



# RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA MEDIACIÓN DOCENTE EN LÍNEA

**Eje Temático: Criterios de calidad en Educación a Distancia.**

Terán Korowajczenko Karinne  
katekor1@gmail.com  
Linea-i Venezuela

*“Siempre hay una forma mejor de  
hacerlo, ¡Encuéntrala!”  
Thomas Edisón*

## **Resumen**

Ante la necesidad de mejorar la calidad de la enseñanza a través de la red, la creación de conocimiento educativo compartido y la incorporación de cambios y de nuevas formas de proceder del profesorado en su actividad docente, se hace necesario que los educadores ejerzan tres niveles de compromiso en su práctica socialmente responsable. El presente artículo tiene como objetivo brindar una visión sobre la responsabilidad social, como concepto estrechamente vinculado al ámbito organizacional y de gestión educativa, dentro de la estructura ahora social digital (e-social) para la mediación en línea. En consecuencia, la mediación se transforma en un eje de dependencia (racional y emocional) que deberá responder a un acoplamiento estructural de dos mundos (docente / discente) con funciones y fines propios que se influyen mutuamente y que van a producir una identidad propia, fruto de dicha interrelación. De esto se desprende como marco idóneo para la autorrealización de todos sus miembros y el desarrollo de una sociedad más justa y solidaria, que la puesta en práctica de la responsabilidad social para la



mediación en línea por parte de las organizaciones educativas y de sus integrantes, contribuyan al desarrollo científico, tecnológico, académico, cultural, social y económico de una localidad, región y país.

**Palabras clave:** Ambientes Virtuales, Calidad, Conocimiento, Compromiso, Mediación Docente, Responsabilidad Social, Valores.

## INTRODUCCIÓN

Como ocurre con otros conceptos y categorías del ámbito moral, la noción de responsabilidad social tiene múltiples significados y aunque su relevancia se asocia básicamente al mundo de las empresas y en algunos casos con mayor énfasis al mundo de las grandes corporaciones; no deja de ser un concepto estrechamente vinculado al ámbito organizacional y de gestión educativa, porque con sus actividades, se crean valores sociales que servirán de referentes, modelos o abstracciones que orientarán el comportamiento de la triada instruccional (docente – alumno – entorno) hacia la realización personal, profesional y la transformación social.

Sin embargo, de acuerdo con Prieto, L. (1984):

Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real sino adherida a los objetos que lo sostienen. Antes son meras posibilidades. (p. 186)

Según lo que se deduce de la cita, los valores se presentan como un campo de contradicciones reales, que surgen de la relación y el diálogo transparentes no sólo con un grupos de interés, sino consigo mismo, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones, sumergidas en la propia realidad y no sólo alojadas dentro de los sistemas creados por los observadores o actores de esa realidad.



Bajo esta perspectiva, surge la acumulación de grupos de ideas que conviven, se intersecan, se contradicen y se excluyen en oportunidades, respondiendo a unos estímulos que interpelan e impulsan a tomar determinadas decisiones que se convierten en acciones, que a su vez presentan aspectos progresistas y reaccionarios, pero que en última instancia, representan las variadas percepciones acerca de qué es y hace el sistema educativo y, como correlato o consecuencia, acerca de cómo es (o cómo se cree que son) los actores de los que se ocupa.

Por este motivo, existen muchas maneras en que los individuos y las organizaciones educativas pueden ser socialmente responsables. No obstante, se hace necesario que tengan conciencia de qué valores y metas deben orientar sus decisiones, haciéndose responsables por las mismas y de las consecuencias previsibles, porque son las que le ayudarán a ir conformando una identidad, y en el caso de la organización un carácter propio. Al respecto Escamez, J; y otros (1991) señalan:

Si el proceso educativo no consigue personas que tengan predisposiciones para interrogar e interrogarse sobre la realidad que les rodea y sobre ellos mismos, predisposiciones para enjuiciar críticamente la información recibida, predisposiciones para la vida común y para la participación en los asuntos públicos; si esto no se consigue en el proceso educativo entonces habrá que suprimir lo de educativo. (p. 25).

