

# Las relaciones sociales derivadas del uso de las tecnologías en los procesos educativos virtuales



*Social relations derived from the use of technologies in virtual educational processes*

**María Alejandra Febres-Cordero**

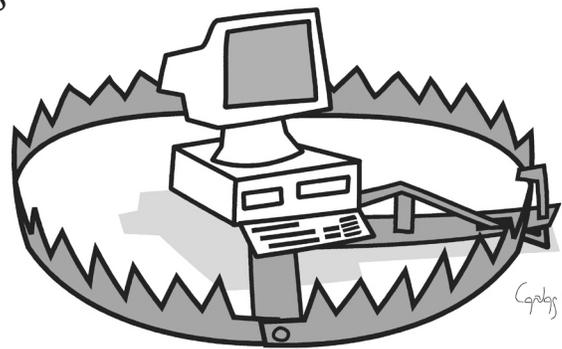
[alejandrafebrescordero@gmail.com](mailto:alejandrafebrescordero@gmail.com)

Universidad de Los Andes  
Mérida, estado, Mérida. Venezuela

**Myriam Anzola**

[anzolamyriam08@gmail.com](mailto:anzolamyriam08@gmail.com)

Universidad Politécnica Territorial del estado Mérida "Kléber Ramírez"  
Mérida, estado, Mérida. Venezuela



Artículo recibido: 08/11/2018

Aceptado para publicación: 29/11 /2018

## Resumen

La incorporación de la tecnología en el quehacer diario del ser humano, está generando transformaciones en el ámbito familiar, social, cultural y educativo, sin dejar de lado las relaciones sociales. Este estudio describe, analiza y reflexiona las características de las relaciones sociales producto del uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales. Se emplea la etnografía virtual como herramienta metodológica para interpretar y analizar las expresiones que socializaron los sujetos del estudio, donde la interactividad y la interacción del conocimiento; la empatía y la reciprocidad; los espacios de socialización totalmente virtuales; el nuevo conocimiento mediado por el uso del Internet y la condición del anonimato, son los elementos característicos de las nuevas relaciones sociales.

**Palabras Clave:** Relaciones sociales, proceso educativo virtual, interacción y socialización, tecnología.

## Abstract

The incorporation of technology in the daily work of the human being, is generating transformations in the family, social, cultural and educational, without neglecting social relations. This study describes, analyzes and reflects the characteristics of social relations resulting from the use of technology in virtual educational processes. Virtual ethnography is used as a methodological tool to interpret and analyze the expressions that socialized the subjects of the study, where interactivity and knowledge interaction; empathy and reciprocity; the spaces of socialization totally virtual; the new knowledge mediated by the use of the Internet and the condition of anonymity, are the characteristic elements of the new social relations.

**Keywords:** Social relations, virtual educational process, interaction and socialization, technology.

## Iniciando el camino

---

Nuestra sociedad está viviendo cambios en todos sus ámbitos como consecuencia de la incorporación de la tecnología a las actividades que realiza el ser humano; lo cual, a su vez está provocando transformaciones en la manera de relacionarnos unos con otros, que hacen posible la constitución de grupos de personas con intereses comunes. Estas relaciones sociales son parte del desarrollo personal, profesional e intelectual de cada uno de nosotros, ya que la incorporación de la tecnología está permitiendo la socialización entre los seres humanos, para el intercambio de saberes, experiencias y conocimientos. Favoreciendo el desarrollo de los procesos educativos virtuales, donde la comunicación interactiva entre sus participantes hace posible el establecimiento de nuevas formas de relacionarse, donde los chats, la mensajería instantánea y las videoconferencias entre otras aplicaciones, se convierten en los mediadores del aprendizaje y del conocimiento.

Este artículo está enmarcado en secciones que hacen posible caracterizar las relaciones sociales derivadas del uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales. La primera titulada: *Educación virtual y relaciones sociales: hacia la transformación de la sociedad* en la que se presenta la justificación y los estudios previos que sirve de base para comprender y reflexionar sobre el accionar del ser humano, dentro de los procesos educativos virtuales. En la tercera sección denominada *Educación virtual y relaciones sociales: hacia la transformación de la sociedad* se describe la fundamentación metodológica de este estudio, en la que la Etnografía Virtual se convierte en el sustento metodológico del estudio. Seguidamente en la sección denominada *Consideraciones Finales: Caracterización de las relaciones sociales mediadas por el uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales*, la interactividad y la interacción del conocimiento; la empatía y la reciprocidad; los espacios de socialización totalmente virtuales; el nuevo conocimiento mediado por el uso del Internet y la condición del anonimato, se muestran como los elementos característicos de las nuevas relaciones sociales. Para finalmente presentar las conclusiones en la sección *De hoy en adelante, así seremos*.

