A person wearing a yellow long-sleeved shirt is sitting at a desk. In the background, a large computer monitor displays a video conference with several participants. On the desk, there is a spiral-bound notebook with a grid pattern, a blue sticky note, and a pair of white headphones. The person's hands are visible; one is holding a pencil over the notebook, and the other is near a keyboard. The scene is lit with soft, indoor lighting.

ARTÍCULO DE REVISIÓN

Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

El acto educativo virtual: alternativa confiable para la gestión del conocimiento

The virtual educational act: reliable alternative for knowledge management.

O ato educacional virtual: alternativa confiável para a gestão do conhecimento.

Recibido: 17-09-2020

Aprobado: 15-02-2021

DOI: <https://doi.org/10.22490/27452115.4699>

AUTORES

Bethzaida Beatriz Africano Gelves¹

1. Doctora en Pedagogías Críticas, Coordinadora de la Comunidad de Aprendizaje "Gestión y Socialización del Conocimiento". Unidad Territorial Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología, FUNDACITE, Estado Mérida, Venezuela. Email: africanogelves@gmail.com, bafricano@correo.fundacite-merida.gob.ve. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0749-1394>

RESUMEN

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, a los procesos educativos ha provocado cambios en la forma de adquirir el conocimiento, lo cual ha generado nuevas iniciativas para la interacción y la socialización de saberes y experiencias que contribuyen a la formación del ser humano. Esto es posible, dada la existencia de diferentes plataformas tecnológicas, que permiten desarrollar contenidos educativos para la realización de actividades académicas. Es así como este artículo aborda el tema del acto educativo virtual como una nueva alternativa de estudio confiable, donde la participación activa, la comunicación, el establecimiento de relaciones dialógicas y la presencia de valores en cada uno de los participantes del proceso educativo virtual, hacen de este un proceso viable y confiable para su desarrollo personal y profesional. Es por esto, que se pretende reflexionar sobre la confiabilidad que el ser humano posee en el acto educativo virtual, empleando un análisis cualitativo reflexivo, que permite la interpretación de los diálogos establecidos con formadores y formados participantes de cursos en línea en la Comunidad Digital FATLA. Así pues, el proceso educativo virtual es posible dada la conjunción de elementos tales como: la Internet, los entornos virtuales y la disposición de facilitadores y participantes para intercambiar el conocimiento al confiar unos en otros, y todos en el proceso educativo virtual como herramienta de aprendizaje.

ABSTRACT

The incorporation of information and communication technologies into the educational processes have caused changes in the way we acquire knowledge, which has generated new initiatives for the interaction and socialization of knowledge, creating experiences that contribute to the formation of human beings. This is possible, due to the existence of different technological platforms, which allow the development of educational content for carrying out academic activities. Thus, this article addresses the topic of virtual education as a new reliable study alternative, where active participation, communication, dialogic relationships, and presence of values in each one of the participants within the virtual educational process, make this a feasible and reliable process for their personal and professional development. Thus, the virtual educational process is possible given the conjunction of elements such as: The Internet, virtual environments and the willingness of speakers and participants to exchange knowledge by trusting each other, all this using the virtual educational process as a learning tool.

RESUMO

A incorporação da tecnologia de informação e a comunicação aos processos educacionais têm provocado mudanças na forma de adquirir o conhecimento, o que tem gerado novas iniciativas para a interação e a socialização de saberes e experiências que contribuem para a formação do ser humano. Isso é possível, dada a existência de diferentes plataformas tecnológicas, que permitem o desenvolvimento de conteúdos educacionais para a realização de atividades acadêmicas. Assim, este artigo aborda a questão do ato educativo virtual como uma nova alternativa confiável de estudo, onde a participação ativa, a comunicação, o estabelecimento de relações dialógicas e a presença de valores em cada um dos participantes do processo educacional virtual, fazem disso um processo viável e confiável para seu desenvolvimento pessoal e profissional. Assim, este artigo aborda a questão do ato educativo virtual como uma nova alternativa confiável de estudo, onde a participação ativa, a comunicação, o estabelecimento de relações dialógicas e a presença de valores em cada um dos participantes do processo educacional virtual, fazem deste um processo viável e confiável para o seu desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos.

PALABRAS CLAVE:

acto educativo virtual, confianza, gestión del conocimiento, educación alternativa, comunicación.

KEYWORDS:

Virtual educational, trust, values, alternative education, communication..

PALAVRAS CHAVE:

Ato educacional virtual, confiança, valores, educação alternativa, comunicação.

INTRODUCCIÓN

La incorporación y la disponibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación han provocado que estas se conviertan en una herramienta de gran utilidad dentro del quehacer diario del ser humano, relacionado con aspectos personales, profesionales y educativos, entre otros. El acto educativo es posible en entornos virtuales, que resultan de la agrupación de personas que se reúnen para discutir e interactuar sobre un tema en particular y que poseen intereses comunes para compartir conocimiento, saberes y experiencias. Es un espacio que les proporciona la posibilidad de manifestar, públicamente, lo que les gusta o no, dar opiniones sobre el tema en discusión o, simplemente, colaborar en la construcción de nuevos conocimientos, donde la comunicación y la confianza juegan un papel importante entre los miembros de referidos entornos, pues sin ellas, no es posible mantener en el tiempo el desarrollo del acto educativo virtual.

Es por esto, que este artículo pretende reflexionar sobre la confiabilidad que el ser humano posee en el acto educativo virtual, empleando un análisis cualitativo reflexivo, que permite la interpretación de los diálogos establecidos con formadores y formados participantes de cursos en línea en la Comunidad Digital FATLA, para entender desde mi perspectiva como investigadora y participante de los mismos, el accionar, la forma de pensar y de emitir juicios del otro con respecto a la confianza que tienen unos sobre otros, ellos en uno y todos en el acto educativo virtual.

