ¿atiborrar de contenidos o formar personas?
- Foro 3: ¿Cuáles son los retos para la formación en la modalidad a distancia?
- Foro 4: Aplicación efectiva de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Foro 5: Estrategias didácticas y tecnología.
- Foro 6: Evaluación y conclusiones.

Se promovió una discusión efectiva sobre el tópico de cada foro, siempre con foco en educación a distancia y modelaje rogeriano.

Tabla 3. Secuencia didáctica para la recolección de datos

| Enfoque | Dimensiones | Foro 1 | Foro 2 | Foro 3 | Foro 4 | Foro 5 | Foro 6 |
|---------|--|--------------------------------|-----------------|-------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------------|
| ECP | Contacto psicológico Experiencias Empatía y consideración positiva | Encuadre Modelaje Rogeriano | Formar personas | Retos del aprendizaje virtual | Aprendizaje virtual | Estrategias didácticas TIC | Evaluación y conclusiones |

3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Al examinar el papel del docente dentro del SUAYED, respecto al desarrollo de actividades de aprendizaje, se observó que la plataforma virtual Moodle es el principal recurso, en la que están integrados los contenidos disciplinarios; los docentes deben

trabajar con un instructivo ad hoc y apegarse a las instrucciones señaladas en la publicación de contenidos en espacios como: foros, wikis y chats.

El docente tiene como apoyo una estructura institucional vigente que se conoce oficialmente como adecuación aprobada en 2008, se permiten ajustes, pero se debe informar a todos los estudiantes y a la coordinación. Respecto a la planeación académica, al inicio de cada semestre, cada docente debe enviar su plan de trabajo semestral a la coordinación de la Licenciatura en Pedagogía Modalidad a Distancia, y publicarlo en el foro general de la asignatura correspondiente.

Se procuran tres espacios de participación académica de los asesores: Jornadas Académicas, que posibilitan el encuentro entre asesores y estudiantes de un mismo grupo, abordando cuestiones sobre el trabajo académico; estrategias de acompañamiento para alumnos inscritos (Programa de Becas Pronabes y el Programa de Apoyo y Tutorías) y apoyo en el cumplimiento de los tres requisitos curriculares básicos, que son la realización del servicio social, acreditación de idioma y titulación.

Se denota que la labor de asesoría en los espacios de participación está centrada en el aspecto técnico y académico, minimizando los sentimientos y emociones de los actores involucrados en el proceso educativo mediado por la tecnología.

Atendiendo las respuestas de los estudiantes en los foros virtuales, la falta de una comunicación sincrónica, inmediata, personal, principalmente con el docente, aparece en muchas respuestas: «...pues hay ocasiones en que se tiene una duda, sin embargo, esta es imposible de ser resuelta de inmediato...» (Alumna 225); además de un sentimiento de soledad: «... la formación a distancia comienza desde un ambiente solitario, donde piensas que sólo existes tú, el profesor y la computadora (alumna 245), los encuentros son intermitentes y no dan lugar al acercamiento interpersonal...»; «falta de claridad al explicar las actividades» (alumna 238); «... tarda mucho en contestar y me siento sola en el proceso» (alumna 240); «las retroalimentaciones muchas veces no te ayudan a darte cuenta de dónde está tu error, solo te regañan y no aportan a tu formación...»; «se limitan a decir buen o mal trabajo» (alumna 226)...

Al no distinguir la visión del docente, dichas dudas se presentan como difíciles de aclarar con precisión, pese al diseño de las plataformas, pensado para que se puedan comunicar al tutor, expresar en foros y en mensajes.

Respecto a los canales de comunicación, llama la atención las respuestas de los estudiantes: «no existe (sic) un espacio donde las dudas sean resueltas, a veces se usa un lenguaje muy técnico, el cual suma más dudas» (alumna 264); «chats o foros en donde la relación es impersonal, ya que los mensajes van dirigidos a todos los estudiantes» (alumna 226); «falta de una intervención directa en la relación alumno-profesor, creando un vacío de comunicación» (alumna 235); «existe la creencia de ser uno más y de que, por ser una licenciatura a distancia, no somos merecedores de una buena retroalimentación» (alumna 235)...

