

# Asesoría mediatizada por la tecnología

Magda García Quintanilla\*  
Gerardo Antonio Rodríguez\*

---

**Palabras clave:** Interacción social de aprendizaje, asesoría de tesis en la virtualidad, experiencia en la virtualidad.

---

\* Profesores investigadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.  
maggarcia@mail.uanl.mx.

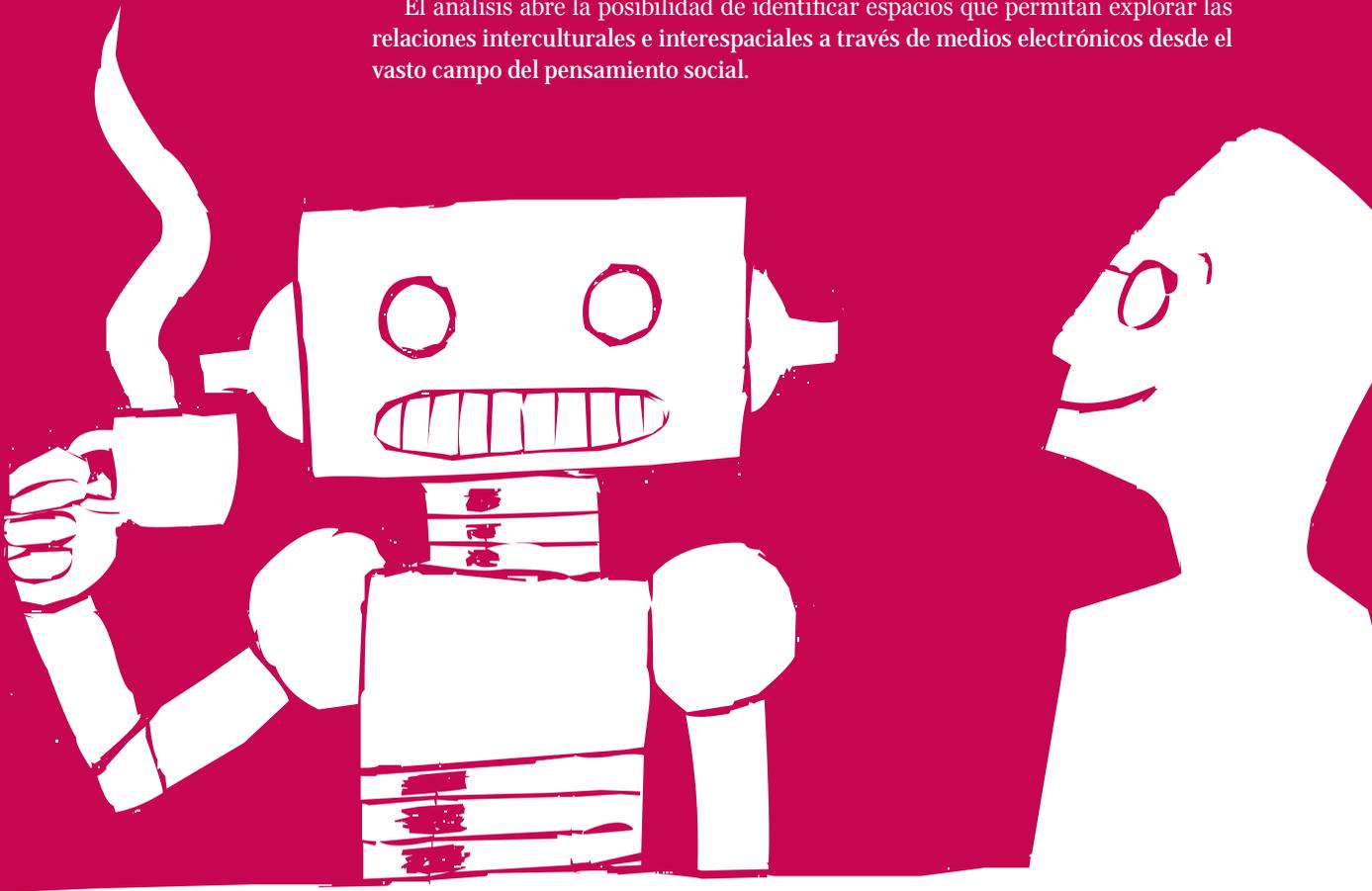


## RESUMEN

Este trabajo sintetiza un análisis de las atribuciones de los usuarios de un modelo de asesoría a distancia mediatizado por la tecnología.