Este artículo está estructurado en tres apartados. **Las plataformas tecnológicas educativas**, el cual esboza la contextualización de estas como herramienta para llevar a cabo el acto educativo virtual. Seguidamente, **La educación virtual como educación alternativa**, en la que se describe, por una parte, el contexto teórico de esta modalidad de estudio como nueva alternativa para quienes no pueden asistir al aula de clase para continuar con su formación, y por la otra, su fundamentación metodológica. Y finalmente, **La confianza del ser humano en el acto educativo virtual como alternativa educativa**, es un apartado que permite reflexionar sobre la confianza que debe existir entre las partes involucradas en el acto educativo virtual para hacer de este una alternativa de estudio confiable.

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS EDUCATIVAS

La incorporación de la internet al proceso educativo obliga a la creación de plataformas tecnológicas, las cuales constituyen la diversidad de herramientas que facilitan alojar información de interés para un colectivo: facilitadores y participantes. Entre las plataformas utilizadas con mayor frecuencia se encuentran Moodle, Chamilo, Dokeos, Edmodo y Claroline. En lo concerniente a estas plataformas, Meza (2012) sugiere que las mismas pueden ser vistas como un modelo pedagógico, el cual es un conjunto de elementos que ordenan la forma en que debe llevarse a cabo el acto educativo, con el fin de dar cumplimiento a la misión, la visión y los principios estratégicos establecidos en la institución educativa. Por su parte, Díaz (2009), define las plataformas virtuales como “un entorno informático en el que nos encontramos

con muchas herramientas agrupadas y optimizadas para fines docentes. Su función es permitir la creación y gestión de cursos completos para internet sin que sean necesarios conocimientos profundos de programación” (p. 2).

Así pues, las plataformas tecnológicas favorecen, por un lado, el diseño y desarrollo de cursos didácticos y, por el otro, mejoran la comunicación entre los actores involucrados en dicho proceso, para lograr el aprendizaje significativo, tanto de manera individual como colectiva. Con relación al diseño de cursos didácticos o diseño instruccional, el acto educativo virtual requiere de una planificación de acuerdo con los intereses educativos de sus participantes, de la determinación de procesos metodológicos, evaluativos y de acompañamiento que permitan obtener el aprendizaje de los contenidos (Martín y Salcedo, 2018). Al respecto, Rosenberg (2001) señala que el aprendizaje no es otra cosa que el “proceso mediante el cual las personas adquieren nuevas habilidades o conocimientos con el propósito de mejorar su rendimiento” (p. 4). De esto, se deduce que los espacios virtuales reconocen el desarrollo de la interacción, la socialización, el pensamiento crítico, creativo y la generación de conocimientos entre los facilitadores y sus participantes, por lo que el conocimiento se comparte, se crea y se utiliza. Es necesario aclarar que las plataformas tecnológicas educativas son programas informáticos que llevan integrados diversos recursos de hipertexto y que son configurados por el facilitador. Esta configuración se realizará en función de las necesidades de formación, permitiendo establecer un intercambio de información y opinión con el participante, tanto de manera síncrona como asíncrona.

De esta circunstancia nace el hecho de que conviene diferenciar los tipos de comunicación. La comunicación sincrónica es aquella que se sucede de manera simultánea entre los involucrados del acto educativo virtual; mientras que la comunicación asincrónica es aquella que no presenta coincidencia en el tiempo; es decir, los actores involucrados en el referido proceso educativo dejan alojado, en un momento determinado, lineamientos, instrucciones, comentarios y resolución de actividades, que son vistas en períodos posteriores; “sin embargo, se trata de una asincronía con límites ya que un estudiante debe participar en las actividades obligatorias” (Sepúlveda, 2016, p.19). En correspondencia a ello, Cabero y Llorente (2007) indican que estas “herramientas nos permiten realizar la comunicación en los mismos tiempos entre los usuarios, como ocurre con el chat o las audioconferencias [sincrónica]; o en distintos, como nos facilita el correo electrónico o los blogs [asincrónica]” (p. 103).

Lo que más resalta en el contexto de las plataformas tecnológicas educativas, no es sólo el hecho de conocerlas, sino saber cómo utilizarlas para mejorar el acto educativo. Esta tarea es realmente compleja; complejidad que surge del hecho de que existe un lenguaje confuso en la terminología del modelo educativo. De allí surge el hecho de que exista una gran diferencia entre: educación a distancia, educación semipresencial (*b-learning*) y educación virtual (*e-learning*). Con relación a esta diferencia, la Universidad Nacional Abierta (UNA), Venezuela, (s.f.) define la educación a distancia como el “sistema de estudio no convencional en el cual el estudiante es autónomo en el manejo tanto del tiempo como de todas las

herramientas de estudios para alcanzar los objetivos planteados, sin necesidad de la asistencia física en las aulas de clases”. De ahí, se infiere que es un modelo educativo de enseñanza que no requiere de la presencia del estudiante en el salón de clase. Él mismo consigue el material didáctico de manera personal en las instalaciones de la institución educativa o mediante cualquier otra alternativa, a través del uso de la internet.

Esta característica particular del referido modelo educativo conlleva a que el estudiante utilice las diferentes técnicas y estrategias de aprendizaje, orientadas y centradas en el estudiante; por ejemplo: estudios de casos, mapas mentales y conceptuales, cuadros comparativos y resúmenes, entre otros. De ello resulta, que esta modalidad de estudio permita fomentar el estudio autodirigido. De igual manera, se puede entender por educación a distancia una manera de desarrollar el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que estudiantes y docentes se encuentran separados físicamente. Por tanto, se trata de la utilización de medios técnicos, la organización de apoyo tutorial, el aprendizaje autónomo, la comunicación bidireccional, el enfoque tecnológico, la comunicación masiva y el nivel de industrialización de la enseñanza (Ruipérez, 2003; Romero, 2007). Lo cierto es que el referido modelo se caracteriza por el hecho de que existe una separación física entre los docentes y sus estudiantes; se utilizan de manera efectiva las tecnologías de la información y la comunicación para la búsqueda de material didáctico que afiance los conocimientos del estudiante; se desarrollan las capacidades de análisis y reflexión de los mismos y se facilita el uso de estrategias

de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, el rol que juega el docente es, fundamentalmente, el de ayudar, orientar y asesorar el aprendizaje con el fin de que el estudiante logre alcanzar los objetivos educativos.