Cuando las cosas se ven de esta manera, la educación es un proceso personal y social de adaptación a las realidades de cada momento, por lo que la responsabilidad social es un atributo inherente a la existencia misma del docente, indistintamente del espacio de trabajo donde desempeñe sus funciones, y por tanto, forma parte de su estructura ontológica. De allí, que no puede entenderse como un proceso sólo de transformación de su práctica individual, sino como un proceso de cambio social que se emprende colectivamente por ser un agente reflexivo que toma decisiones permanentemente.



En este sentido, ¿Qué se debe hacer entonces para ser socialmente responsable para la enseñanza en y con la red? ¿Cuáles son los valores implícitos para el proceso de mediación en línea?

La explosión tecnológica modifica el acervo universal del conocimiento por ser un hecho el cual está asociado a la acción, y no se independiza del actor con cada manifestación. Precisamente esta cualidad hace que su impacto sea múltiple extendiéndose incluso a los valores en los procesos humanos del conocer, del hacer, del relacionarse y del ser, señalados por la UNESCO en las cuatro vías del saber o aprendizajes fundamentales: “aprender a conocer”, “aprender a hacer”, “aprender a vivir juntos o convivir” y “aprender a ser”. Esto implica “desaprender” lo aprendido y luego mirar con ojos nuevos la misma realidad, ya que esta organización para la educación cuya misión es tanto intelectual como ética, declara que la principal finalidad de la educación es el pleno desarrollo del ser humano, lo que rebasa el orden económico e incorpora su dimensión moral, cultural y ecológica.

Al respecto Frondizi, R. y García J. (1995), señalan:

El problema axiológico no consiste, por consiguiente, en averiguar cómo y por qué valoramos, sino cómo debemos valorar. La jerarquía de los valores, por ende, no puede ser una tabla fija, inmutable, sino que depende del sujeto, del objeto y de la situación. Es una cualidad estructural que surge de la reacción de un sujeto frente a propiedades que se hallan en un objeto, relación que se da en una situación determinada. (...) (p. 177).

Si bien la comunidad es un tejido complejo, donde cada uno puede revelar el rol desde el cual desarrolla al máximo sus potencialidades o que satisface mejor su vocación, de igual manera, al introducir a este colectivo en los entornos virtuales, tendrá que someterse a los retos que la modalidad exige, porque esta realidad presenta algunas connotaciones nuevas que demandan una mirada más atenta y precisa dentro del proceso mismo de desplazarse hacia la cultura digital. Su aceptación no es automática, los cambios tecnológicos y la innovación desde el punto de vista tecno - pedagógico al ser incorporados al proceso de enseñanza –



aprendizaje y por ende a la mediación, afectan profundamente las concepciones existentes o amenazan los valores establecidos. Hay que reconocer que los prodigios y las oportunidades que estos aportan, no están exentos de riesgos, vulnerabilidades, incertidumbres, y problemas por lo que pueden ser perfectamente rechazados, a pesar de todas sus ventajas.

Bajo esta perspectiva, estos grupos se encuentran ante una visible y rápida transformación de la realidad que no ha estado, ni está, carente de tensiones de tipo social, económico, cultural y educativo, por lo que se debe tomar en cuenta el impacto en los valores sociales que representa la versatilidad entre la movilidad geográfica virtual y la movilidad dentro de la estructura ahora social digital (e-social). Es interesante resaltar que independientemente de la modalidad educativa que se implante, siempre hay mediación docente, como proceso mediante el cual la profesora o el profesor gestionan acciones educativas debidamente sustentadas y referenciadas pedagógicamente para generar los espacios de relación entre el estudiante y los dispositivos utilizados en una experiencia instruccional. Esto conduce a un replanteamiento de su función, en el desarrollo y ejercicio de su profesión cuando ésta se apoya en objetos tecnológicos.