Abordamos el proceso atributivo de los participantes, en la medida en que dicho proceso nos permite entender cómo asesores y asesorados de un curso de tesis desarrollan una explicación de los acontecimientos que les toca protagonizar. Los resultados no generalizables del presente estudio apuntan en el sentido de que existen sesgos atributivos autocomplacientes entre los grupos de asesores y asesorados, con mayor tendencia a reflejar una experiencia deseada que a mostrar la experiencia vivida durante su proceso de asesoría.

El análisis abre la posibilidad de identificar espacios que permitan explorar las relaciones interculturales e interestaciales a través de medios electrónicos desde el vasto campo del pensamiento social.



**La atribución causal**  
se refiere al proceso en el  
que las personas “investigan” para  
entender cómo es que un evento ocurre.



## FUNDAMENTACIÓN

Las mejoras tecnológicas de los últimos veinte años en los medios de difusión y comunicación hacen posible una mayor disponibilidad de servicios a costos más accesibles con su consecuente adopción por gran parte del público. De esa forma, Internet es hoy un sistema abierto, en constante evolución tecnológica. Sin embargo el análisis de los procesos psicológicos que se viven por parte de los usuarios en las distintas modalidades y contextos de interacción ha quedado olvidado en gran parte de los casos.

Pozo (2000), al hablar del análisis social de comunidades virtuales, nos dice que “el análisis del comportamiento de las comunidades virtuales (áreas de *chat*, *news*, foros de discusión), también debe ser objeto actual de estudio e investigación”. Existen consideraciones psicosociales que pueden extrapolarse a este tipo de comunidades y sus interacciones con miras a mejorar las dinámicas de estos grupos.

En este sentido el tema de la interacción en espacios virtuales encierra una connotación psicosocial que le es tan básica como inherente. Este trabajo centra su atención en abordar el proceso atributivo de los participantes, en la medida en que dicho proceso nos permite entender cómo los sujetos desarrollan

una explicación causal de los fenómenos que les toca presenciar y protagonizar (Weiner, 1992).

Podemos pensar que el papel que juegan los participantes sería el tratamiento activo de la información, el papel de las expectativas y de las comparaciones respecto a la percepción, la organización de las experiencias a través de la selección y la simplificación, así como de las funciones de la organización. Se espera que los mismos participantes tomen decisiones correctas y manipulen de modo racional la información; sin embargo, durante los últimos años las investigaciones en psicología social indican que los seres humanos mostramos cierta incapacidad para tratar informaciones sociales de manera refinada y exacta (Hewstone, 1992).

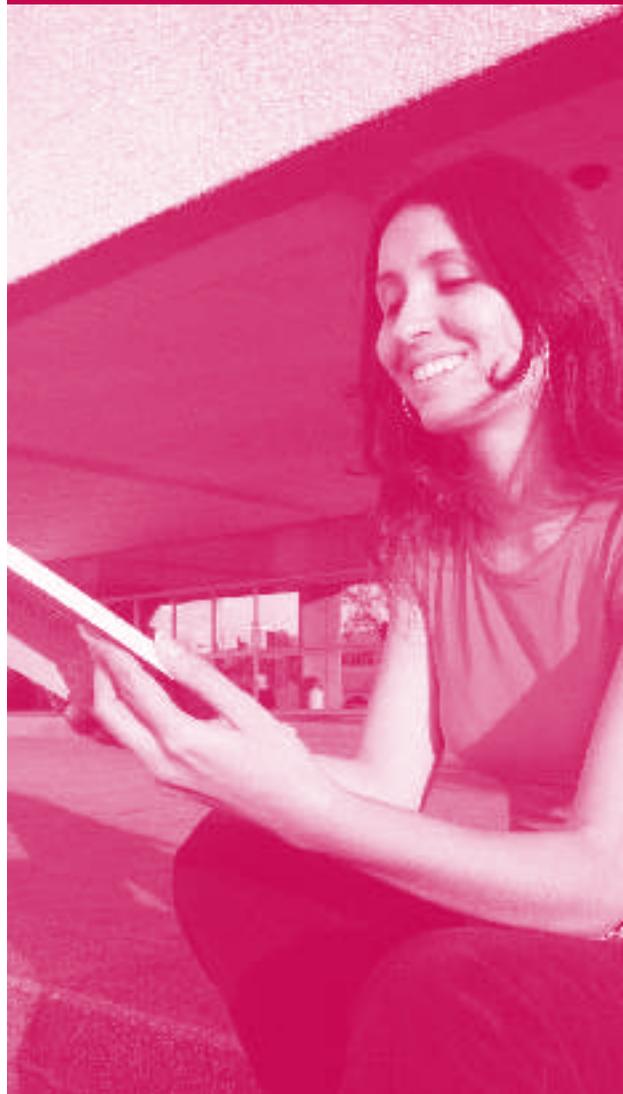
Es importante examinar entonces con mayor detenimiento por qué y cómo se producen los juicios, revisando qué elementos de éstos contribuyen a la formación de atribuciones en este tipo de experiencias.

