La educación virtual,
herramienta invalorable de hoy para el mañana



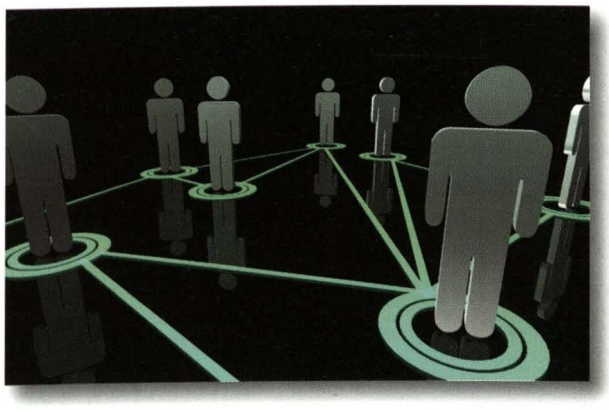
Capitán de Navio
JOSÉ CARCELÉN NEVARES

"Los protagonistas son los estudiantes, y en el trasfondo los profesores dirigen la función detrás de bambalinas".

R. Sitman

La razón del presente documento es mostrar a modo de discusión y posterior reflexión el camino que debemos adoptar para impulsar en forma adecuada el proceso educativo a distancia, de modo que nos permita coadyuvar a la construcción del conocimiento "pilar" en el que se construye la sociedad del siglo XXI, toda vez que uno de los desafíos que debemos afrontar en el nuevo milenio está enmarcado en el incremento del Desarrollo Humano, el cual nos permitirá acceder a un Desarrollo Social fortalecido y sostenido.

De esta manera, la búsqueda del "saber" se apoya en el adecuado aprovechamiento de los procesos educativos y especialmente en la actuación de los Tutores a cargo del proceso, ya que las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) nos abren las puertas hacia la posibilidad de lograr una enseñanza y aprendizaje diferente y en forma más amplia, que permita incrementar el "valor agregado" del ser humano como tal y que, a su vez, potencie a la sociedad en su conjunto.



En tal sentido, la gran interrogante que se presenta está enmarcada dentro de la capacidad de gestión del Tutor en su búsqueda de lograr una adecuada transmisión del conocimiento.

Palabras claves: Sociedad del Conocimiento, TIC, Educación Virtual, Tutor Virtual, Construcción del Conocimiento, interactividad, proceso educativo, motivación, guía.

Introducción

A pesar de su modo de vida primitivo, desde sus inicios el ser humano formó tribus que le permitieron desarrollarse y sobrevivir dentro del mundo que se le iba presentando, llegando a conformar en forma paulatina lo que hoy en día conocemos como sociedad; frente a lo dicho, podemos afirmar que, desde ya, fue dándose cuenta de la importancia de lo que hoy, a inicios del siglo XXI, se ha tendido a denominar como "redes sociales". Pero ¿cuál fue el eje central que evitó su extinción? Definitivamente el conocimiento y, más aún, la transmisión del mismo; es por ello que encaminó sus actividades hacia la identificación con sus pares, cooperando con ellos en mantener la unidad grupal y su permanencia.

Así, el proceso evolutivo del ser humano fue desarrollándose hasta llegar en el siglo pasado a la conocida "Sociedad de la Información", donde las telecomunicaciones y los procesadores se fusionan y nos enmarcan dentro de una nueva sociedad, en la cual se diluyen los límites de la vida privada, perdiéndose gran parte del contacto físico y naciendo una suerte de dependencia hacia los sistemas de información y todo aquello que abarque, con lo cual podemos afirmar que nos encierra, desde sus inicios, en lo que podríamos llamar una "Jaula electrónica".

Sin embargo, con el advenimiento del nuevo siglo, aparecen nuevos procesos que nos facilitan hoy en día salir de dicho encierro y abrirnos paso en la búsqueda del conocimiento y su transformación en "saber"; pero, por sobre todo, nos han permitido revalorar al ser humano como tal, es decir, individualmente, dejándolo de ver como una simple parte del todo, un engranaje más del sistema social, sino más bien recomponiéndolo y convirtiéndolo en el "componente de valor" más importante dentro de las sociedades, instituciones u organizaciones a las que pertenece, según sea el caso, y todo gracias al "elemento

intangible" que da "valor agregado" tanto al ser humano como a la sociedad en su conjunto: "el conocimiento".