En contraste con la modalidad presencial, la mediación docente en línea tiene la fortaleza de favorecer encuentros interactivos con mayor duración. Sin embargo, la dificultad de abarcar una realidad tan intangible, referenciada en pocos casos, en publicaciones (artículos o monografías) las cuales no concluyen con propuestas prácticas que puedan servir para mejorar el nivel de calidad de vida a través de la promulgación de valores, conduce a adoptar un nuevo patrón para redefinir qué es y hacia dónde va la educación, por lo que exige el compromiso ético, y una aceptación generalizada. Sin esos factores, el soporte de las tecnologías de información y comunicación no valen nada.

Los investigadores se han caracterizado por estudiar aspectos relevantes para desarrollar un sentido y visión de la educación virtual y las oportunidades que esta





ofrece. Analizando, comprendiendo y reflexionando sobre: situaciones de aprendizaje mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación; la alfabetización digital; rol del tutor y el rol del estudiante en el desarrollo del proceso de aprendizaje dentro de estos entornos; estrategias de difusión y análisis de la información; estrategias de evaluación entre otras, con el fin de aportar ideas, técnicas o soluciones tecnológicas y pedagógicas útiles. Todo esto se traduce en productividad y ahorro de tiempo, permite un diálogo más fluido y ordenado, flexibiliza y hace compatible el acceso a la formación que se ofrece en forma virtual con la práctica laboral del docente.

No obstante, se le concede poco espacio al examen del valor siendo esto una tarea fundamental, pues permitirá saber si al ser llevado a la práctica, tendrá posibilidades de éxito, es decir, de ser acogido masivamente. La situación, por tanto, no puede ser más paradójica: existe un consenso generalizado sobre algo que no se puede definir; hay una percepción coincidente sobre sus causas para urdir críticas más o menos rigurosas, reseñar algún fallo personal o social, clasificar carencias educativas, señalar a algún ente responsable o para reclamar una acción correctora; y no hay propuestas para resolver los problemas por la inadecuada responsabilidad social cuya consecuencia puede traer consigo la pérdida progresiva de legitimidad, reconocimiento y capital intelectual.

### **El Docente Responsable en Ambientes Virtuales de Aprendizaje**

La responsabilidad social no es sólo una cuestión moral, se basa en algunos elementos objetivos como variedad, ingenio, respeto, armonía, coherencia, innovación y ausencia de zafiedad, sensacionalismo o superficialidad. Esas características configuran los estándares profesionales, que presentan diferentes variantes en función del proceso de enseñanza – aprendizaje.

A su vez, es un ejercicio constitutivo a todo proceso de desarrollo humano y, por tanto educativo. Ser responsable ante “el otro excluido” y la sociedad (bien común) se enraíza en la naturaleza del hombre que busca el bien en los actos que



realiza con el objeto de la creación de una sociedad más justa y solidaria, donde se valorizan las diversidades incluidas las étnicas, de la sexualidad, de lo regional y lo local, que se concreta en tres niveles de actuación:

Primeramente, el cuidado de la población más vulnerable socialmente; en segundo lugar, la inquietud por impulsar procesos de integración y cohesión social a través del compromiso socio-educativo y en tercer lugar el cuidado por el ambiente. Lo primero que destaca al querer determinar cómo se debe valorar, es bajo qué criterios hacerlo y sobre todo cuando se busca su aplicabilidad en ambientes de aprendizajes virtuales: ¿Qué parámetros se habrán de utilizar para dictaminar si funcionan / aplican o no en este tipo de formación académica?

Esto conduce al plano donde el profesor se inserta en el medio social, como un actor entre otros que conforman una comunidad a fin de lograr vínculos de "responsabilidad" en relación a la sociedad, con la persona que se está educando y con el momento socio-cultural que se está viviendo. Para alcanzar sus objetivos, la facilitación del aprendizaje debe satisfacer las necesidades de los estudiantes; de lo contrario, el docente fracasa. Necesita entonces, tácticas para su inserción en la comunidad educativa, del mismo modo en que cada uno en lo individual desarrolla una "habilidad" (aunque casi nunca se piensa con esa palabra) para decidir qué hacer, cómo distribuir el tiempo personal, los esfuerzos y conocimientos.