### La educación virtual y las relaciones sociales hoy, transforman y trascienden

Las transformaciones que, hoy día, están sufriendo las relaciones existentes entre los seres humanos producto de la incorporación de las TIC, afectan el modo de ser, conocer y actuar de los mismos, así como las estructuras sociales y culturales. El ámbito educativo no escapa a tales transformaciones. Esta incorporación de las TIC en el proceso educativo, facilita y promueve la creación de entornos virtuales de aprendizaje, en los que la interacción y socialización de las ideas, saberes y conocimientos que poseen cada uno de los participantes del proceso educativo, le dan el carácter *social* a dichos entornos. Entornos virtuales conocidos como ciberespacio, y por los que entenderemos el espacio educativo alojado en Internet, que cuenta con una diversidad de herramientas tecnológicas, que hacen posible la socialización e interacción entre los miembros del referido entorno, así como la realización de actividades establecidas por los facilitadores del proceso educativo.

En lo que se refiere a los entornos virtuales, Casillas y Ramírez (2016) señalan que la construcción de éstos “*se propone como espacios alternativos para la construcción del conocimiento*” (p. 78); mientras, que Gibson (1984) señala que el ciberespacio es un entorno en el que se conjugan datos, programas y herramientas tecnológicas que permiten al participante del acto educativo virtual manipular y ver la información alojada por el facilitador, como si ésta tuviera atributos físicos, figura, color y movimiento, entre otros. Son por tanto, espacios virtuales caracterizados por realizar las funciones pedagógicas de aprender y enseñar al contar con materiales y herramientas tecnológicas que permite cumplir con las actividades asignadas dentro del proceso educativo. Además, son espacios interactivos, sincrónicos o asincrónico, tanto entre participantes como entre éstos y su facilitador, que admiten la socialización e interacción del conocimiento, donde las relaciones sociales entre

ellos son necesarias para lograr el trabajo colaborativo, donde cada participante construye su propio aprendizaje para enriquecerlo con los aportes de sus compañeros.

De este proceso de intercambio de lo que cada uno sabe y conoce, se origina un conjunto de relaciones sociales que permiten el desarrollo de nuevos procesos de aprendizaje para la transmisión del conocimiento. En la que la comunicación, concebida como el proceso mediante el cual se transmiten mensajes de texto, saberes, opiniones, ideas y conocimientos, juega un papel primordial para el establecimiento de tales relaciones sociales. Las mismas están impulsando al ser humano a desarrollar el pensamiento crítico, creador, innovador e independiente, así como las relaciones dialógicas; lo cual, se encuentra guiado por el facilitador y mediado por el uso del internet. Es, por tanto, un ambiente que se genera el trabajo colaborativo y cooperativo con los recursos tecnológicos disponibles, lo cual implica un cambio en las relaciones sociales, pues se origina la posibilidad de la comunicación multidimensional y multicultural entre los involucrados del proceso educativo.

Por ello, la educación virtual, concebida como el desarrollo de programas de formación que tienen como escenario de enseñanza y aprendizaje el ciberespacio, requiere que el ser humano asuma el conocimiento obtenido de la interacción y socialización para convertirse en un ser humano competente dentro de la sociedad, con mente abierta, crítica y pensante para afrontar los desafíos que se le presenten. Por consiguiente, cada participante del proceso educativo virtual debe aprovechar y comprender tales conocimientos, colaborando así en la formación, tanto individual como colectiva para lograr un aprendizaje significativo. Para Rodríguez (2004), esto significa que cada participante del proceso educativo virtual debe afrontar las actividades y asignaciones que se presentan dentro del entorno virtual, con el propósito de adquirir, asimilar y retener el contenido que ofrecen los facilitadores, de modo tal que los mismos adquieran significado para cada uno de ellos, mediante el proceso de socialización.

Partiendo de este intercambio de ideas, conocimientos, saberes y experiencias, cada ser humano afianzará o establecerá relaciones sociales durante el proceso educativo, que le permitirán crecer como ser social. Transformado de esta manera el accionar educativo tradicional, donde el momento de estar presentes para establecer relaciones sociales se deja de un lado, para hacer del ambiente virtual un ambiente dialógico. Donde el uso de herramientas tecnológicas permite el nacimiento y desarrollo de relaciones de amistad y compañerismo entre los involucrados del proceso educativo.

## **Educación virtual y relaciones sociales: hacia la transformación de la sociedad**

El estudio enfatiza las experiencias adquiridas a lo largo de la vida, en cuanto a las características de las relaciones sociales derivadas del uso de las tecnologías en los procesos educativos virtuales. Para el análisis de estas características, se ha considerado el enfoque cualitativo, ya que se sustenta en el reconocimiento y la reflexión de las vivencias experimentadas durante el desarrollo de cursos virtuales, lo que permite conocer y entender lo que la gente piensa y su forma de actuar al momento de aceptar el establecimiento de relaciones sociales virtuales. Para tal fin, se emplea la Etnografía como metodología de estudio, pues la misma permite estudiar un fenómeno social determinado. Mosquera (2008), señala en su artículo *De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual*, que la etnografía es “un modo de conocer a través de la experiencia, sin pretender producir un estudio que abarque la totalidad de una cultura determinada” (p. 543) un fenómeno en particular. Por su parte, Martínez (1994), expresa que la etnografía “describe las múltiples formas de vida de los seres humanos” (p. 10); es por tanto, un exposición analítica del estilo de vida de los seres humanos, que se logra mediante la observación y descripción de lo que hace y cómo actúan, interactúa y se relacionan unos con otros.