Todo esto nos permite apreciar la gran transformación que se produce en el mundo actual, donde se ha dado un salto gigantesco en la búsqueda del fortalecimiento social, pasando, a lo largo de la línea del tiempo de la evolución de la humanidad, del concepto de la "sociedad agraria", al de "sociedad industrializada", para llegar, gracias a los avances tecnológicos, a la "sociedad de la información" y finalmente convertirse, en pleno siglo XXI, en la "Sociedad del Conocimiento", hecho que desde ya nos presenta un reto para el futuro, toda vez que será la única forma de lograr el fortalecimiento y la sostenibilidad de las sociedades.

Hablar de educación a distancia no es un tema nuevo, ya que si traemos a nuestras mentes recuerdos de hace 30 años o más, veremos ante nuestros ojos ofertas de cursos no presenciales que se divulgaban a través de los diarios o aquellos que se nos mostraban por otros medios de comunicación.

De esta manera, las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se convierten en herramientas que nos facilitarán el acceder a los nuevos procesos que impulsen el progreso, empleando para ello, entre otros aspectos, la Educación Virtual o a Distancia; sin embargo, frente a lo planteado hasta el momento, ¿quién o quiénes son los responsables de llevar la correcta operación del desarrollo educativo? Pues bien, todo apunta hacia la calidad de la Educación que brinden tanto las instituciones —con herramientas, materiales y una organización adecuada— como también el Tutor Virtual y su preparación para llevar un proceso educativo en forma eficiente, eficaz y efectiva.

La Educación Virtual y la sociedad del siglo XXI

Hablar de educación a distancia no es un tema nuevo, ya que si traemos a nuestras mentes recuerdos de hace 30 años o más, veremos ante nuestros ojos ofertas de cursos no presenciales que se divulgaban a través de los diarios o aquellos que se nos mostraban por otros medios de comunicación como la televisión; cursos que con el pasar del tiempo ya no solamente se presentaban

con la entrega, en físico, de documentación bibliográfica que era enviada por correo, sino que también, y gracias a los avances tecnológicos, se hacía empleando discos de vinilo y/o casetes, para posteriormente usar diskettes y también discos compactos; hecho que hasta nuestros días se mantiene, pero ¿qué tipo de educación era y es la ofertada? Definitivamente aquella que incentiva procesos educativos autodidactas.

Frente a lo expuesto, la pregunta que salta ante nuestros ojos es si esta es la manera adecuada que nos permita impulsar un proceso educativo. Definitivamente, y a raíz de las diversas tendencias que existen, no podemos ser concluyentes y dar una respuesta en un sentido u otro y de forma categórica; sin embargo, para permitirnos reflexionar y evaluar el proceso educativo a distancia, me gustaría plantear algunos cuestionamientos tales como: Si el ser humano, siendo un ser social "per se", puede, a su vez, ser auto-referente dentro del proceso educativo, o si es conveniente que la transferencia de conocimiento que logremos realizar sea en una sola dirección, pues luego ¿dónde quedaría el proceso cognitivo en sí?, ¿seremos capaces de obtener el conocimiento necesario para convertirlo en saber o, por el contrario, la realidad es que lo único que hacemos es retornar a nuestra bien llamada "Jaula electrónica" y solamente nos quedamos como meros "recolectores de información"?.



La construcción del conocimiento esta basada en una permanente interacción social.

Ahora bien, si tomamos como ejemplo el proceso educativo dentro del sistema presencial y no perdemos el enfoque de que el ser humano es social por naturaleza, podemos sostener que la pasividad dentro de un Aula no colaborará con el proceso educativo de los alumnos, ya sea a nivel individual como colectiva.

En tal sentido, si por ejemplo tenemos un alumno en "escucha permanente", este se convierte en una simple "caja de almacenamiento de información", y es aquí donde el docente debe buscar la mejor forma de romper con el "hielo" formado, hecho que va acorde con lo formulado por Jean Piaget en

su libro "Psicología y Pedagogía" (1970) y en el que nos confrenta a visualizar nuevas formas de conducción de conocimiento, al sostener que "el aprendizaje es un proceso de construcción del conocimiento", lo cual nos permite ver que las cosas no son una mera copia de la realidad o que el docente es el único dueño de la misma.