Lo expuesto, permite inferir que el ser responsable socialmente en la docencia comienza por ser eficiente en ofrecer a los alumnos las respuestas a sus intereses y necesidades; los criterios (adecuación a las demandas de los discentes) y (estándares profesionales), proveen la configuración de una identidad propia, bien definida, que permite que una oferta académica en línea sea fácilmente reconocible, debido a que si esta no interesa, provoca rechazo. Si no se siguen unos estándares profesionales exigentes, muy probablemente la institución educativa perderá prestigio; si no hay una misión orientadora, los contenidos programáticos del curso pueden ser erráticos.



Con responsabilidad intelectual deben ser abordadas las informaciones del conjunto epistémico, porque estas influyen en el éxito de las acciones. Por ejemplo, el producir conocimiento descontextualizado, informaciones erróneas o no adecuadas, en un cierto sector del mundo, serán las responsables de que se evalúen mal las situaciones iniciales, de que se planteen objetivos en sí mismos erróneos; generando así situaciones finales conflictivas que aumentan la desconexión, confusión y complejidad de la sociedad. Y sin un perfil claro, resulta difícil conseguir la prosecución de los estudios bajo esta modalidad incrementándose por ende, los niveles de deserción.

Ser responsable es reconocerse integrando el liderazgo social y en consecuencia desarrollar un papel dirigente en la sociedad; es hacerse cargo de los (perjuicios –externalidades) que produce a veces el profesor sin quererlo; es contribuir a paliar carencias, ayudar a resolver contrariedades, aportar capacidad y conocimientos a las soluciones de los problemas colectivos o de los inconvenientes que aquejan a aquellos discentes que no están en condiciones de resolverlos por sí mismos. Lo que a su vez implica, no perder dentro de este ámbito el rigor, la profundidad, la comprensibilidad del mensaje, el interés humano, la corrección en el lenguaje, la búsqueda de fuentes variadas, y la calidad técnica de los archivos compartidos bien sean documentos digitales, imágenes, sonido y/o video. Estos hechos parecen determinar la necesidad de un espacio para construir Educación y Sociedad desde la virtualidad con transparencia educativa y liderazgo social.

En consecuencia, el indicador de transparencia educativa, se basa en dos ejes centrales:

1.- **Las contribuciones del docente a la formación del estudiante:** diferenciándose éstas fundamentalmente y según sea el caso, entre aprendizaje continuo y formación. El primero es donde se reorganizan los pensamientos o se descubren nuevas maneras de comportamiento y nuevos conceptos e información, lo que conduce a un cambio relativamente permanente en la





conducta al adquirir conocimientos, habilidades y destrezas como consecuencia de una experiencia o práctica. Mientras que la formación es el proceso que tiene una persona para adquirir desarrollo y valores para una determinada función, recibir una educación o un conocimiento. Es el perfeccionamiento de actitudes y aptitudes, así como la profundización de los conocimientos y las capacidades de sus integrantes, con el propósito de elevar la calidad de sus servicios, actividades y resultados. Por lo que el docente inserto en estos ambientes, desarrolla interacciones que requieren de diferentes actitudes y contribuciones para relacionar la demanda social y a su vez influye en la concepción que los discentes o la comunidad tienen sobre su activo compromiso con los otros y con las organizaciones educativas para consolidarse como una sociedad inclusiva, democrática, sostenible y solidaria.