Metodología que reconoce, por tanto, el estudio de las relaciones sociales de manera flexible y no rígida y linealmente apegada a una norma, mostrando las experiencias y los conocimientos adquiridos en el establecimiento de tales relaciones sociales, al momento de llevar a cabo el proceso educativo virtual. En otras palabras, la investigación etnográfica permite el estudio de un grupo de personas que se relacionan entre sí, de manera permanentemente, sin considerar el espacio donde conjugan, estudiando la conducta del ser humano. Dada esta fundamentación, se hace necesario conocer las opiniones de los participantes de los cursos virtuales con

respecto al establecimiento de las relaciones sociales que allí surgen, por lo que se busca caracterizarlas, dado el uso de las TIC en los procesos educativos.

En consecuencia, la interacción, la socialización e intercambio de ideas, conocimientos, saberes, experiencias, creencias y valores, juega un papel importante para el desarrollo personal y profesional de los seres humanos, lo que permite la transformación de cada uno de ellos en relación a las necesidades individuales y colectivas, así como el desarrollo propio de la sociedad.

Es importante acotar, que para este estudio se emplea, de manera particular, la etnografía virtual, también conocida como ciberetnografía o etnografía digital. Este tipo de etnografía está concebida como el trabajo de campo que se realiza de manera “on line”, con el propósito de estudiar una comunidad o grupo de personas que permanecen en interacción, socialización e intercambio de conocimientos, mediados por el uso de las tecnologías (Aguirre, 1995). Para Hine (2000), este tipo de etnografía es la ideal para realizar análisis y reflexiones sobre las interrelaciones que existen entre los las personas, que usan el internet como medio de aprendizaje. De acuerdo con esto, la proximidad de este tipo de etnografía en la caracterización de las relaciones sociales que se derivan del uso de las tecnologías en los procesos educativos virtuales, es vista, a juicio de las autoras, como herramienta:

- **Investigativa**, pues permite indagar sobre cualquier tema que se desarrolle dentro del entorno virtual y que es de provecho para un colectivo, que tienen un interés en común: continuar realizando estudios formales en pro del desarrollo personal e intelectual. De igual manera, se puede realizar el registro de las opiniones que los participantes del proceso educativo virtual tienen con relación al tema; así como, los comentarios personales de cada uno de ellos, que se traducen en el establecimiento de relaciones sociales entre los mismos. Estos aspectos están reflejados en los comentarios y opiniones que publicaron los participantes en cada uno de sus perfiles o en las intervenciones que realizaron en los foros.
- **De recolección de información**, ya que admite llegar a un grupo de personas que suministran información sobre lo que hacen y dicen dentro del entorno virtual, sin dejar de una lado el reconocimiento de todo aquello que expresan lazos de afectividad entre los participantes del proceso educativo virtual quedando registradas en la base de datos de los entornos donde se lleva a cabo el referido proceso educativo, permitiendo revisar dicha información, después de generada.
- **De análisis del contexto**, pues los entornos virtuales se han convertido en espacios de socialización e interacción de ideas, conocimientos, saberes y experiencias que son adquiridas por los participantes a lo largo de sus vidas. Este intercambio nace desde una presentación sencilla de cada uno de los participantes hasta narraciones complejas y profundas sobre temas de interés colectivo.

En este marco de ideas, las unidades de investigación fueron, fundamentalmente, los participantes de diferentes cursos virtuales, profesionales, interesados en enseñar y aprender de otros, a través de la retroalimentación de ideas, experiencias y conocimientos adquiridos a lo largo de la vida; dispuestos a trabajar de manera colaborativa y motivados a establecer relaciones sociales que perduren en el tiempo y que quedan reflejadas en las “notas” extraídas del proceso de socialización e interacción en los diferentes espacios destinados para tal fin (chats, foros de discusión, redes sociales y correo electrónico, entre otros). Estas notas hacen referencia a frases sobre la importancia de las relaciones sociales entre personas que tienen intereses comunes y a expresiones de sentimientos de respeto, aprecio o afecto hacia los compañeros de curso, entre otras.

El análisis de las opiniones obtenidas de los espacios de socialización de los entornos virtuales se hizo mediante la sistematización de la información; es decir, mediante la narración detallada de lo observado y proporcionada por los participantes del proceso educativo, con el propósito de realizar interpretaciones que focalizaran los hallazgos más relevantes que se corresponden con la caracterización de las relaciones sociales derivadas del uso de las tecnologías en los procesos educativos virtuales. Narraciones e interpretaciones que requieren de realizar la sistematización de categorías que permitan generar comparaciones entre los comentarios de los informantes y la experiencia de las autoras, mediante la triangulación de datos como procedimiento que permitirá realizar las interpretaciones necesarias para emitir conclusiones con relación a la transformación y caracterización de las relaciones sociales mediadas por las TIC.

Con relación a la triangulación de datos, Aguilar y Barroso (2015) señalan que la misma hace referencia a que es posible realizar la constatación de información partiendo de las opiniones y/o comentarios proporcionados por los informantes, analizándolas e interpretándolas desde la experiencia de las autoras y los postulados teóricos.