Por su parte, el desarrollo de las nuevas TIC y su incorporación al acto educativo, desde la aparición de la internet, ha provocado una revolución en la educación a distancia, lo cual ha despertado el interés en muchos de los miembros de la sociedad. Se añade, entonces, que la incorporación de las TIC en el recinto universitario ha llevado a realizar cambios fundamentales a nivel metodológico y actitudinal, tanto en los profesores como en los estudiantes, y en la manera como se está desarrollando el acto educativo tradicional. En consecuencia, la incorporación de las tecnologías se traduce en una mejora del proceso educativo, lo cual es utilizado para suministrar datos, información y nuevos conocimientos a los estudiantes, con el fin de prepararlos con anterioridad a la clase.

Esta incursión tecnológica conlleva al nacimiento de un nuevo modelo educativo, al que se le conoce como *b-learning* (*blended learning*) o, coloquialmente, como educación semi-presencial. Al respecto, Rosas (2005) expresa que el mismo es consecuencia de incorporar las TIC al acto educativo tradicional, lo cual conlleva a sustituir algunas actividades de aprendizaje por otras mediadas por la tecnología; en tanto, que Bartolomé (2004) señala que el *b-learning* es “aquel modo de aprender que combina la enseñanza presencial con la tecnología no presencial” (p. 5) y González, (2015) señala que el *b-learning* “es aquella modalidad, donde hay encuentros tanto físicos o presenciales, como virtuales y donde se usan como apoyo las TIC o recursos electrónicos, tales como

foros, chat, correo electrónico” (p. 520). O sea, el modelo no solo trae consenso en la incorporación de las tecnologías al proceso educativo tradicional, sino que implica un cambio de paradigma en relación con las actividades de aprendizaje apoyadas con el uso de las tecnologías. Bajo esta perspectiva, entonces, el *b-learning* es un proceso de educación mixta, que reúne la eficacia y eficiencia de la educación tradicional (presencial) con la flexibilidad de la educación virtual, que se logra con el uso de la internet. Por ello, este tipo de educación busca plantear el conocimiento que adquieren los estudiantes con el uso de los recursos didácticos y pedagógicos, asociados con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación; accionar que persigue complementar la educación presencial de los estudiantes.

Con relación a la educación virtual, también conocida como *e-learning*, se dice que es una aplicación web que integra un conjunto de herramientas tecnológicas que hacen posible llevar a cabo el acto educativo en línea, permitiendo así una enseñanza no presencial (*e-learning*). Dada esta concepción, el *e-learning* es el acto educativo en el que se hace indispensable el uso de la internet para alcanzar el aprendizaje, pues como lo señalan Carrasco y Baldivieso (2016) este tipo de educación involucra procesos de enseñanza - aprendizaje mediados por la tecnología. Donde los participantes del proceso educativo virtual poseen cierta madurez para lograr trabajar en equipo de manera colaborativa, a su propio ritmo, lo que los identifica como los protagonistas del proceso educativo, donde cada uno aprende haciendo. Donde predomina la comunicación, ya sea síncrona o asíncrona, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica y continua; donde el partici-

pante es el centro de la formación, al tener que autogestionar y autodirigir su aprendizaje, con la orientación y la tutoría de los facilitadores y compañeros. Salinas (2013) señala que los procesos centrados en el participante permiten obtener el aprendizaje de manera abierta, donde cada participante toma la decisión de manejar su proceso educativo y la forma de aprender, bajo la tutoría de sus formadores.

Dentro de este contexto, las plataformas *e-learning*, como lo denomina Rosenberg (2001), encierran la utilización de la internet como herramienta fundamental para el desarrollo del acto educativo. Esta herramienta provee una serie de ideas y opciones, que el participante puede elegir para dar respuesta a las actividades asignadas por el facilitador y que son necesarias para lograr los objetivos propuestos por el modelo educativo. Esto trae consigo que cada uno de los participantes del acto educativo virtual reúna habilidades, destrezas y capacidades en la adquisición de nuevos conocimientos. Con relación a esto, García y Seoane (2015) señalan que el *e-learning* se fundamenta en las teorías constructivistas, que buscan que el individuo a través de la interacción con otros sea de forma síncrona o asíncrona, logre construir nuevos conocimientos.

De tal forma que buscan transformar los espacios de enseñanza-aprendizaje tradicionales en espacios virtuales de aprendizaje, a los que se les conoce como EVA. Quiroz (2010) afirma que “es una aplicación informática diseñada para facilitar la comunicación pedagógica entre los participantes en un proceso educativo” (párr. 6) y, en algunos casos, se les conoce como EVEA (Entorno Virtual de

Enseñanza-Aprendizaje). Así pues, el objetivo fundamental de la plataforma *e-learning* es permitir a sus usuarios la creación y gestión de los espacios de enseñanza-aprendizaje en Internet. Espacios donde los participantes puedan interactuar, socializar y establecer un proceso dinámico de interrelación, que conlleve a realizar la retroalimentación progresiva del conocimiento dentro de los miembros del grupo (Africano, Febres-Cordero y Pérez, 2016). Lo cierto es que, quien guía este proceso de enseñanza es el facilitador; quien se comporta como orientador del proceso educativo.