Muy al contrario, la construcción del conocimiento estará basada en la permanente interacción, ya sea entre los alumnos o entre ellos y el profesor, reforzando este concepto al sostener que "el aprendizaje tiene lugar, primordialmente, en la interacción social", e invitándonos con ello a reflexionar sobre el hecho de que el permanente intercambio de ideas en el grupo será el sostén del proceso de aprendizaje, el mismo que deviene de los conocimientos previos, aquellos adquiridos gracias a la interacción con sus pares y a los obtenidos tanto de los materiales entregados como de la acción de investigación y análisis que se realiza.

"la construcción del conocimiento estará basada en la permanente interacción, ya sea entre los alumnos o entre ellos y el profesor, reforzando este concepto al sostener que el aprendizaje tiene lugar, primordialmente, en la interacción social".

Tomando como una referencia lo explicado en el párrafo anterior, y trasladándonos al ámbito de la educación virtual, veremos que en la actualidad existe una diversidad de sistemas de aplicación del proceso educativo.

Así, he podido determinar, según mis vivencias, que diversas Organizaciones y/o Instituciones Educativas que ven en el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones la posibilidad de crear ámbitos de E-learning, ofrecen a la sociedad actual todo tipo de Cursos, pasando desde los de idiomas hasta los de post grado.
Sin embargo, una gran parte de ellos tiene como enfoque para este tipo de proceso únicamente la entrega de material bibliográfico y una posterior rendición de un examen que permita obtener la Certificación correspondiente, promoviendo con ello el aislamiento del alumno y reforzando en él su condición de "acumulador de información", encerrándolo y quitándole de alguna manera su estructura social.



Sociedad de la Información, proceso evolutivo del ser humano.

Es por ello que me pregunto si dicha forma de impartir conocimientos es la adecuada para una sociedad que debe enfrentar los retos que le presenta el siglo XXI.

Para ello, y profundizando en nuestra reflexión, podemos referir la existencia de instituciones de reconocido prestigio en un determinado país o a nivel internacional que nos ofrecen Cursos de Post Grado que nos permiten el crecimiento en nuestro nivel profesional y a su vez nos abren las puertas para encontrar una gama de posibilidades dentro del ámbito laboral. Es entonces que recibimos un correo de Bienvenida de parte de nuestro Tutor en el que también nos da una serie de indicaciones relacionadas con el curso elegido; paralelamente recibimos nuestro material bibliográfico (ya sea en modo físico o virtualmente), un cronograma de estudio que nos indica cuándo debemos entregar tal o cual tarea y si estas son individuales o grupales, en qué fecha debemos rendir una determinada evaluación y, en el mejor de los casos, cuándo debemos participar de algún Foro.

"¿Es qué aún seguimos visualizando al ser humano como pieza de un conjunto y no individualmente como el "eje central de la sociedad"?,".

No obstante, al encontrarnos ya dentro del curso, nos enfrentamos a la realidad: el Tutor deja de tener contacto con nosotros, y si lo tiene, solamente lo hace en contadas oportunidades; por otro lado, la retroalimentación que reciben las tareas es bastante escasa, las evaluaciones son planteadas con un grado de dificultad tal que si aplicáramos la curva de Gauss nos resultaría completamente anómala; finalmente, y solamente si tenemos la suerte de que el curso cuente con Foros, sentimos que cada participante brinda su respuesta, pero no existe una interacción permanente entre participantes; y si encontramos alguna intervención del Tutor, esta es muy dispersa.

Desde lo planteado, me pregunto: ¿Es qué aún seguimos visualizando al ser humano como pieza de un conjunto y no individualmente como el "eje central de la sociedad"?, ¿es que acaso no vemos que seguimos brindando una forma de aprendizaje autodidáctica y continuamos invitando al participante a aislarse?, o ¿qué tipo de proceso educativo estamos brindando? En mi opinión, este es uno de los tantos motivos por los que en la actualidad la sociedad

no les otorga a los Cursos Virtuales la debida importancia y valor, pasando a ubicarlos dentro del rubro de cursos de segundo nivel, originando que la oferta no vaya acorde con la demanda; por otro lado, también podríamos sostener que lo expuesto es una de las razones por las cuales existe un alto grado de deserción en cursos virtuales, sean estos bien conducidos o no, ya que, al darse el caso de que todos se inician prácticamente en la misma manera, el participante no tiene la seguridad de que el proceso de enseñanza/aprendizaje se llevará adecuadamente.