## **Consideraciones finales. Caracterización de las relaciones sociales mediadas por el uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales**

Establecer relaciones sociales con otros es un regalo que no debemos descartar, pues con el apoyo y la colaboración de los demás es que logramos satisfacer nuestras necesidades. Estas relaciones permiten, a lo largo de la vida, fomentar y favorecer nuestra calidad de vida. El entorno social en el que nos desenvolvemos, lo construimos con los lazos de afectividad que se establecen entre los individuos, a través de la interacción y la socialización de todos aquello que sabemos y conocemos, que hemos adquirido en el hogar, en la escuela así como en nuestro entorno. Todo esto, contribuye a la construcción del conocimiento, lo que se refleja en el desarrollo personal, profesional e intelectual de cada ser humano, como miembros de una sociedad que crece para desarrollarse con el transcurrir del tiempo.

Caracterizar las relaciones sociales derivadas del uso de la tecnología en el proceso educativo virtual, requiere realizar un epítome de lo narrado a lo largo de este escrito, con la finalidad de contextualizar este tipo de relaciones sociales, para posteriormente describir cada uno de los elementos que caracterizan dichas relaciones mediadas por el uso de la tecnología, las cuales surgen en los entornos virtuales de aprendizaje. Esto último, estará sustentando en los planteamientos teóricos de pensadores como Vigostky, Bandura, Durkheim y Castells. Estas relaciones sociales que emanan en los procesos educativos virtuales se configuran entre el mundo real y la virtualidad, donde lo real no es otra cosa que la coincidencia de unos con otros, de manera sincrónica o asincrónica, en tanto que lo virtual lo definen los encuentros en el ciberespacio; es decir, el intercambio de información, saberes, experiencias y conocimientos articulados a través de una red de dispositivos. Bajo esta premisa a continuación se describen los elementos que caracterizan las relaciones sociales derivadas del uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales.

### **a. La interactividad y la interacción del conocimiento entre los involucrados del proceso educativo virtual**

Las relaciones sociales constituyen un elemento esencial para determinar nuestro accionar dentro del entorno en el que nos desarrollamos: familiar, educativo y social, lo cual va paulatinamente transformando el quehacer diario. Ello conlleva, a que cada uno de los seres humanos tengan conciencia de lo que hacen, interactúan, socializan y adquieren como conocimiento. Durkheim (1976), sostiene que la conciencia del individuo es el conjunto de creencias, sentimientos y juicios de valor con los que cuenta el ser humano para determinar su comportamiento dentro del entorno en el que se desenvuelve, y a lo cual llamó conciencia colectiva. En este sentido, todos los seres humanos requieren estar conscientes de que lo que comparten con los demás: sentimientos, valores, conocimientos, saberes y experiencias, lo cual provoca lazos de solidaridad, reciprocidad y apoyo mutuo para satisfacer las necesidades de éstos, contribuyendo con la formación y desarrollo de la sociedad como un todo.

Las relaciones sociales que se derivan del uso de la tecnología y que se incuban dentro de los procesos educativos virtuales, son parte del proceso tanto de interacción como de socialización que se da en espacios virtuales mediados por el uso del internet. Los cuales, están referidos a los chats, los foros de discusión, las videoconferencias, el correo electrónico y la mensajería de texto, entre otros. Castell<sup>1</sup> (2000), expresa que en la sociedad y, por ende, en los entornos virtuales, surge el establecimiento y la transformación de las relaciones sociales mediadas por las tecnologías. Esto, obedece al hecho de que cada uno de los involucrados en los procesos educativos virtuales requiere comunicarse con otros; por tanto, las relaciones que surgen entre los participantes y que en la mayoría de los casos, estos no conocen de las características físicas de los otros, dada que la interacción y la socialización se da a través de los dispositivos electrónicos.

Así pues, el ser humano, dentro de los entornos virtuales, se comunica, de manera escrita u oral, para establecer relaciones socioafectivas, que trae consigo la convivencia armónica dentro de los entornos virtuales. Por tanto, la comunicación se convierte en una condición previa para el establecimiento de las relaciones sociales mediadas por el uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales. De ello, se infiere que la comunicación puede ser percibida desde múltiples ópticas, que no son excluyentes, sino por el contrario se enriquecen por ser complementarias. En relación con esto, y considerando los planteamientos de Vygostky, la comunicación dentro de los procesos educativos virtuales constituye el elemento que permite la materialización de los constructos teóricos significativos, que surgen a partir del proceso de intercambio de conocimiento entre los participantes, quiénes interiorizan lo adquirido para posteriormente convertirlo en aprendizaje.

Este proceso de intercambio que se sucede entre los sujetos, no es otra cosa que una relación dialógica entre el yo y el otro, que buscan en conjunto la satisfacción de necesidades educativas en beneficio de las formación de cada uno de ellos. Esto, constituye un elemento fundamental dentro de los procesos educativos virtuales, sin interacción entre los involucrados no es posible alcanzar las metas propuestas, pues a partir de la escritura, el habla y la escucha es que toma sentido el desarrollo de las relaciones dialógicas entre ellos. Lo cual, se materializa con la participación activa de cada uno y la aceptación por parte del facilitador, para la construcción del conocimiento y la determinación del comportamiento de cada uno dentro de los entornos virtuales. En virtud de ello, el interiorizar e interactuar el conocimiento, son dos procesos propios del ser humano que están vinculados entre sí y que determina su existencia como participantes en los procesos educativos virtuales.