2.- **Las prácticas éticas:** parafraseando a Wriston, W. (1992) señala que la nueva fuente de riqueza no es material; es la información, el conocimiento compartido aplicado al trabajo para crear valores. Educación, trabajo, salud, justicia y previsión social, están dentro de la esfera de lo que se denomina “bien común”. Sin embargo, esto a su vez genera varias polémicas. Es difícil determinar o reconocer en un docente, si su desempeño es ético. Por ejemplo, si la enseñanza de un profesor es superior a la de otro: quizá uno tenga más conocimientos, pero no posea la didáctica para expresarlos; o tal vez uno facilite una perspectiva más global, pero no termine de manifestar aspectos prácticos ajustables al quehacer diario y no por ello estas manifestaciones contravienen expresado en términos etimológicos: su “mores” o “ethos”.

De igual manera, la facilidad para aprobar puede disuadir a otros de la importancia de aprender a fondo una asignatura, pero también puede que el exceso de exigencia, desanime a los discentes. No es posible encontrar indicadores cuya expresión cuantitativa se caracterice por la total precisión, sin posibilidad de error. Este problema se acentúa cuando no se analiza un producto



con un soporte tangible, sino un servicio inmaterial, con consecuencias culturales y sociales como lo es la educación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.

Por esta razón, las prácticas éticas estarán condicionadas a la capacidad que todo individuo tiene de conocer y aceptar las consecuencias de sus acciones. Respondiendo a unos estímulos que le interpelan y le impulsan a tomar determinadas decisiones que se convierten en acciones. El peligro de la subjetividad afecta a otras muchas decisiones académicas e institucionales: si los docentes sólo actúan cuando pueden aducir evidencias empíricas que avalen sus decisiones, apenas podrían facilitar aprendizajes significativos; por el contrario, si toman decisiones porque están convencidos de que son buenas para los estudiantes, evitarán los riesgos de una intervención injusta.

Expresado de otro modo, por su carácter atemporal, las virtudes éticas universales serán la guía para lograr un elevado grado de transparencia; contribuyan a asentar valores básicos de la sociedad tales y como: solidaridad, respeto a los demás, civismo, tolerancia, interés por los problemas ajenos, cohesión social, honradez, capacidad de esfuerzo y de emprender iniciativas, veracidad entre otros. Ya que el compromiso ético que implica el ejercicio de la profesión docente, la sitúa por encima de cualquier obligación contractual que pueda establecerse de su propia práctica, lo que le permitirá una visión de conjunto a mediano y largo plazo.

Profundizando en la temática, se observa que los docentes desde esta perspectiva pueden ser considerados como subsistemas abiertos capaces de impactar y de ser impactados por un sistema superior llamado sociedad, sus principales grupos de interés se hallan en ella. Su importancia y jerarquía, por lo tanto de influencia, dependerá del apoyo que tienen o que reciben. De esto se desprende que deberán procurar la transparencia en el ejercicio de sus acciones. Y ser transparentes quiere decir, permitirse ver y exponer tanto lo positivo y lo negativo. Pero ¿Ante quienes? Ante sus grupos de interés, que en este caso



representan a los estudiantes y la comunidad educativa porque entre todos debe prevalecer el principio de ganar / ganar.

Es por ello que estos tutores tienen ante sí un reto mucho mayor que las instituciones educativas donde laboran, ya que al ser generadores de valor social, la base de su propia existencia se halla en lograr que ese valor social creado produzca el reconocimiento necesario para seguir operando. La comunicación adecuada de sus acciones socialmente responsables (que no son otras, que su permanente creación de valor social) es un requerimiento ineludible. Esta comunicación debe ser el producto final de un proceso previo debidamente diseñado y consensuado con todas las partes interesadas. Debe tener una orientación, un destino y por supuesto, un riguroso método de trabajo.

Estos hechos parecen determinar enfáticamente que la responsabilidad social es parte esencial dentro del ejercicio de la profesión docente. Es su principal activo intangible para producir, suministrar e intercambiar bienes y servicios, en este caso conocimiento, por ser una mezcla fluida de experiencias y valores que aumenta al compartirse. Por esta razón, se debe admitir la necesidad de revisar algunas costumbres, creencias o criterios que se han convertido en habituales, con la finalidad de adoptar las acciones estratégicas a fin de afrontar el porvenir con las mejores perspectivas de éxito.