Valiéndome de lo planteado, me cuestiono sobre si esta es la educación que deseamos brindar a la sociedad del siglo XXI. Es por esta razón que aquí creo que está el primer "gran reto" que enfrenta la Educación Virtual dentro del presente siglo y, sobre todo, frente a la comunidad en general.

En tal sentido, debemos rescatar al ser humano y fijarlo como el eje que permita el fortalecimiento de la "Sociedad del Conocimiento", logrando que con ello se perciba el proceso de comunicación como el medio más importante que tiene una sociedad para que el conocimiento trascienda, y que gracias al adecuado empleo de las TIC y de los ambientes virtuales de aprendizaje que se abren con "Facilitadores" (Tutores) preparados, ingresaremos a un "mundo académico" mucho más versátil y de proporciones inimaginables, lo que facilitará que la sociedad del nuevo milenio afronte los cambios estructurales que el mundo le presenta como reto para su subsistencia.

El Tutor frente al proceso de la Educación Virtual

Hasta el momento podemos ver que si permitimos que el proceso de enseñanza virtual se realice bajo la premisa de la formación autodidacta, lo conduciremos a que se encuentre basado en la simple acumulación de conocimientos, haciendo con ello que el proceso en sí presente falencias, toda vez que estamos dejando de lado la condición socializadora del hombre y, a su vez, el hecho de la naturaleza en la que se realiza la educación a distancia, es decir, cada participante sentado solo, frente a su propio equipo de cómputo.

Por consiguiente, no podemos dejar de lado lo sentenciado por Olga Juan Lázaro cuando se refiere al entorno virtual que se crea como Aula gracias al empleo de las TIC, y que nos propone que *"es un espacio en el que los estudiantes tienen información [...] y tienen la posibilidad de interactuar con sus compañeros y sus profesores para progresar de forma confiada y segura"*.

Por lo tanto, el primer aspecto a considerar por parte del Tutor deberá ser el de crear un "ambiente amigable" que evite la sensación de encontrarnos en un "Aula vacía y muerta", en donde solamente nos sintamos como "usuarios contemplando una computadora", sino, muy por el contrario, se afirme la permanente presencia del Tutor y de todos los participantes, y en la cual, gracias al empleo de las herramientas que se encuentran en el entorno virtual y a la metodología adoptada, se logre "construir el conocimiento" y su posterior desarrollo del "saber", convirtiendo con ello el "aprender a conocer" en uno de los pilares del proceso. "

Es aquí donde el factor de socialización se convierte en la base fundamental del proceso educativo, ya que primero el recojo de los "saberes previos" se realizará gracias a la interacción inicial entre "pares", bajo la guía del Tutor, y posteriormente, empleando la metodología que invite al análisis, investigación, descubrimiento, comparación y discusión, lograremos "construir el nuevo conocimiento".

> "En tal sentido, debemos rescatar al ser humano y fijarlo como el eje que permita el fortalecimiento de la "Sociedad del Conocimiento", logrando que con ello se perciba el proceso de comunicación como el medio más importante que tiene una sociedad para que el conocimiento trascienda".

Pero ¿cómo lograr la tan ansiada construcción del conocimiento? En mi opinión, el Tutor, en el ámbito virtual, deja en alguna forma su condición de simple transmisor de conocimiento, pasando a infundir el pensamiento que sostiene que "no existe el aprendizaje terminado", buscando con ello incentivar el análisis, las discusiones y los cuestionamientos a las afirmaciones que se sustenten durante el desarrollo del proceso educativo, e impulsando que los participantes interactúen de forma permanente, visualizándose sobre todo como un equipo que se encuentra en la búsqueda del conocimiento nuevo.

De esta manera, el Tutor tiene como primer reto estimular que los participantes "aprendan a socializar" y no se vean aislados frente a una computadora o procesador, sino, muy por el contrario, dentro de un aula en donde a su lado se encuentran sus compañeros, convirtiéndose ello en el "eje" o "engranaje principal" del proceso de enseñanza, pero sin llegar a asumir un protagonismo

que anule a los participantes, en tanto que son ellos quienes deberán asumir el "rol más importante" dentro del proceso de construcción del conocimiento.