**b. La empatía y la reciprocidad entre los facilitadores y los participantes del proceso educativo virtual.**

El lenguaje empleado por el ser humano durante el desarrollo del proceso educativo virtual, es un lenguaje basado, en su gran mayoría, en el mensaje escrito, las imágenes y los emoticones<sup>2</sup>, el cual va construyendo redes de comunicación que dejan aprendizajes en cada uno de los involucrados, así como el fortalecimiento del sistema de valores presentes en cada uno de ellos. Así pues, la comunicación a través del lenguaje empleado en el ciberespacio representa una forma gestual de expresar sentimientos y emociones sin la presencia de cada uno de los actores involucrados en la misma, constituyendo así un indicador explícito de lo que se sabe, se conoce y se desea expresar, lo que sustituye el lenguaje corporal.

Tomando en consideración los planteamientos de Vygostky, referidos a la construcción del conocimiento a partir de la interacción y socialización y el uso del lenguaje mediado por el Internet, se infiere que esto solo será posible si se logra establecer relaciones sociales afectivas y recíprocas entre los involucrados del proceso educativo virtual. Por ende, las relaciones que se establezcan, contribuirán con el crecimiento personal, profesional e intelectual del ser humano, lo que les permite apoderarse del conocimiento. De las relaciones sociales que surgen dentro de los procesos educativos virtuales, es posible generar el trabajo colaborativo y cooperativo entre sus involucrados, que hacen de la práctica educativa virtual un nuevo escenario para la adquisición y construcción del conocimiento.

Cabe preguntarse qué diferencia existe entre la empatía en relaciones sociales presenciales con respecto a la empatía virtual. Por tratarse del establecimiento de relaciones sociales mediadas por la tecnología, la condición de estar cara a cara no es necesario que exista, simplemente lo que se requiere es saber escribir y/o saber leer, para lograr comunicarse a través de los foros de discusión, el correo electrónico, la mensajería de texto y voz, los chats y las videoconferencia, y así conseguir mantenerse comunicados y en contacto con los demás.

De manera que, este tipo de empatía que surge en el ciberespacio, sólo nacerá de lo que cada uno exprese de manera escrita u oral, y no de las expresiones faciales y gestos que podamos emitir. La forma de mostrar que existe empatía entre las partes de las relaciones sociales derivadas del uso de la tecnología, en su gran mayoría, es mediante el uso de la escritura, aun cuando pueden ser empleadas las imágenes y los emoticones para transmitir lo que deseamos. Sin embargo, es necesario tener claro que cada individuo podrá interpretar el significado de las imágenes y los emoticones según su percepción, por lo que es recomendable que el mensaje siempre esté acompañado de las palabras.

Las relaciones sociales que surgen dentro del desarrollo del proceso educativo virtual, por lo tanto, deben ser empáticas. Las expresiones de sentimientos, juicios de valor, opiniones, ideas y conocimientos, deben ser aceptadas, comprendidas e entendidas por cada uno de los partícipes de estos procesos educativos, donde no se juzgue lo expresado, sino por el contrario sirva de base para la construcción de nuevo conocimiento, que transforme al ser humano en un ser pensante, crítico y reflexivo de lo que sabe, de lo que conoce y de lo que aprende; donde todos puedan socializar e interactuar, emitiendo sus propias opiniones de lo que expresan los demás. De aquí resulta, una interacción recíproca de comunicación y transmisión del conocimiento entre dos o más personas, que se traduce en el establecimiento de relaciones sociales, aun cuando pueda suceder que sólo se establezca una relación empática dentro del entorno virtual, que no va más allá de ese espacio. Estas relaciones comprenden el desarrollo de destrezas sociales y emocionales en cada uno de los involucrados, motivando la comunicación, escrita y oral, la escucha y la expresión de cada uno.

**c. Los espacios de socialización totalmente virtuales.**

En la actualidad, la Internet está permitiendo que los seres humanos se comuniquen entre sí, donde los dispositivos tecnológicos están favoreciendo los procesos de interacción, intercambio y socialización de saberes, experiencias así como conocimientos. Lo cual, requiere que los involucrados en estos procesos posean capacidades, habilidades y destrezas tanto en el uso como en el manejo de los dispositivos, las herramientas y los recursos tecnológicos para lograr permanecer en contacto unos con los otros. Este contacto, será posible si existe empatía entre los involucrados, lo cual no es otra cosa que la capacidad que se tienen para comprender al otro aun cuando no se le conoce físicamente, entendiendo su accionar, actitud y opiniones, ya que se sabe que está del otro lado del computador, interconectado a través del Internet. Si cada uno logra desarrollar esta capacidad de comprensión y entendimiento, entonces se dirá que es posible establecer relaciones sociales mediadas por la tecnología y basadas en la afinidad y afectividad de unos con los otros, en espacios totalmente virtuales.