### **Mediación en Línea Socialmente Responsable**

Los individuos (tutores / estudiantes) no son seres que responden directamente a los estímulos del medio, si no que a través de su actividad, se colocan en contacto con los objetos y fenómenos del mundo circundante, actúan sobre ellos modificándolos y transformándose a sí mismos. En tal sentido, la capacidad de estos miembros para aportar y producir ideas difiere de unos a otros, así como para aprovechar y poner en práctica la información compartida. Por este motivo, los propios valores toman forma y llegan a ser efectivos, en gran parte, por el proceso de mediación que surja dentro de la estructura e – social, influyendo no



sólo de manera indirecta, sino también mediante su impacto en la organización de los saberes, los problemas a los cuales dirigen los sujetos sus acciones, los recursos que proporciona y el apoyo que ofrecen o las limitaciones que imponen.

El rol del profesor / tutor se transforma en los de facilitador del desarrollo y autonomía, y al mismo tiempo en los de educador / director y la vez en compañero del proceso. De igual forma, el alumno es visto hoy como sujeto activo, como un igual en las relaciones y comunicaciones socialmente interactivas por lo que se hace necesario reestructurar el conjunto de estos vínculos para que los cambios que se produzcan y actúen potenciándolos y no debilitándolos, debido a que lo cognitivo, las cualidades éticas y lo social ahora son premisas para el progreso.

Por consiguiente, de esta combinación de roles, surge la adecuación continua en su estructura a las variaciones que se producen tanto internas como externas, de tal manera que se puedan integrar los cambios que son fácilmente previsibles y sobre todo la lograr la adaptación a situaciones imprevisibles. Esto último es especialmente importante en contextos virtuales de fuerte cambio como el actual.

En consecuencia, la mediación se transforma en un eje de dependencia (racional y emocional) que deberá responder a un acoplamiento estructural de dos mundos (docente / discente) con funciones y fines propios que se influyen mutuamente y que van a producir una identidad propia, fruto de dicha interrelación. Habrá de enfocarse en la eficiencia de los procesos más que en la eficacia de las funciones, y a volcarse en la satisfacción no sólo de las demandas de los estudiantes, sino que a la vez, en las de la comunidad y el ambiente con la máxima efectividad.

Asimismo, ha de gestionar de forma flexible y adaptable las nuevas habilidades y competencias que ahora se requieren, para una mayor y más profunda formación (como inversión clave) y así poder enriquecer y desencadenar el potencial humano, tomando en cuenta para ello, el contenido inmerso en el conocimiento tácito (percepciones, valores y creencias). Se compromete en sí



misma a la generación de procesos que propicien un entorno favorable en el que entran recursos (*input*) que se transforman a través de las actividades de valor, para devolverlos (*output*) a la sociedad, en forma de conocimientos explícitos dentro de un esquema integral, relacionado y articulado en términos de valores y propósitos, conformando una cultura que se transmite transversalmente entre todas las partes.

Este enfoque es el núcleo celular de la mediación en línea. Su éxito o fracaso dependerá exclusivamente del liderazgo que ejerzan sus actores y de su capacidad para innovar, en un entorno inestable y cambiante. Aquellos tutores deseosos de implementar una gestión ética y socialmente responsable, deberán indefectiblemente en su mediación, adquirir compromiso e identidad que se corresponden con el espíritu del emprendedor y la cultura del liderazgo. Lograr una visión multifacética de las cátedras que impartan, convirtiéndolas en un proceso que comprenda desde la captura y el desarrollo, hasta la aplicación del conocimiento, con la finalidad de alcanzar la verdadera esencia de la educación: la integración de los aprendizajes para la resolución de problemas.