De esta forma, el objetivo de nuestro estudio es identificar los procesos atributivos que un grupo de asesores y candidatos al grado de maestría le asignan a su actividad en un modelo de asesoría a distancia mediatizado por la tecnología.

## LA TEORÍA DE LAS ATRIBUCIONES

Dentro de la psicología social el concepto de atribución causal refiere al proceso mediante el cual las personas “investigan” para entender cómo es que un evento ocurre. Para ello las personas analizan la información a la que tienen acceso con el fin de explicar y controlar su entorno; dichas aclaraciones suelen ser de uso cotidiano y de sentido común y se elaboran para entender mejor su medio en términos de causas y efectos de determinados hechos o eventos.

En 1984 Moscovici postula que las personas llevan a cabo un proceso a través del cual intentan ordenar en forma coherente su medio, creando una organización cognitiva del mundo, una forma de ordenar las impresiones de su entorno y explicándolo a través de estimaciones de dos tipos: causas internas (referidas a la propia persona) y causas externas (referidas al medio). De ahí que en las personas, “de forma natural”, se da la tendencia a ver sólo los aspectos positivos de las personas que se aprecian, y lo contrario con aquellas que no. Así, en el ámbito de las relaciones de amistad, cuando una persona que se aprecia realiza algo desagradable (por ejemplo, robar), se produce una situación desequilibrante que se trata de contrarrestar negándose a creer que esa persona lo hizo, o argu-



mentando que no sabía lo que hacía. En síntesis, ése es el procedimiento que se utiliza de manera cotidiana en la percepción, lo que permite la predicción sobre cuales serán sus atribuciones y sus reacciones, dependiendo de sus valoraciones significativas.

La interpretación del fenómeno de la atribución de causalidad es aquella que argumenta que las personas llevan a cabo análisis similares a los que se utilizan en los estudios experimentales para explicar las causas de las cosas (Moscovici, 1984). Se dice que modifican alguna o algunas de las variables que intervienen en un hecho, con el objeto de observar qué efecto o efectos producen en las demás variables. Un argumento indica que es mediante dos procesos que la persona llega a hacer una atribución: uno, cuando la persona va adquiriendo información en torno a un hecho y observa una variación de causa-efecto en las relaciones de las variables que intervienen; el otro, cuando la información proviene de una sola observación y hay que deducir a partir de los elementos que intervienen en ella.

Mediante tales procedimientos las personas crean esquemas causales, que son una condensación causa-efecto de determinados hechos; estos esquemas causales actúan como conexiones temporales ordenadas e interconectadas.

Otro punto de vista acerca de la atribución de causalidad es el de la teoría de las representaciones sociales. Ésta interpreta que las personas con base en una lógica *sui generis*, o de sentido común, organizan a su manera la información del medio, a través de las herramientas simbólico-sociales que existen en el mismo para entenderlo y relacionarse con él, teniendo un grado de dominio personal sobre éste (Moscovici, 1984).

Ahora bien, si los esquemas atribucionales son una forma de conocimiento, no significa que éste sea formal, puesto que se ha encontrado que en las atribuciones no sólo existen procesos formales, sino que existen sesgos tales como la tendencia a agregar datos que no existen, mismos que son congruentes con sus esquemas y que les sirven para completar sus razonamientos (Morales, 1994).

Las atribuciones varían dependiendo de la elaboración lingüística que hace la persona del hecho y en ese proceso las “buenas conductas” se atribuyen a ellos mismos y las “malas conductas” a causas del medio (Hewstone, 1992).