Por consiguiente, en los espacios virtuales debe aplicarse un conjunto de estrategias que reconozcan el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas, con el propósito de adquirir nuevas competencias, mejorar la comunicación con nuevos usuarios y crear nuevos entornos, que integren los sistemas semióticos (diferentes signos creados por el ser humano). Lo que resulta, desde luego, en la necesidad de ampliar la capacidad humana para (re)presentar, procesar, transmitir y compartir información, cada vez con menos limitaciones de espacio y de tiempo, de forma casi instantánea y con un costo económico cada vez menor. Cabe pensar, sin embargo, que para desarrollar tales capacidades es necesario que tanto el facilitador como los participantes cambien su papel en el desarrollo del acto educativo. Con todo y lo anterior, el facilitador usará metodologías que activen el aprendizaje de los participantes, tales como: el aprendizaje basado en problemas, el trabajo colaborativo y la socialización, entre otros. En tanto que el participante debe ser más dinámico en su proceso de aprendizaje, desarrollando las competencias propias del siglo XXI, a saber: búsqueda de información,

sistematizándola y analizándola para que sea presentada y discutida en el espacio virtual; trabajar en equipo y servir de tutor de sus pares.

Sin embargo, ha de considerarse una diversidad de situaciones tanto en lo referente a las posibilidades de acceso a las TIC como a la utilización que se hace de ellas. Pero aún queda mucho por recorrer, porque existe una gran desigualdad, ya que gran parte de la población aún no tiene acceso a Internet. Desde luego, el uso de las TIC en el acto educativo sea tradicional y/o virtual, contribuye con los procesos de cambio social, en lo cual se sustenta la necesidad de la alfabetización tecnológica en los países (García, 2014). Bajo esta sustentación, la educación virtual según Silvio (2000) no es “un hecho aislado, sino el conjunto de la confluencia de una serie de factores socioeducativos y tecnológicos que ha conducido a crear un nuevo paradigma de trabajo académico en la educación superior” (p. 161). En otras palabras, la educación virtual es un medio para la búsqueda de la enseñanza de manera autónoma, independiente y colaborativa; por lo que puede ser considerada una pedagogía alternativa. Este tipo de educación es una vía de cambio y un medio de construcción del ser humano para adaptarse a la realidad y transformarla para la satisfacción de sus necesidades (Bonàs, et al., 2007).

De aquí que la educación virtual guarde cierta vinculación con la educación presencial, pues ambos tipos de educación tienen un propósito en común: lograr el aprendizaje significativo en cada uno de sus participantes, donde el uso de estrategias de enseñanza y aprendizaje son comunes, aun cuando se diferencian por el uso o no de las herramientas tecnológicas para su construcción y diseño.

LA EDUCACIÓN VIRTUAL COMO EDUCACIÓN ALTERNATIVA

Desde la aparición del ser humano ha surgido la necesidad de resolver problemas e inquietudes que se le presentan. Es así como este ha utilizado un conjunto de información, saberes y experiencias que posee para dar respuesta oportuna a tales problemas e inquietudes. Conjunto que podría definirse como conocimiento, donde la evolución tecnológica se visualiza en las transformaciones que han sufrido los procesos técnicos con relación al uso de las herramientas, las máquinas y la automatización de los mismos. Evolución que también ha afectado la manera de llevar a cabo el acto educativo virtual y la adquisición y construcción del conocimiento, lo cual se presenta, hoy en día, una nueva alternativa educativa para aquellos que, por distintas razones, no pueden acudir a las aulas de clases para continuar con su formación; lo cual constituye un medio para apropiarse del conocimiento. En correspondencia a esto, la incorporación de las TIC en el ámbito educativo está facilitando la realización de las actividades académicas, al disponer de herramientas y plataformas tecnológicas que aceptan la interacción e intercambio de las ideas y los saberes como fuente y oportunidad de conocimiento.

Dada la experiencia en procesos educativos virtuales, de lo anteriormente expresado, resulta que, tanto facilitadores como participantes están desarrollando competencias para la selección y manejo eficaz y eficiente de las herramientas tecnológicas, con el fin de favorecer los entornos virtuales y, por ende, contribuir con el aprendizaje significativo. Al respecto, Ausubel (1968), plantea que el aprendizaje significativo

más que un cambio de conducta del ser humano es el resultado de los cambios en el significado de la experiencia y los conocimientos previos que posee, por lo que plantea mecanismos que garanticen la adquisición, la asimilación y la retención de conceptos significativos para el ser humano. Lo que, a su vez, proporciona la incorporación e interiorización de nueva información con el propósito de construir nuevo conocimiento. Es importante acotar, que aun cuando Ausubel planteó la teoría del aprendizaje significativo al aula de clase en las escuelas, hoy por hoy, es una teoría aplicable en el ámbito educativo virtual, pues se trata de una teoría constructivista, donde cada ser humano crea y construye su propio aprendizaje, permitiendo el trabajo independiente y autónomo donde el participante aprende haciendo, elaborando nuevos constructos teóricos-prácticos, a partir del trabajo de unos con los otros y de los otros con uno, aun cuando en algunos casos, se puedan realizar dichos constructos de manera individual.

En este orden de ideas, el acto educativo virtual, como una alternativa educativa, es una acción que busca formar personas. Transmitir conocimientos, las habilidades y las destrezas. Favorecer el aprendizaje, el trabajo colaborativo y las relaciones dialógicas, entre los facilitadores y los participantes. Acciones que se llevan a cabo en el ciberespacio, entendiendo este como la interconexión entre los dispositivos tecnológicos que genera la creación de una nueva relación con el saber. Con relación a lo expuesto, Lévy (2007) señala que el conocimiento es la virtualización de la experiencia del ser humano a lo largo de su vida; es decir, es la creación del conocimiento a través del uso de la internet, los recursos, las plataformas techno-

lógicas y la puesta en práctica de los saberes adquiridos. Esto, con el propósito de favorecer el intercambio de saberes y, por ende, la construcción de nuevos conocimientos que se traducen en aprendizaje para cada uno de los involucrados del acto educativo virtual, lo cual es posible dado los sistemas de comunicación que existen en la web y la interacción permanente entre unos y otros.