Se presentan hallazgos adicionales en cuanto a enfoque pedagógico y defectos en la plataforma y en el material, señalando que el mismo sistema no alienta el acercamiento personal entre docente y estudiante, y el material escrito, en ocasiones, es confuso, borroso, complejo o demasiado extenso.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los foros virtuales iluminan un universo de emociones de las que normalmente no se habla. Mientras que el diseño de la plataforma disecciona el aprendizaje, lo fragmenta y lo secuencía, el estudiante se comporta holísticamente, como una totalidad integrada que busca potencializar integralmente sus capacidades (de comunicación, aprendizaje de contenidos, procedimientos, actitudes).

Si en generaciones anteriores el aprendizaje integral se daba fuera del salón, en las actuales (en las que la aplicación del conocimiento es más lejana e incierta) los estudiantes la están demandando continuamente, ya que buscan que la experiencia escolar sea por sí misma satisfactoria, no meramente instrumental. La necesidad de consideración positiva es ya un requisito del proceso, no un producto del mismo.

En el escenario virtual del SUAYED, resulta común el papel del docente como facilitador y evaluador de material didáctico, migrando los contenidos impartidos de forma presencial a lo virtual sin considerar las emociones implicadas en el proceso ni la posibilidad de generar un vínculo con el estudiante, para que pueda expresarse con confianza, sea capaz de adquirir los conocimientos necesarios y pueda relacionarse con los demás, desde la comprensión empática. Esto choca frontalmente con los postulados de Carl Rogers, donde todo proceso de crecimiento empieza con el contacto psicológico, congruencia, consideración positiva y comprensión empática. No existe el aula, sino la “plataforma de aprendizaje”; el “foro”, a veces se convierte en una especie

de salón de clases en donde el grupo se entera de lo que sucede dentro del “aula virtual” y el docente se transforma en “multimediatóico” porque tiene que crear situaciones y estrategias de aprendizaje a través de plataformas virtuales.

Ante este contexto, se hace necesario reconsiderar la labor del docente como parte sustantiva del proceso enseñanza aprendizaje, observando y reflexionando sobre sus tareas, pero sobre todo cuestionando todo aquello que realiza para poder lograr la mejora educativa. Del concepto rogeriano, se desprende que el docente a distancia es una referencia en el sentido que acompaña, guía, facilita en los estudiantes el desarrollo, la maduración y la capacidad de enfrentar los retos, superar las dificultades que se presentan en el avance formativo, por lo cual debe valerse de la ayuda de la tecnología y de la didáctica, la primera como medio de acercamiento para lograr la comunicación adecuada y la segunda, para encontrar las estrategias más adecuadas a fin de promover en el estudiante sus propios procesos de aprendizaje. Se trata de una tarea que, fundamentada en el Enfoque Centrado en la Persona (EPC), potencializa el desarrollo de cada uno de los estudiantes de una modalidad de estudios, en la que es posible, y se debe, proveer de las mejores condiciones para tal proceso, generando experiencias de aprendizaje humanístico virtual para generar un cambio en la persona.

Quizás, el valor más grande de este enfoque reside en el hecho de haber captado la necesidad que tiene el ser humano de un ambiente favorable, y que, cuando se le brinda, mediante las características de la autenticidad, la aceptación incondicional y la comprensión empática, desarrolla su máxima potencialidad y creatividad, en un proceso enseñanza aprendizaje dinámico, donde el docente implante las condiciones necesarias y suficientes para generar un cambio. De allí que concierne al docente buscar motivar al estudiante, permitir una participación activa y pretender acortar distancias a través de una comunicación escrita estimulante y la reflexión, sin utilizar recetas estereotipadas sino actuando de manera innovadora, con autenticidad. En el estudio efectuado, se sostiene que la función del docente virtual debe estar en todo momento fundamentado en un conocimiento de la naturaleza humana, desde los aportes de Carl Rogers, brindando una labor de asesoría que realmente transforme y potencialice las oportunidades de aprendizaje de los participantes, con estrategias didácticas que faciliten la construcción colaborativa de aprendizajes, no solo en términos cognitivos

sino también desde el desarrollo humano, tener conciencia que se están formando personas, tocando sus almas, ese fuero interno que cada uno lleva por dentro.