Esta línea social de interpretación de las atribuciones nos habla de la importancia de conocer la atribución en el marco donde se genera, es decir, en el seno de los grupos. Intentando entender las atribuciones del grupo respecto a los

La atribución es social en tanto es común a los miembros de una sociedad o grupo.



hechos sociales, también en las atribuciones respecto a sus integrantes y, por otra parte, a las personas extra-grupo.

Es importante considerar la influencia de las emociones en el proceso atribucional, debido a que gran parte de la variación en la explicación de conceptos y de hechos está marcada por la dimensión de la evaluación afectiva; algunos autores han encontrado que esta dimensión enjuicia más rápido que la dimensión cognitiva (Echebarría y Páez, 1991). Por otra parte, se ha encontrado que las emociones afectan no sólo al pensamiento, sino también a la memoria, pues se ha registrado que en condiciones de reconocimiento de estímulos se tiende a reconocerlos donde no los hay, y que concuerdan con su relación afectiva hacia los mismos.

### NIVELES DE EXPLICACIÓN EN LA TEORÍA DE LA ATRIBUCIÓN

Existen muchas maneras de utilizar el término “social” en relación con la atribución. Hewston (1992) afirma que la atribución es social en origen (es decir, una atribución puede basarse en información social, o estar influida por la interacción social), y es en su referencia u objeto (es decir, se hace la atribución de un suceso que concierne a una persona o de un resultado social). La atribución es social en tanto que es común a los miembros de una sociedad o grupo (es decir, los miembros de grupos o sociedades diferentes pueden compartir explicaciones diferentes de los mismos sucesos).

Para la interpretación de los procesos atribucionales desde la línea social es ne-

cesario considerar los distintos niveles de explicación en la teoría de las atribuciones, estos cuatro niveles, que son el hilo conductor teórico de nuestro trabajo, fueron trabajados por Miles Hewston en 1992 en su texto *Del proceso cognitivo a las creencias colectivas*.

La percepción del entorno y, de manera más específica, de nuestros congéneres es un punto central de la psicología moderna, y en especial de la psicología social. En general cuando atribuimos, es decir, cuando le asignamos una atribución a algún objeto, o sujeto, lo que hacemos es crearnos una expectativa de causa o efecto que un objeto puede

tener sobre algún o algunos planos de la realidad o bien; una expectativa sobre la posible etiología o efectos de un comportamiento que un sujeto puede ofrecer frente a un estímulo cualquiera (Morales, 1994).

Por otra parte, ese proceso de atribución sobre el origen o destino, del objeto o el comportamiento del sujeto, está predeterminado por los componentes sociales señalados con anterioridad, lo que hace que toda atribución sea en esencia un elemento psicológico de una representación social que el sujeto que atribuye, tiene y comparte con algún grupo de referencia.

**Tabla 1.** Niveles de análisis de la atribución causal.

<b>Nivel intrapersonal</b>	Se circunscribe a los procesos psicológicos o intrapersonales que versan sobre el modo en que los individuos organizan su percepción, evaluación y comportamiento en el mundo social, poniendo énfasis en cómo los individuos procesan la información para llegar a una causa.
<b>Nivel interpersonal</b>	Se centra en la dinámica de los procesos interpersonales, en el marco de una situación dada. Los individuos ocupan posiciones esencialmente iguales. Estos roles pueden ser intercambiables.
<b>Nivel intergrupual</b>	Está constituido por los efectos de la categorización social sobre la atribución, al explicar los comportamientos en función de la pertenencia a un grupo.
<b>Nivel societal</b>	Está constituido por las creencias compartidas por grandes grupos de personas en el seno de una sociedad determinada.

# Los ambientes de aprendizaje virtual producen expectativas e ideas de causalidad, nuestro interés es aproximarnos a una óptica teórica.

## CONTEXTO

Durante las dos últimas décadas el desarrollo de la humanidad ha estado caracterizado por una avalancha constante de resultados novedosos en las tecnologías y su aplicación al campo de la transmisión de información y el proceso de comunicación, gracias a lo cual hoy manejamos con facilidad volúmenes sorprendentes de información, tanto para realizar las más complejas tareas en cualquier actividad profesional, como para tomar la más simple de las decisiones en la vida cotidiana.