Una gestión socialmente responsable no puede estar confinada al desarrollo del programa de una cátedra. Es eso y mucho más. Es genuina cuando se vislumbra fundamentalmente en el establecimiento y puesta en práctica de ciertos valores éticos que deben ser intrínsecos a la triada instruccional (docente – discente – entorno) y a su vez transparentes en la calidad de los vínculos que el profesor forma con estos; con lo que se permite la sustentabilidad y perdurabilidad en el tiempo de la acción educativa y quienes deberían ser “los destinatarios principales e inmediatos del bien generado por el sistema educativo” en su conducta en relación al medio ambiente; en su capacidad de influir positivamente sobre ellos, generando cadenas de valor; en su voluntad de asumir una posición de liderazgo y conducir acciones que trasciendan su ámbito inmediato de actuación.

Por otro lado, está el hecho de que en los ambientes virtuales de aprendizaje, la mediación en línea se da a su vez con materiales digitalizados que se suponen





pedagógicamente diferentes a los utilizados en la educación presencial a fin de que sean usados y reutilizados para desarrollar los procedimientos más adecuados, mientras se aprende y se investiga. Las tecnologías mejoran la capacidad para generar y multiplicar la información, potenciar los recursos para su transmisión, reproducción, procesamiento y acceso. Han traído modos nuevos en la forma de buscar, crear y difundir el saber individual y colectivo (tácito y explícito) al servicio de la sociedad. Si se transmite una información, no se pierde y si se le utiliza no se destruye. La información y el conocimiento son la fuente de otras formas de riqueza y se incluyen entre los mayores bienes económicos de esta época.

En este contexto, contrario a lo que persiguen las leyes de *copyright*, las cuales en principio sólo permiten “leer” o “escuchar” una obra, nunca modificarla, reescribirla o comentarla, la responsabilidad social es una contradicción moral y psicológica, dentro de la lógica económica (todas las partes buscan egoístamente su beneficio), que puede eventualmente impactar en las capacidades para la producción y el compartir conocimiento a fin de evitar el sacrificar la riqueza material que produce el vender los saberes como herramientas de trabajo para la formación, al servicio de gente improductiva.

En este punto se abre una brecha generacional entre los nacidos después de 1980, los llamados ‘IMers’, (los jóvenes del Instant Message) y los nacidos antes de esta fecha. A los primeros se les describe como creativos, abiertos, con capacidad de adaptación y comprometidos socialmente para divulgar o poner a disposición del público cualquier obra. A los segundos, quizá anclados en el estilo de vida de los años 70, se les conoce como los precursores de la propiedad intelectual. Al poseer los derechos de autor, se oponen a cualquier modificación para mantener inédita la obra porque serán reconocidos en mayor o menor medida en función de sus publicaciones y del número de ejemplares que ha vendido. Y es aquí donde se genera un dilema moral por la capitalización del conocimiento.



Las formas tradicionales sobre los derechos de autor, se oponen frontalmente a la visión de numerosos internautas impregnados de una cultura contraria al mercantilismo, es decir, de la gratuidad por los servicios e información que se descargan, generando una profunda ruptura con el funcionamiento de la economía clásica porque desafían puntos de vista y prácticas que van en sentido contrario al régimen de propiedad intelectual aplicada a la economía de lo inmaterial que las nuevas generaciones *IMers* manejan.

En síntesis, opiniones contrarias no pueden coexistir en un mismo individuo. La mediación se ve impactada por problemas filosóficos básicos sobre la naturaleza de la propiedad, sobre la validación del conocimiento y sobre conceptos como el altruismo y los bienes colectivos. De modo análogo se establece una doble verdad, convenientemente a la creencia del hombre, una que puede llegar a la inquisición de la economía y otra que excede todo ingenio para la gratuidad. Entonces, ¿Cuál sería el valor del conocimiento? ¿Son mejores los recursos digitales con valor económico que los libres o abiertos? ¿Quién debe asumir la relación coste / beneficio de los materiales instruccionales?