El accionar del ser humano dentro de los entornos virtuales determinará la posibilidad de establecer procesos de socialización de información, saberes, experiencias, conocimientos y sentimientos con los compañeros del proceso educativo virtual, lo que trae consigo, el establecimiento de relaciones sociales afectivas y recíprocas en el ciberespacio. Este proceso se presenta como un elemento imprescindible para que cada uno muestren una imagen coherente respecto del otro, de quiénes son y que desean. A partir de la información que se recibe y se expresa en los espacios de socialización virtual, el ser humano genera el acercamiento de unos con los otros. Esta condición, sitúa a este tipo de relaciones, que nacen en los procesos educativos virtuales, en el plano de la reciprocidad y la empatía.

Estos espacios de socialización permiten la comunicación entre los participantes de los procesos educativos virtuales, dado el uso y la disponibilidad de las herramientas y recursos tecnológicos, utilizando para ello el Internet; lo cual, facilita la búsqueda de información necesaria para la adquisición del aprendizaje y la construcción del conocimiento. Así mismo, involucran la posibilidad de trabajar en equipo de manera colaborativa y cooperativa, desarrollando habilidades y destrezas necesarias para cumplir con los objetivos académicos. Por otra parte, el uso de la tecnología y los espacios de socialización que existen dentro de los entornos virtuales, se convierten en un medio para que el facilitador cumpla con su labor de seguimiento y evaluación del accionar del participante para la consecución del aprendizaje, sin tener que estar presente unos o los otros en un espacio físico (conocido en el sistema educativo tradicional como “aula de clase”). Todo esto, permite que cada uno de los participantes expresen lo que saben, conocen y desean de manera abierta, creativa, sin limitaciones y condicionante.

**d. El nuevo conocimiento mediado por el uso de Internet.**

La educación constituye la base de la formación del ser humano, así como la tecnología lo es para la sociedad; por este motivo, el sistema educativo la ha incorporado a los procesos de formación, capacitación y actualización que demanda el ser humano, lo que contribuye al proceso de aprendizaje de cada uno, como miembro de la sociedad, que busca desarrollarse profesional e intelectualmente. La incorporación de la tecnología favorece la manera de impartir, socializar, transmitir e interactuar el conocimiento de

unos a otros, donde la participación activa, colaborativa y cooperativa de cada uno de los involucrados del proceso educativo juega un papel importante para el apoderamiento del conocimiento.

Por esto, el uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales debe entenderse como el uso de las herramientas y los recursos tecnológicos disponibles en Internet, con el propósito de que los facilitadores lleven a cabo su labor de enseñar y los participantes logren el procesamiento de la información para transformarlo en nuevo conocimiento, que se traducirá en aprendizaje significativo para estos últimos. El buen uso de la tecnología como de los espacios de socialización, facilitará el acceso a la información disponible en la Web, la internalización, exteriorización, construcción de nuevo conocimiento y el establecimiento de relaciones sociales que se afianza con la interacción permanente en los espacios de socialización, interconectados con el Internet.

En este contexto, la educación implica, que el proceso educativo virtual se presente como una nueva alternativa de formación para el ser humano, donde éste debe aprender a aprender, aprender haciendo, trabajar de manera colaborativa y cooperativa, usar la tecnología para aprender a establecer relaciones sociales con los demás miembros del entorno virtual. Pues, como dice Durkheim, la educación es un proceso de transmisión e intercambio de información, saberes y valores de unos a otros, que busca que cada uno adquiera sus propios conocimientos, favoreciendo el desarrollo personal, moral e intelectual de sí mismo.

Esta acción de educar, comprende, que el facilitador genere un ambiente agradable, dinámico y acorde a las necesidades de los participantes. Donde cada uno asuma sus propias responsabilidades para descubrir que puede trabajar de manera individual y en grupo, lo que permite el desarrollo del aprendizaje autónomo e independiente, fortalecido por el uso de la tecnología. Este trabajo colaborativo y cooperativo conlleva a establecer nuevas formas de relacionarse entre los partícipes del proceso educativo virtual, donde la relación es horizontal y no vertical, por lo que no existen relaciones de poder.

En correspondencia con esto, el papel del docente tradicional deja de ser aquel que posee la única verdad académica, donde los estudiantes aceptan, memorizan y repiten lo que él transmite. Ahora, busca ser un facilitador responsable para motivar a los participantes a relacionarse unos con otros, para lograr el trabajo colaborativo y cooperativo; proveer de herramientas y recursos a éstos para que, de manera individual o en equipo, construyan el conocimiento, profundizándolo en favor de la formación de cada uno; administrar los espacios de interacción y socialización para el establecimiento de relaciones sociales afectivas y recíprocas en favor del proceso educativo virtual y el desarrollo personal de cada uno.

En relación al aprendizaje, Bandura (1987), quién formuló la Teoría General del Aprendizaje por Observación o Aprendizaje Social, expresa que el ser humano al observar al otro, dentro del entorno social, adquiere saberes, conocimientos, habilidades, creencias, estrategias y actitudes que le permiten la adquisición de aprendizaje. En este particular, se hace necesario en los entornos virtuales, el establecimiento de relaciones sociales recíprocas, condicionadas por la conducta y el accionar del ser humano, así como por el entorno en el que se encuentre, para poder llevar a cabo el proceso educativo. Por tanto, estas condiciones deben estar en constante interacción, pues la alteración de una de ellas afectaría las relaciones sociales establecidas, lo que podría afectar negativamente el proceso de aprendizaje y, por ende, la construcción del conocimiento.