Las sociedades de conocimiento que más rápidamente han adoptado las nuevas tecnologías son las instituciones dedicadas a la enseñanza y a la capacitación empresarial, estas comunidades no han estado exentas de problemas y plantean nuevas perspectivas de análisis.

Durante los años setenta y la primera mitad de la de los ochenta el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), experimentó una expansión no sólo de matrícula sino también geográfica, de manera que se crearon diversos campus del mismo instituto a lo largo de todo el territorio mexicano y, como una respuesta a las necesidades de transferencia de información entre alumnos y docentes, se consolidó una red de comunicación interna denominada BITNET.

Entre 1986 y 1987 se establece un sistema multicampus (Reagh S, N. 2000) y, de acuerdo a las recomendaciones del grado académico mínimo que hiciera el Southern Association of Colleges and Schools (SACS), nace el Sistema de Educación Interactiva por Satélite (SEIS) con el propósito de generar habilidades sociales tales como:

- Trabajo con grupos, dispersos de manera geográfica.
- Énfasis en el aprendizaje y la autorregulación.
- Intensa utilización de recursos tecnológicos.

Para marzo de 1996 se creó la Universidad Virtual ITESM con los siguientes objetivos:

- Apoyar el mejoramiento del proceso educativo de los campus del sistema.
- Extender el servicio a otros públicos nacionales e internacionales.
- Enriquecer y ampliar el aprendizaje de los alumnos y permitirles flexibilidad de tiempo y espacio.
- Crear y difundir una nueva concepción de la enseñanza que use racionalmente la tecnología.
- Fomentar el desarrollo de grupos multidisciplinarios y cooperativos en el diseño y gestión de programas educativos.
- Promover la investigación educativa.



Ahora bien, el modelo de asesoría de tesis en la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual (uv), espacio donde se realiza este estudio, parte del concepto de la educación centrada en el alumno, mismo que se trabaja a lo largo de todo el currículum.

La diferencia básica entre una asesoría tradicional y el modelo de asesoría de la Escuela de Graduados en Educación (ege) radica en que en el primer modelo el alumno y el asesor comparten un mismo ambiente académico y contextual. Y, por otra parte, en el modelo de asesoría a distancia que analizamos, la diferencia sustantiva radica en que asesor y asesorado no comparten un ambiente académico y contextual, lo que implica una mayor dependencia del medio de interacción asincrónico seleccionado (el correo electrónico).

Estos ambientes de aprendizaje virtual generan una serie de expectativas e ideas de causalidad más o menos claras en los participantes, y nuestro interés se centra en aproximarnos a esta realidad desde una óptica teórica, que nos permita explorar cómo estos elementos actúan a favor o en contra del proceso.

**Las atribuciones autocomplacientes se desarrollan a partir del contacto de los sujetos con escenarios o medios y son “cortadas a la medida” en situaciones sociales específicas.**

## DISEÑO DEL ESTUDIO

Definimos este estudio como exploratorio transeccional y descriptivo, debido a que sólo recolectaremos datos en un único momento, para identificar y analizar la incidencia de algunas de sus variables.

La población objeto de estudio se constituyó por un conjunto de 81 asesores y 199 asesorados de la EGE, de la UV y del ITESM, y la muestra utilizada fue de tipo auto-seleccionada no representativa, con un total de 81 asesorados y 38 asesores. Como instrumentos se elaboraron dos cuestionarios, uno para cada población objeto de este trabajo, que se enviaron vía correo electrónico.

Las variables que se tomaron en cuenta para este estudio están organizadas en tres categorías de análisis: primero, las caracterizadoras de los grupos participantes; en segundo término, las variables relativas a la comunicación y proceso atributivo en ambientes académicos y contextuales en la asesoría de tesis, y, para finalizar, las variables relativas a sesgos atributivos en encuentros interpersonales mediatizados por la plataforma tecnológica.

## RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron analizados a partir de los niveles de explicación de las atribuciones causales; inicialmente se pensaba en la posibilidad de que los patrones de respuesta de ambos grupos (asesores y asesorados), fueran susceptibles de explicación desde el segundo nivel de análisis, según el cual los sujetos atribuyen las causas de un hecho a una persona con la cual interactúan, para centrar así sus explicaciones sobre las causas a los procesos interpersonales; en este caso pudiera pensarse que asesores y asesorados respondían en función de su conocimiento del otro en esa relación de bina de trabajo donde el proceso de aprendizaje tendría lugar a partir de la negociación de las ideas.