La consecución de lo planteado colaborará con el "rompimiento del hielo" y de la "pasividad" en los participantes, logrando con ello que se vean "cara a cara", se conozcan, se sientan, se consideren parte de un grupo tanto de forma física como anímicamente, dejando de ver al computador como un "equipo frío y sin vida", sino que más bien se ubiquen dentro de un Aula donde gracias al ordenador y a las herramientas de comunicación que nos proporciona el espacio virtual, puedan construir y participar de una "sala llena de vida" en donde "conversamos", mas no "escribimos", y no "leemos" sino "escuchamos"; con ello, el Tutor permitirá un cambio radical que hará que la computadora se convierta en una "ventana" mediante la cual se "conversa, discute, analiza y especialmente se viven situaciones reales de interacción", lo que facultará la construcción del conocimiento que requerimos.

> "el Tutor no solo es el docente que imparte sus conocimientos, sino que su tarea es aún mayor, ya que debe convertirse en el agente motivador del proceso de aprendizaje".

Así, y luego de poner en ejecución las estrategias que hagan que el "Aula cobre vida", observaremos cómo paulatinamente la interrelación entre participantes se va fortaleciendo y el vínculo tutor–participante se va estrechando, permitiendo que las oportunidades de enseñanza/aprendizaje se vean favorecidas e incrementadas, en tanto que la retroalimentación se convierte en una secuencia permanente, gracias a las continuas intervenciones entre los participantes, así como también las del propio Tutor.

Es por ello que en el ámbito virtual, el Tutor no solamente es el docente que imparte sus conocimientos, sino que su tarea es aún mayor, ya que debe convertirse en el "agente motivador" del proceso de aprendizaje/enseñanza, debiendo buscar que el "proceso de socialización entre pares" se inaugure, reforzando la "comunicación horizontal" (participante–participante), así como la creación de caminos tendientes a la reflexión, discusión y análisis que faciliten que el conocimiento se forme en todo el grupo.

En suma, el Tutor para el actual proceso de Educación Virtual que es ofrecido a la sociedad del tercer milenio, no solamente deberá estar preparado como

especialista en el tema a tratar, sino también disponer de la habilidad para transmitir la información en forma adecuada, poseer la experiencia necesaria para difundir el conocimiento y tener los conocimientos que permitan ayudar a los participantes con el empleo de las herramientas tecnológicas.

Asimismo, deberá estar en condiciones de "ver" al participante tanto individualmente como de manera grupal, pues cada integrante del Aula deberá sentir su mano de forma personalizada, pero sin dejar de sentirse miembro de un equipo, construyendo para tal efecto, como ya he mencionado, un "Aula con vida"; es por ello que su capacidad como facilitador debe ser tal que logre la apertura del proceso de interacción social, lo que permitirá crear las condiciones para reforzar la comunicación intergrupal, moderando las discusiones del grupo que se realizan en el aula, pero básicamente motivando al grupo tanto individual como colectivamente en la búsqueda de la construcción del conocimiento, pudiendo, como corolario, cerrar cada tema con información que le permita al grupo hacer más concreta la construcción del conocimiento.

Finalmente, considero que el Tutor Virtual debe tener siempre presente la premisa siguiente:

> *"En la Educación Virtual el participante estudia solo, pero es importante que no estudie en soledad".*

Bibliografía:

1 DRUCKER, PETER (1959), Landmarks of Tomorrow. New York, Harper.

2 HEIDENREICH, M. (2003), Die Debate um die Wissensgesellschaft, en BÖSCHEN, STEPHAN & SCHULZ-SCHAEFFER, INGO (Ed.) Wissenschaft in der Wissensgesellschaft". Opladen, Westdeutscher Verlag.

3 JUAN L. OLGA (2004), Aprender español a través de Internet: un entorno de enseñanza/ aprendizaje.

4 KARSTEN KRÜGER (25 de octubre de 2006). El concepto de Sociedad del Conocimiento. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales - Universidad de Barcelona. ISSN: 1138-9796. Vol. XI, Nº 683.

5 PIAGET JEAN (1970), Psicología y Pedagogía.

Referencias:

1 El autor participó como ponente en el II Congreso Virttual Iberoamericano de Calidad en Educación