En atención a esto, se busca entonces que el accionar de los participantes del proceso educativo virtual esté en favor del aprendizaje del colectivo y no solo en favor del aprendizaje de cada uno de ellos.

**e. La condición del anonimato de las partes involucradas en la educación virtual y el aprendizaje.**

Una de las características, que en la actualidad, está definiendo las nuevas relaciones sociales mediadas por el uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales, es el anonimato que existe entre los pares de tales relaciones, la cual está referida a que en la virtualidad cada uno de los involucrados no conoce los rasgos físicos del otro, sólo su forma de ser al actuar dentro del entorno virtual, la cual está expresada mediante los mensajes que quedan alojados en los espacios de interacción y socialización. La distancia que existe entre los involucrados y la nula o poca presencialidad que existe en los entornos virtuales, genera el desarrollo de capacidades y habilidades de escritura y lectura en cada uno de los involucrados, que nece-

sariamente deben comunicarse para alcanzar tanto el aprendizaje como la construcción del conocimiento durante su formación virtual.

En sí, el anonimato en las relaciones sociales que se establecen en los procesos educativos virtuales, está permitiendo mayor participación comunicativa por parte de los involucrados, quienes no se sienten cohibidos para expresarse, pues, en algunos casos es una condicionante para establecer una relación cara a cara. Donde cada uno expresa y narra sus propias experiencias y vivencias como un acontecimiento de su vida o su accionar dentro del referido proceso educativo. Donde las opiniones como los juicios de valor se diferencian entre sí, dada la postura que asumen, aun cuando cada uno está detrás de un dispositivo electrónico simplemente leyendo, aceptando y respetando lo que se interactúa en los espacios de socialización. Bajo este sustento reflexivo, es necesario resaltar que el anonimato no se refiere a la ausencia de identificación personal de cada uno de los involucrados, sino al hecho de que no existe el cara a cara que permita constatar que el que está del otro lado del proceso de socialización y, por ende, de las relaciones sociales que se establecen, es el ser que dice ser.

Esta contextualización de los espacios de interacción y socialización en los entornos virtuales de aprendizaje está permitiendo transformar las relaciones sociales con respecto a aquellas que surgen cara a cara. Relaciones estas, que se encuentran en transformación permanente, dado la participación del ser humano en el ciberespacio, Transformaciones que se suceden dado la incorporación de la tecnología en la forma de comunicarse unos con otros dentro del proceso educativo virtual.

Esta comunicación se está haciendo cada vez más frecuente; por consiguiente, está creado una nueva percepción por parte de cada uno de lo que es el espacio y el tiempo de realizar, cuyo fin último es la adquisición del aprendizaje y la construcción de nuevo conocimiento. Todo esto, implica la existencia de una relación recíproca entre unos y los otros, que comprende el desarrollo de destrezas y habilidades sociales que se traducen en saber escribir, saber leer, saber comunicarse, ser creativo e innovador dentro del proceso educativo virtual, impulsando las capacidades cognitivas del ser humano y aceptando al otro tal cual es.

## **De hoy en adelante, así seremos...**

El uso de las TIC está favoreciendo el nacimiento y establecimiento de las relaciones sociales, al abrirnos nuevos caminos para conocer nuevas personas. Internet, como mediadora de este proceso, encamina al ser humano para adentrarse en un nuevo mundo: el ciberespacio; donde el tiempo y la distancia geográfica, no son limitaciones para encontrar nuevas amistades, trabajar en equipo y continuar con los procesos formativos. Durante el desarrollo de los procesos educativos virtuales, los entornos en el que se desenvuelve, la interacción y la socialización que se sucede entre los partícipes, permiten llevar a cabo procesos de comunicación sincrónicos, asincrónicos y abiertos entre los involucrados, lo que admite reforzar las relaciones sociales entre los pares, según los intereses de cada uno.

Estas relaciones sociales que nace, se establecen y se afianza mediante el uso de la tecnología en los procesos educativos virtuales, poseen sus propias características que las diferencian de las relaciones sociales que se establecen cara a cara, conocidas también como relaciones sociales tradicionales. Por tanto, juegan un papel clave para la consecución eficaz y eficiente de los objetivos educativos, involucrando cambios de paradigmas y pensamiento de cada uno de los miembros de la sociedad, que buscan satisfacer necesidades personales, educativas y sociales.

Por el lado de los facilitadores, éstos deben ser capaces de motivar a los participantes a ser activos en los espacios de interacción y socialización; de asumir, de manera profesional, las transformaciones que trae consigo la incorporación de la tecnología a los procesos educativos; de aceptar las nuevas formas de transmisión del conocimiento y de romper con los viejos esquemas de enseñanza. Se requiere, por tanto, que sean capaces de generar nuevas estrategias de enseñanza y de aprendizaje, que estimulen en el participante la posibilidad de interiorizar, construir y exteriorizar el conocimiento, donde la participación activa les permita adquirir el aprendizaje significativo, convirtiéndoles en personas creativas, innovadoras, pensantes y reflexivas de su pro-

pio accionar. En otras palabras, se exhorta a rediseñar el papel del docente tradicional por el rol de facilitador y mediador del aprendizaje, mediante el empleo de herramientas y recursos tecnológicos.