Se comparte el pensamiento de Rogers (2014):

Si puedo crear una relación que, de mi parte, se caracterice por: una autenticidad y transparencia y en la cual pueda yo vivir mis verdaderos sentimientos. Una cálida aceptación y valoración de la otra persona como individuo diferente, y una sensible capacidad de ver a mi cliente y su mundo tal como él lo ve: entonces, el otro individuo experimentará y comprenderá aspectos de sí mismo anteriormente reprimidos; logrará cada vez mayor integración personal y será más capaz de funcionar con eficacia; se parecerá cada vez más a la persona que querría ser; se volverá más personal, más original y expresivo; será más emprendedor y se tendrá más confianza; se tornará más comprensivo y podrá aceptar mejor a los demás, y podrá enfrentar los problemas de la vida de una manera más fácil y adecuada (pp.44-45).

Adecuando sus palabras al contexto educativo, es posible dilucidar el papel el docente rogeriano, con un nuevo enfoque para educar en ambientes virtuales, donde el individuo es un ser íntegro, lleno de virtudes, capacidades y emociones.

Estas reflexiones son inherentes a toda producción disciplinar que no asume como absoluta y única sus respuestas, sino que comparte, al mismo tiempo que pone en práctica, sus hallazgos, con la finalidad de que estos sean ampliados y profundizados para, en el caso particular de esta investigación, mejorar los procesos educativos que tienen lugar a través de la mediación de la tecnología: de esta forma, quedan constituidas las bases de un compromiso y proceso encaminado a la transformación de las personas.

5. RECOMENDACIONES FINALES

Como parte de las experiencias a lo largo de diversos años, y fundamentadas en una perspectiva rogeriana, se pueden plantear las siguientes recomendaciones en torno al papel del docente SUAyED a distancia:

- Si en la modalidad presencial resulta deseable conocer los nombres de los estudiantes, en la modalidad a distancia es básico dirigirse a ellos en la comunicación escrita por su nombre, estableciendo una relación interpersonal mínima que favorezca la comunicación.

- Las cuestiones personales que impiden avanzar en la modalidad a distancia se cuestionan con delicadeza a fin de conocer las causas.
- Se requiere desarrollar las habilidades de comunicación escrita, algunas veces pareciera incorrecto algún comentario, sin embargo, hay que reconocer que no todos cuentan con esta habilidad, es así como se recurre a otras formas de comunicación, como la videoconferencia.
- La comunicación escrita con mayúsculas (similar a gritar) o demasiado breve, a veces resulta amenazante para los estudiantes; son detalles que no todos conocen y que es necesario saber.
- A través de preguntas y de paciencia, se hace conciencia con el alumno respecto a áreas de oportunidad detectadas.
- En las retroalimentaciones de las actividades académicas se promueve el reconocimiento de los logros y se mencionan las áreas de oportunidad, en ese orden.
- Comprender que todas las personas tienen, dentro de su diversidad, experiencias dignas que compartir.
- No es suficiente, por ejemplo, que el docente muestre tener una consideración positiva incondicional y una comprensión empática, estas deben ser realmente percibidas por los estudiantes.

REFERENCIAS

- Cooper, B, Brna, P., y Martins, A. (2000). Effective Affective in Intelligent Systems – Building on Evidence of Empathy in Teaching and Learning. *Towards a New Generation of Computer Interfaces*, 21-34. Doi: 10.1007/10720296_3
- Derntl, M., y Motschnig-Pitrick, R. (2005). *The role of structure, patterns, and people in blended learning*. *Internet and Higher Education*, 8, 111–130. Doi: 10.1016/j.iheduc.2005.03.002
- Gamboa, F. (2015). Diseño de espacios colaborativos interactivos para el aprendizaje. En J. Zubieta y C. Rama (Coordinadores), *La educación a distancia en México: Una nueva realidad universitaria* (pp. 201-212). Recuperado de <http://web.cuaed.unam.mx/wp-content/uploads/2015/09/PDF/educacionDistancia.pdf>