De modo que la puesta en práctica del acto educativo virtual permite afirmar que se está transformando la forma de adquirir y transmitir el conocimiento, donde cada uno de los participantes logra llevar a cabo sus procesos de formación. Lo que significa, el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas en el uso y manejo de las TIC, como medio de interactividad, interacción y socialización del conocimiento. Bajo este contexto, la educación virtual como educación alternativa tiene como propósito, al igual que en el modelo tradicional, la formación integral del ser humano con la diferencia de que en esta alternativa educativa no existe la presencialidad ni los horarios preestablecidos para lograr el aprendizaje. Así pues, la educación virtual en contraposición con la educación tradicional busca orientar, guiar y ayudar a los participantes los contenidos que requieren para mantenerse actualizados, ya que encuentra limitaciones para continuar con la formación en las aulas de clases.

De lo anterior, se deduce que este modelo educativo virtual se centra en los participantes, motivándolos a que se involucren activamente en las actividades académicas, mediante el trabajo colaborativo y cooperativo, lo cual provoca que el conocimiento se encuentra en constante transformación, dada la experiencia y los saberes adquiridos por el ser humano (Africano y Anzola, 2018).

La *praxis* en el ámbito educativo virtual deja en evidencia que existen cambios en la manera de generar los contenidos, planificar las actividades y ejercer los roles de los involucrados. Lo que lo convierte en una alternativa innovadora, novedosa, atractiva y confiable, aun cuando tiene la tendencia a ser una alternativa individualista apoyada más en la interactividad que en la interacción, lo que facilita la reflexión por parte de los involucrados, favoreciendo el desarrollo personal e intelectual de los mismos.

La fundamentación metodológica para dar respuesta a las inquietudes que me llevaron a reflexionar sobre lo que hay más allá de la pantalla de la computadora, en otras palabras: detrás de la computadora están sustentadas en las experiencias adquiridas a lo largo de la vida. El estudio del acto educativo virtual desde la confianza requiere de un análisis cualitativo del ser humano, como participante dentro de este acto educativo, viéndolo como alguien diferente del resto de los miembros del entorno virtual, lo cual no involucra el hecho de ser discriminado dentro del referido entorno, sino por el contrario verlos diferente unos con otros, implica que cada uno posee un desarrollo personal e intelectual diferente. Por esta razón, se trata, de un estudio reflexivo que busca desde mi experiencia, como participante y facilitadora de cursos virtuales en la Comunidad Digital FATLA, interpretar lo experimentado con relación al otro frente al computador o detrás del mismo. A partir de esta contextualización y dada la experiencia adquirida, procedí a realizar un análisis reflexivo de las anotaciones obtenidas de la interacción y la socialización con el grupo objeto de estudio, el cual está referido a los formadores y formados participantes de cursos en línea.

LA CONFIANZA DEL SER HUMANO EN EL ACTO EDUCATIVO VIRTUAL COMO ALTERNATIVA EDUCATIVA

Reflexionar sobre la confianza que puede tener el ser humano sobre otro o sobre algo, no es una cuestión fácil de hacer, ya que es una cualidad propia de cada ser humano; por este motivo, la confianza se convierte en un elemento vital para su desarrollo personal, profesional e intelectual. La confianza es un sentimiento que tienen las personas en creer o dejar de creer en el otro, es un hecho esencial en la vida del ser humano. Es un valor que construye el ser humano a lo largo de la vida a partir de las relaciones interpersonales, con base a las conductas y acciones que ejecuta en el entorno en el que se desenvuelve. Por eso, es una característica propia del ser humano, que se genera de manera reflexiva y voluntaria, que le permite sentirse satisfecho y seguro de lo que es y hace en pro de los demás.

Siendo que la confianza es una cualidad propia del ser humano, Luhmann (1973) trata dicho tema como uno de los elementos relevantes para la construcción del entorno social del ser humano, dado que se considera que la confianza no es solo algo propio del mismo sino algo más complejo que encierra todo aquello que puede afectar y/o condicionar el futuro. Por consiguiente, es una actitud personal no transferible a otros, que no puede ser considerada objetiva ni subjetivamente, pues la misma se aprende y se construyen a lo largo de la vida, porque cada ser humano desde la infancia debe tomar la decisión de confiar o no, con base en los hechos que se suceden en su entorno.

Con base en esta contextualización, los partícipes del acto educativo virtual poseen valores personales, tales como: la reputación, la empatía y la benevolencia. Con respecto a la reputación, entendida esta como las opiniones que emite el ser humano sobre otro, los participantes reconocen que el acto educativo virtual como alternativa educativa es confiable, ya que tanto formadores como los formados participan de manera voluntaria o por recomendación de otros en los actos educativos, lo cual contribuye a la formación permanente de cada uno de ellos. Este hallazgo se sustenta en tres atributos propios de cada ser humano: la motivación, la honestidad y el comportamiento del otro.

Con relación a la empatía, entendida esta como un sentimiento positivo que posee la persona por los demás, busca que se identifiquen entre sí para lograr de manera cooperativa la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas. En el ámbito educativo virtual, cada uno de los facilitadores y participantes tienen la capacidad de comprender el comportamiento del otro y las decisiones que toman con respecto a la resolución de actividades. El hecho de que los involucrados del acto educativo virtual posean empatía, los transforma en personas colaborativas y cooperativas; preocupadas unas de otras y dispuestas a emitir juicios de valor para resolver problemas y/o plantear soluciones. En este sentido, y dada la experiencia como facilitadora y participante en procesos educativos virtuales, todos y cada uno de sus involucrados trabajan en equipo, lo que les permite obtener resultados favorables en su proceso formativo. Es decir, cada uno de ellos, además de ser empático es benevolente dentro del acto educativo virtual. Por otra parte, cada partícipe del acto educativo virtual cree y confía en que se cumplirá con

todo lo propuesto para el desarrollo del referido acto educativo, lo que conlleva a fortalecer los valores de honestidad y la capacidad de ayudar al otro de manera confiable y sin esperar algo a cambio. Esto, satisface las expectativas que tienen sobre los beneficios que genera la educación virtual como alternativa educativa en el desarrollo personal, profesional e intelectual de cada uno de ellos.