Por su parte, los participantes deben ser seres humanos dispuestos a aprender cosas nuevas; a interactuar y socializar con sus compañeros, para lograr la comprensión, transformación y construcción del conocimiento; capaces de aceptar al otro tal cual es, con sus capacidades, habilidades y destrezas, donde desarrollen estrategias comunicativas para comprender, aceptar, analizar, reflexionar y expresar de manera gráfica y escrita lo que sienten, lo que saben, lo que conocen y desean transmitir en favor del proceso formativo, donde la creatividad, el ingenio y la iniciativa les permita realizar un uso adecuado de los espacios de socialización e interacción para el establecimiento de relaciones sociales e incentivar, así, la producción y construcción del conocimiento. ©

---

**María Alejandra Febres-Cordero Colmenárez.** Economista (FACES-ULA, 2005). Doctora en Creación Intelectual (Universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida “Kléber Ramírez”, 2018), Magister Scientiae en Economía (FACES-ULA, 2008). Profesora Tiempo Convencional en la Facultad de Ingeniería-ULA. Publicaciones “Microeconomía: Un Análisis en el Corto Plazo” (2003), “Introducción a la Economía I en Teoría y Práctica” (1995), “Prácticas de Introducción a la Economía I” (1994). Diseño de material instruccional “Ingeniería Económica”. (Universidad de los Andes. Postgrado de Especialización en Ingeniería de Ambiente, Higiene y Seguridad, 2002). Facultad de Ingeniería, Departamento de Geomecánica, Núcleo La Hechicera.

**Myriam Teresa Anzola de Díaz.** TSU en Terapia del Lenguaje IVAL. Licenciada en Literatura Hispanoamericana y Venezolana(ULA) . MSc en Lingüística (ULA) Doctora en Educación. (ULA) MSc en Informática Educativa y Tecnología (Hartford University). Curso Postdoctoral en Sistemología Interpretativa (Fac. Ingeniería ULA). PEI C. Profesora Titular ULA. Miembra del CCNPG del CNU. Directora de la Escuela de Educación (ULA 2002-2006) Representante del MES ante el CU ULA (2003-2005). Subdirectora FUNDACITE. Presidenta del Museo de Ciencia y Tecnología. (1999-2002).Subdirectora de Educación Cultura y Deporte Gobernación - Mérida. Jefa de Postgrado UNEFA (2009). Rectora UPTM 2010-2013. Orden Tulio Febres Cordero del Consejo Legislativo. Orden 16 de Septiembre de la Gobernación del Estado. Premio Regional de Ciencias Sociales. Coordinadora de la Cátedra Libre Discapacidad. ULA. Doctora Honoris Causa UPTM.

---

## Notas

- 1 Manuel Castells (España, 1942). Sociólogo y académico de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Su obra escrita, muy amplia, tiene carácter sociológico, especialmente tratando asuntos de sociología de masas y sociedad de la información. (Véase: <https://www.infoamerica.org/teoria/castells1.htm>).
- 2 Un emoticono o emoticones es un conjunto de dibujos, imágenes y/o caracteres ASCII que expresan sentimientos o emociones. Son, en su mayoría, representaciones de caras humanas, aun cuando existen emoticones referidos a distracción y esparcimiento, banderas, alimentación, salud y naturaleza, entre otras.

## Referencias bibliográficas

---

- Aguirre Baztán, Ángel. (1995). *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. España: Editores Marcombo.
- Bandura, Albert. (1987). *Teoría del Aprendizaje Social*. Espasa-Calpe: Madrid.
- Casillas, Miguel y Ramírez Martinell, Alberto. (2016). *Háblame de TIC: educación virtual y recursos educativos*. Vol. 3. Argentina: Editorial Brujas.
- Castells, Manuel. (2000). *Globalización, estado y sociedad: el nuevo contexto histórico de los derechos humanos*. Madrid. Isegoría.
- Durkheim, Émile. (1976). *Educación como socialización*. Salamanca: Sigueme.
- Gibson, William. (1984). *Neuromante*. España: Editorial Ace Books.
- Hine, Chistine. (2000). *Etnografía virtual*. Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona.
- Martínez, Miguel. (1994). *La Investigación cualitativa etnográfica en Educación*. Segunda Edición. México: Editorial Trillas.
- Mosquera Villegas, Manuel Andrés. (2008). *De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por Internet*. Revista Antropología. Año 18. N° 53. Venezuela: FERMENTUM.
- Rodríguez Palmero, M<sup>a</sup> Luz. (2004). *La Teoría del Aprendizaje Significativo*. Centro de Educación a Distancia. España. [Artículo en línea]. Recuperado de: <http://cmc.ihmc.us/papers/cmc2004-290.pdf>. [20, abril, 2017].
- Vygostky, Lev. (1981). *Pensamiento y Lenguaje*. Buenos Aires: La Pléyade.