Los resultados muestran que los participantes atribuyen a su contraparte habilidades para comunicarse por escrito, sistematizar ideas y conocer el contenido del tema del trabajo, en lo referente a las variables que dan cuenta de la comunicación en ambientes académicos y contextuales en el proceso de asesoría. Y en lo relativo a las atribuciones en en-

cuentos interpersonales mediatizados por la plataforma tecnológica, se puede apreciar que la gran mayoría de los sujetos manifiestan un nivel de acuerdo en el que la modalidad de asesoría es facilitadora, los comentarios son interpretados con facilidad y el modelo representa en sí una ventaja.

Esta recurrencia de respuestas positivas y en espejo que ofrecen ambos grupos nos sugieren su inserción en un

nivel explicativo de tipo intrapersonal, ya que al parecer los participantes contestan a las preguntas a partir de patrones recurrentes que son favorables a su compañero de proceso y al modelo de trabajo en sí. Consideramos que dichas confluencias son indicadores de un patrón atributivo autocomplaciente, donde los asesores y asesorados responden a partir de su ideal y no de forma necesaria de su interacción con el otro.



Las atribuciones autocomplacientes se desarrollan a partir del contacto de los sujetos con escenarios o medios y son “cortadas a la medida” en situaciones sociales específicas, a fin de no generar disonancia con lo esperado por los posibles espectadores.

Estamos entonces frente a la posibilidad de que los sujetos de este estudio describan su experiencia basados no tanto en los resultados o avances en su tarea para ese mismo periodo académico, sino más bien en representaciones previas. Los sesgos atributivos que muestran los participantes nos hacen pensar que es oportuno aproximarnos a este espacio de interacción social de aprendizaje con instrumentos más sensibles, ya que en la medida que podamos identificar qué parte de su discurso es un anclaje, y por lo tanto producto de un modelo o concepción previa y qué parte refleja en realidad la experiencia vivida, estaremos en condiciones de hacer ajustes de fondo para mejorar este modelo de asesoría a distancia. *a*

## BIBLIOGRAFÍA

- Almaguer S, T. y J. Escamilla (Coords.) (2000), *El diseño de la práctica docente en la universidad Virtual*, Monterrey n. l., México: ITESM.
- Dankhe G. L. (1989), *Investigación y comunicación*, México: McGraw-Hill.
- Echebarría, A. (1991), *Psicología social sociocognitiva*, Bilbao: Descleé de Rouwer s. a.
- Flores F, M. (2000), *Interacción en grupos de discusión a distancia: una indagación natural*, Monterrey n. l., México: Escuela de Graduados en Educación, Año 1, núm., 1, julio-agosto de 2000.
- Jodelet, D. (1998), *La representación social: fenómenos, concepto y teoría*.
- Hewstone, M. (1992), *La atribución causal, del proceso cognitivo a las creencias colectivas*, España: Paidós.
- Morales, J. F. et al. (1994), *Psicología social*, España: McGraw-Hill Editores.
- Moscovici, S. (1984), *Psicología social*, España: Editorial Paidós, vol. 1.
- Moscovici, S. y Hewstone, M. (1984), “De la ciencia al sentido común”, en Moscovici, S., *Psicología social*, España: Editorial Paidós, vol. 1.
- Moscovici, S., G. Mugny y J. A. Pérez (1991), *La influencia social inconsciente, estudios de psicología social experimental*, Barcelona: Anthropos editorial del hombre.
- Reagh S, N. (2000), “Una metodología interactiva y constructivista para la enseñanza de la comprensión del inglés a través de la www”, tesis de maestría, Universidad Virtual, ITESM, inédita.
- Potter, J. (1998), *La representación de la realidad. Discurso retórica y construcción social*.
- Pozo, R. (2000), *Simulación a través de internet para la difusión de las ventajas del intercambio electrónico de documentos*, España: Universidad de Sevilla.
- Wagner, W. (2000), “Can Representations explain social behaviour? A discussion of social Representations as rational systems”, *First International Conference on Social Representations*, Ravello, Italia.
- Weiner, B. (1998), *Human Motivation, Metaphors, theories and Research*, EUA: Age Publications inc.