Por otra parte, es importante acotar que la experiencia que posee el ser humano para realizar actividades en el mundo virtual favorece el acto educativo y contribuye a generar niveles de confianza en cada uno de los participantes, permitiendo el desarrollo de habilidades y capacidades para trabajar de manera colaborativa, convirtiendo así, a la educación virtual, en una alternativa educativa confiable. Evidentemente, la confianza que posee una persona que se interesa por el acto educativo virtual, como alternativa educativa, está presente desde el momento en que se inicia en este tipo de educación, aun cuando pueda existir un grado de incertidumbre. Al considerar los planteamientos de Luhmann (1973), la confianza nace del establecimiento de relaciones personales que surgen entre los involucrados del acto educativo virtual y la cual queda condicionada por el accionar favorable que tenga cada uno de los participantes del entorno virtual, lo cual incide positivamente en el proceso de adquisición y construcción del conocimiento. Sin embargo, la incertidumbre que pueda generarse en los involucrados del acto educativo virtual tiende a disminuir en la medida en que avanza este acto educativo, generando credibilidad y confianza en el mismo, pues obtienen resultados favorables con relación a su formación profesional e intelectual, una vez culminada dicha formación.

De lo anterior se desprende que. el ser humano debe creer y confiar en el otro, puesto que le hace sentir seguro y satisfecho de sí mismo. A pesar de que no siempre es fácil aprender a confiar en el otro, ya que el otro es diferente, tiene su forma de ser, de pensar y de actuar. Por lo que, construir la confianza en uno mismo y en el otro, es un proceso que implica tener presente y poner en práctica valores como: la reputación, la empatía, la benevolencia, la autoestima y la honestidad y, sobre todo, creer que podemos y debemos aceptar al otro tal cual es. En consecuencia, al aceptar al otro se generan niveles de confianza, que reconozcan las conductas positivas de los involucrados en el acto educativo virtual en beneficio de este. Esto se debe a que la confianza es un sentimiento que todo ser humano tiene hacia el otro, y que en muchos casos le brinda seguridad para actuar de manera individual y en conjunto con el otro.

Bajo este contexto, se recomienda que el accionar del ser humano sea responsable y coherente entre lo que se dice y se hace dentro de su entorno social y educativo; de manera que, la educación en valores constituye el pilar en la formación del ser humano, donde cada uno sea capaz de generar confianza en el otro, y donde el otro posea la capacidad de ganarse la confianza de los demás, lo cual traerá como consecuencia la generación de autoestima para ser capaz de resolver cualquier dificultad que se presenta en la vida. Por su parte, Abarca (2004) señala que la confianza es “un estado psicológico y no un comportamiento” (p. 58) del ser humano. Como expresa Mayer et al. (1995), confiar unos en otros, no es otra cosa que la disposición que tienen unos con otros con relación a las intenciones de cada uno en un momento determinado.

De igual manera, es necesario que exista interdependencia entre las partes; es decir, que cada uno tenga la disposición a dar y recibir lo que quiere y desea, así como el hecho de que los intereses de una de las partes solo son posibles de alcanzar si cuenta con el otro para alcanzarlos; por tanto, de no existir tal interdependencia, entonces la confianza entre las partes no surgiría.

Al considerar los planteamientos de Flores y Solomon (2001, p. 7), la confianza del uno en el otro, del otro en uno y de todos en todos, debe ser tanto enseñada como aprendida, dado que es una destreza emocional propia de cada uno que requiere de la emisión de juicios y el accionar consciente de cada una de las partes presentes en las relaciones entre seres humanos. Por esto, el reto de la confianza se encuentra enfocado en el hecho de construir y fomentar las relaciones de trabajo en equipo, de manera colaborativa y cooperativa entre unos y otros que se traduzcan en el desarrollo de actividades, que promuevan el aprendizaje significativo de cada uno.

De lo anteriormente expuesto, entonces el término de la confianza se puede definir como la expectativa que el ser humano tiene en relación con el hecho de que suceda algo o espera que su entorno funcione como lo desea. Extrapolando este concepto a los entornos virtuales, la confianza del ser humano está presente desde el momento en que acepta participar en el acto educativo virtual. Al respecto, Hosmer (1995) hace referencia al término de confianza, como el conjunto de creencias que una persona posee y que no serán aprovechadas por otra. En consecuencia, según Luhmann (1973), la confianza entre los seres humanos elimina la posibilidad de que exista comportamiento oportunista de alguna de las partes, aun cuando pueda existir la posibilidad de que, en algunas

situaciones particulares, uno de los involucrados quiera aprovecharse de la confianza dada por el otro. De ahí que la confianza es importante para el desarrollo del acto educativo virtual, ya que permite la continuidad del mismo y donde cada uno de sus involucrados se sienta satisfecho con su accionar dentro de su referido entorno, al aceptar que otros confían tanto en recibir como en dar información y conocimientos, que contribuyen con la formación individual y colectiva de cada involucrado.

Sin embargo, la razón de ser de la confianza en el grupo de personas que participan en los entornos virtuales es totalmente diferente a la confianza que se genera en el aula de clase presencial, dado que en el escenario virtual no es posible el encuentro cara a cara, el cual en muchos casos genera en el ser humano el sentimiento de confiar en el otro. En otras palabras, la confianza es la capacidad que tiene el ser humano de creer en los otros. Dicho lo anterior, podría decir que la confianza en los entornos virtuales existe, por una parte, por la interacción permanente que se sucede entre los involucrados del acto educativo, quienes reciben de manera acertada los comentarios y opiniones de los compañeros y, por la otra, a la generosidad que tienen los mismos en transmitir, orientar, cooperar y colaborar en el acto educativo de cada uno de los involucrados. En lo que corresponde al facilitador, este responde a las inquietudes e interrogantes de los participantes con el asesoramiento, la ayuda y la discusión para iniciar la interacción en el chat o en los foros; mientras, que estos aportan ideas que permitan la construcción de nuevos conocimientos. Esta reciprocidad en la interacción, que se sucede entre los involucrados, es vital para que el entorno virtual exista y contribuya en la formación académica de cada uno de los participantes del acto educativo.