- García, Medina, Guzmán, Ruiz y Pecero (2016) *Autoevaluación de programas a distancia. Una experiencia con el uso del método Delphi*. México: CONACYT. 35-52
- Fernández Domínguez, M. (2006). Reseña de “Metodología participativa en la enseñanza universitaria de Fernando López Noguero”. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 20(3), 313-316.
- Lee, M.-H. & Tsai, C.-C. (2010). Exploring teacher’s perceived self-efficacy and technological pedagogical content knowledge with respect to educational use of the World Wide Web. *Instruccion Science*, 38(1), 1-21.
- Mercado, R. (2015). El aprendizaje colaborativo a distancia en México. En J. Zubieta y C. Rama (Coordinadores), *La educación a distancia en México: Una nueva realidad universitaria* (pp. 97-114). Recuperado de <http://web.cuaed.unam.mx/wp-content/uploads/2015/09/PDF/educacionDistancia.pdf>
- Moreno, M. (2005). La mediación docente en la educación a distancia. En C. Pérez, J. Favela, G. López y L. McAnally (compiladores), *Educación abierta y a distancia, experiencias y perspectivas* (pp. 19-37). Recuperado de http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/154/Edu_abierta_distancia_UD_Gvirtual.pdf
- Motschnig-Pitrick, R., y Bernhard, S. (2013). Person-centered technology enhanced learning: Dimensions of added value. *Computers in human behavior*, 29, 401-409. Doi: [10.1016/j.chb.2012.04.013](https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.04.013)
- Olea, E. y Garduño, C. (2012) Función tutorial del profesor en programas de educación superior a distancia: una propuesta de modelo. *Apertura* 3(1), 130-141. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/192/207>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2010) El impacto de las TIC en educación. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001905/190555s.pdf>
- Ortiz, G. D. (2013). *Relevancia del desarrollo del estudio independiente en la Licenciatura en Pedagogía del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) sede*

- Oaxaca* (Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México, México). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptd2014/junio/307112080/Index.html>
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe. P. 52-59.
- Rogers, C. (1978) *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Trad. Carmona, A y Castillo, O. Buenos Aires: Nueva visión. p. 7-61, 81-111.
- Rogers, C. (1980). *A way of being*. Boston: Hought Mifflin. p.142.
- Rogers, C. (2000 / 2014). *El proceso de convertirse en persona*. (11ª reimp.) México, Paidós. P.40-62.
- Rojas, M. I. (2013). "Lineamientos para el trabajo académico en la modalidad a distancia". México: UNAM/SUAYED-FFyL (documento interno de trabajo en formato pdf) 18 p.
- Sabourin, J., Mott, B, y Lester, J. (2011). *Computational Models of Affect and Empathy for Pedagogical Virtual Agents*. Recuperado de <http://jsabourin.com/papers/sem2011.pdf>
- Sharpe, R., y Benfield, G. (octubre, 2005). The Student Experience of E-learning in Higher Education: A Review of the Literature. *Brookes eJournal of Learning and Teaching*, 1(3), 1-9. Recuperado de <http://bejlt.brookes.ac.uk/paper/the-student-experience-of-e-learning-in-higher-education-a-review-of-the-literature/>
- Tójar, J. (2006). *Investigación Cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid: Editorial La Muralla S.A. 108-113.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (2014a) *Modelo educativo del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia SUAYED de la UNAM*. Recuperado de: http://www.cuaed.unam.mx/consejo/interiores/MODELO_SUAYED.pdf
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (2014c). *La tutoría en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia SUAYED de la UNAM*. Recuperado de: <http://www.cuaed.unam.mx/consejo/interiores/tutoria.pdf>
- Volery, T., y Lord, D. (2000). Critical success factors in online education. *The International Journal of Educational Management*, 14(5), 216-223. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/09513540010344731>

Wang, C., Chen, G., Liu, C., y Liu, B. (2009). Design an Empathic Virtual Human to Encourage and Persuade Learners in e-Learning Systems. MTDL '09 *Proceedings of the first ACM international workshop on Multimedia technologies for distance learning*, 1, 27-32. Doi: [10.1145/1631111.1631117](https://doi.org/10.1145/1631111.1631117)