Es importante acotar que este accionar de intercambio de ideas y construcción de nuevos conocimientos debe estar fundamentado en los principios de honestidad y respeto de unos hacia otros, donde los aportes de cada uno sean considerados valiosos dentro del acto educativo. Debido a esto, la confianza juega un papel mediador en el intercambio de la información y la construcción de conocimiento durante el desarrollo del referido acto educativo virtual, como una alternativa educativa que se le presenta al ser humano para desarrollarse profesional e intelectualmente. Por ello, generar confianza en el otro y en el acto educativo virtual es y debe ser la tarea fundamental del desarrollo personal de cada ser humano en el contexto en el que se desenvuelve, ya que la confianza se encuentra presente en todo ser humano, en sus relaciones y su accionar en la sociedad. (Figura 1).

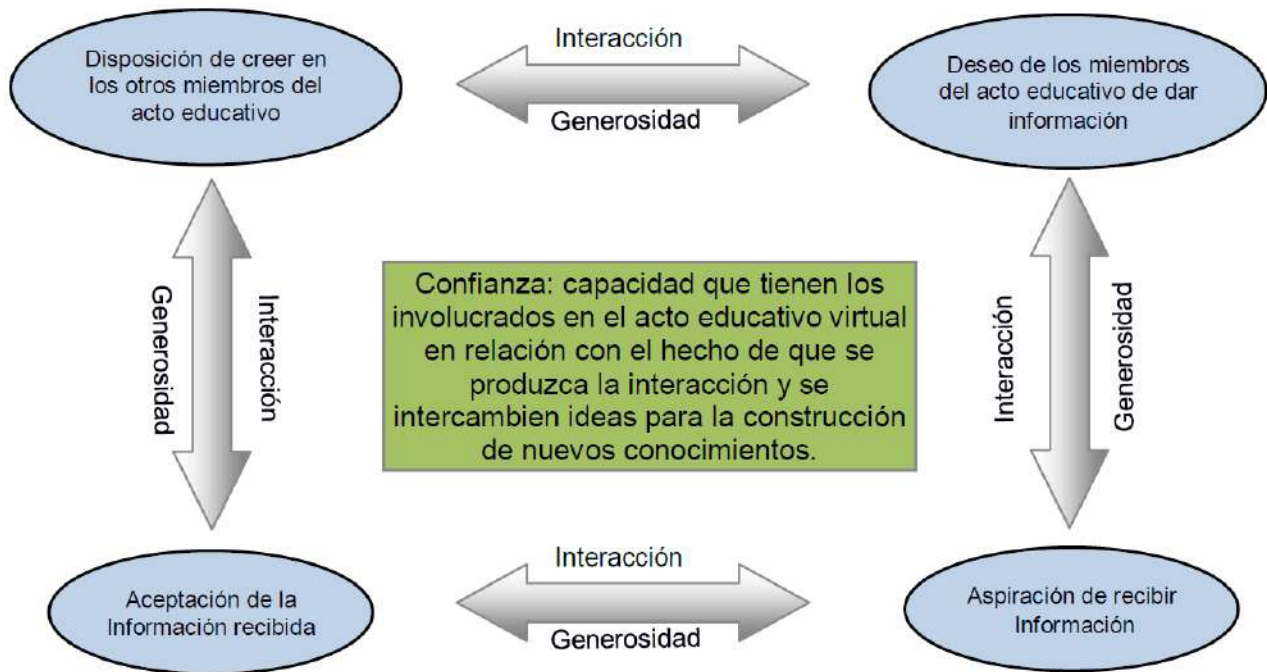


Figura 1. Contextualización de la confianza en los entornos virtuales
Fuente: Africano G., B. 2020.

No obstante, la educación virtual se enfrenta a un cúmulo de problemas o limitaciones desde el punto de vista de sus usuarios, pues en ocasiones los participantes de estos procesos no cuentan con las capacidades, habilidades y destrezas para el manejo de herramientas tecnológicas, así como el desconocimiento de estrategias necesarias para alcanzar la construcción del conocimiento y el aprendizaje. Desde el punto de vista de los formadores, se requiere de una formación permanente en cada uno de ellos, que les permita atender a los formados de manera efectiva y eficaz, lo que a su vez requiere de un cambio en el diseño curricular. Finalmente, desde el punto de vista tecnológico, se requiere que los gobiernos inviertan recursos económicos en nuevas tecnologías, plataformas y dispositivos que permitan tener una buena conectividad, para asegurar la interacción y socialización del conocimiento.

CONCLUSIONES

Los entornos virtuales, hoy día, constituyen una nueva manera de llevar a cabo el acto educativo, aunque poco se sabe sobre los motivos que impulsan al ser humano a participar en los mismos. El uso de las TIC ofrece la oportunidad de establecer relaciones dialógicas entre los participantes del acto educativo virtual, donde el internet se comporta como el mediador para establecer el intercambio, la interacción, la socialización y la comunicación, sea esta asincrónica y sincrónica, de saberes y experiencias que permitan la construcción del nuevo conocimiento, donde cada uno confíe en el accionar del otro.

Por este motivo, establecer, fomentar y reconocer la confianza en cada uno de los participantes del acto educativo virtual, permite verla desde dos pers-

pectivas: por un lado, desde la capacidad que poseen estos para afrontar problemas, circunstancias difíciles o adversidades que se les presenten al momento de llevar a cabo el acto educativo virtual (resiliencia) y, desde el punto de vista del valor moral que posee el ser humano, relacionado con el desarrollo de la personalidad de cada uno a lo largo de la vida; lo cual es consecuencia del accionar del ser humano al relacionarse con otros dentro de su contexto social y educativo, considerando para ello aspectos afectivos, emocionales y culturales propios de cada uno de ellos. En definitiva, la confianza está orientada al establecimiento permanente de relaciones afectivas y sanas entre los seres humanos, sustentadas en los valores como: el respeto, la credibilidad, la tolerancia y la honestidad.

REFERENCIAS

- Abarca, N. (2004). *Inteligencia emocional en el liderazgo*. Santiago: Aguilar Chilena de Ediciones, SA.
- Africano, B. y Anzola, M. (2020). *El acto educativo virtual. Una visión desde la confianza*. *Revista Educere*. Artículos Arbitrados. 22(73), 521– 531. Recuperado de: http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/45245/articuloa_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Africano, B, Febres-Cordero, M. y Pérez A. (2016). *Procedimientos educativos como práctica del aprendizaje por experiencia*. VIII Jornadas Científicas Nacionales “Dr. José Gregorio Hernández”. *Memorias*. Venezuela. pp. 365 – 379.
- Ausubel, D. R. (1968). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.
- Bartolomé, A. (2004). Blended Learning. Conceptos Básicos. *Revista de Medios y Educación*. (23). Mayo. pp. 7 - 20. España: Universidad de Sevilla.
- Bonàs, M., Estaban, L., Garmendia, G., Mira, N., Navarro, M., Trias, I. y de Yzaguirre, A. (2007). *Entramados. La experiencia de una comunidad de aprendizaje*. Barcelona: Graó.
- Cabero A., J. y Llorente C., M. E. (2007). La interacción en el aprendizaje en red: uso de herramientas, elementos de análisis y posibilidades educativas. *RIED*. 10(2), pp. 97 – 123.
- Carrasco, S. y Baldivieso, S. (2016). *Educación a distancia sin distancias*. *Universidades*. (70), pp. 7 - 26. Unión de Universidades de América Latina y el Caribe Distrito Federal.
- Díaz, P., Catenazzi, N. y Aedo, I. (1996). *De la multimedia a la hipermedia*. Madrid: RAMA Editores.
- Díaz, S. (2009). *Plataformas educativas, un entorno para profesores y alumnos*. *Federación de Enseñanza de C.C.O.O. de Andalucía. Plataformas virtuales*. [Página Web en línea] Recuperado de: <http://www.youblisher.com/files/publications/7/37864/pdf.pdf>.



- Flores, Fernando y Solomon, Robert. (2001). *Building Trust in Business, Politics, Relationships and Life*. Nueva York: Oxford University Press.
- García, F. J. y Seoane P., A. M. (2015). *Una revisión actualizada del concepto de eLearning. Décimo Aniversario*. 16(1), pp. 119 – 144. Recuperado de: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/126062/DIA_GarciaSeoane_ConceptoeLearning.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- García G., E. (2014). *Edgar Morin: la nueva realidad de la enseñanza*. México: Trillas.
- González, M. (2015). *El b-learning como modalidad educativa para construir conocimiento*. *Revista Opciones*. 31(2), pp. 501 - 531. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045568029.pdf>.
- Hosmer, L. (1995). Trust: The connecting link between organizational. Theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*. 20, (2). pp. 379 – 403.
- Lévy, P. (2007). *Cybercultura: La cultura de la sociedad digital*. Primera Edición. México: Anthropos Editorial.
- Luhmann, N. (1973). *Confianza*. España.
- Martín, A. y Salcedo, E. (2018). *La pertinencia de enseñar a aprender estratégicamente en el nivel de posgrado*. *Revista Humanidades* (33), pp. 87-114. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/rdh/article/view/18293/17316>.
- Mayer, R.C., Davis, J.H. y Schoorman, D. (1995), An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*. (20).
- Meza, J. (2012). *Modelo pedagógico para proyectos de formación virtual*. Alemania, *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*.
- Pérez, A., Africano, B., Febres-Cordero, M. y Carrillo, T. (2016). Una aproximación a las pedagogías alternativas. *Revista Digital Educere* Año 021 (66). pp. 237-247. Venezuela: Editorial Educere. [Página Web en línea] Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/42806>.

- Quiroz S., J. (2010). Enseñar en los espacios virtuales: de “Profesor a Tutor”. *Revista electrónica diálogos educativos*. [Página Web en línea] Recuperado de: https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi7xOPItN_PAhWG1CYKHQB8DY4QFggaMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3294842.pdf&usq=AFQjCNHacoZDf7qy01gdKWFjC7UIT4bAbw&bvm=bv.135974163%2Cd.cWw
- Romero, C. (2007). *Enseñando a distancia*. San Cristóbal, Venezuela; Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental del Táchira, FEUNET.
- Rosas, P. (2005). *La gestión de ambientes virtuales de aprendizaje en los postgrados de la Universidad de Guadalajara en tecnologías para internacionalizar el aprendizaje*. pp. 63-75. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Rosenberg, M. (2001). *E-Learning: estrategias para la entrega de conocimiento en la era digital*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Ruipérez, G. (2003). *Educación virtual y elearning*. Fundación AUNA.
- Salinas, J. (2013). Enseñanza flexible y aprendizaje abierto: Fundamentos clave de los PLEs. En L. Castañeda y J. Adell (Eds.). *Entornos personales de aprendizaje: Claves para el ecosistema educativo en red*. pp. 53 - 70. Alcoy: Marfil.
- Sepúlveda, P. (2016). *Trayectorias reales en tiempo virtuales*. 1.ª edición. Argentina: Universidad Nacional de Quilmes.
- Silvio, J. (2000). *La virtualización de la Universidad: ¿cómo podemos transformar la educación superior con la tecnología*. Venezuela: Ediciones IESALC-UNESCO.
- Universidad Nacional Abierta (UNA) (s.f) Recuperado de: <https://sites.google.com/site/portafoliosuna/home/itineraris/fotografies-i-comentaris/1-1>