Desde el punto de vista axiológico, dependerá del mediador y de los objetos digitales que se utilicen para este fin. El hecho de que se piense o se actúe en forma diferente a lo que un grupo social considere como adecuado o correcto, no implica que se esté transgrediendo al sistema de valores. El cambio de ambiente de aprendizaje conduce a que las soluciones compartidas deban responder y satisfacer realmente las necesidades individuales y las expectativas de la comunidad, teniendo la disposición para ser capaz de adaptarse como sistemas a las nuevas demandas y nuevas posibilidades. Se debe reconocer "al otro" en atención a la diversidad, sin prejuicios socioculturales que puedan afectar la acción mediadora la cual debe estar al servicio del acto educativo con transparencia y calidad.

### **Aplicabilidad de la Responsabilidad Social en Ambientes Virtuales de Aprendizaje**





Uno de los reclamos de los actores inmersos en el sistema educativo, sobre todo en estos tiempos de cambios, es la atención que éstos deben recibir de sus instituciones educativas. Dicha atención se manifiesta a través de la satisfacción de las demandas de estas comunidades, así como de una mayor expectativa en su calidad de vida, centradas en el respeto por los valores, las personas, los grupos y el medio ambiente.

De lo anteriormente mencionado, para avanzar en la calidad de la enseñanza a través de la red, la creación de conocimiento educativo compartido y la incorporación de cambios y de nuevas formas de proceder del profesorado en su actividad docente en línea, se desprende que los educadores tengan tres niveles de compromiso en su práctica socialmente responsable. En primer lugar se encuentran:

### **Responsabilidades Primarias**

Considerando el fin que persigue el docente con su actividad específica y los medios que emplea para conseguirlo, serían las siguientes:

- *Servir a la sociedad con conocimientos útiles y en condiciones justas.*

Todas las tendencias mundiales indican que en el mediano plazo, los institutos que prestan servicios de educación en línea, deberán satisfacer las necesidades de estudiantes mejor informados y más comprometidos. Ante este horizonte, siempre es mejor anticiparse que terminar adaptándose por la fuerza.

Las responsabilidades que adquiere el docente con sus estudiantes y que ponen de manifiesto la equidad que debe regir en las relaciones con ellos, se estarían cumpliendo cuando se le brinda las garantías necesarias para que no afecten ni su seguridad, ni su salud cognitiva y emocional. Entiéndase que la situación de inequidad que se presenta en la era de la Sociedad de la Información entre continentes, países, regiones, comunidades, organizaciones y personas al



no tener niveles de acceso suficiente y adecuado a las tecnologías de la información y la comunicación, impacta desde el punto de vista psicológico a sus actores. Si no se provee en estos espacios virtuales de aprendizaje la garantía de una formación crítica y continua (Infoestructura informacional) y un contexto social, cultural, político y económico (Socioestructura Informacional) que facilite una integración y uso estratégico de esta tecnología como medio de información y comunicación, se estará violentando el derecho para lograr mejores condiciones de vida individuales y colectivas que posibiliten un desarrollo equitativo y sostenible.

- *Respetar los derechos humanos con unas condiciones de enseñanza - aprendizaje dignas que favorezcan el desarrollo humano y profesional de los estudiantes.*

La orientación básica al bien común exige organizar el trabajo de modo que los estudiantes puedan mejorar y desarrollarse humana y profesionalmente a través de su desempeño académico, y desde luego no impedirlo. Es esencial evitar tratar al alumno como instrumento productivo o receptor pasivo de instrucciones.

Los aspectos psicosociales del proceso educativo no deben en ningún caso ser obviados con la excusa incierta de que la reglamentación no los concreta y regula con suficiente detalle como se observa en los ambientes virtuales o mixtos (b – learning) de aprendizaje. Han de ser debidamente evaluados, para determinar qué posibles acciones serían necesarias de implementar (recomendaciones) para lograr que la facilitación o tutorización virtual sea una "oportunidad digital".

De esto se desprende que el requisito principal para que la relación entre un docente y sus estudiantes sea ética, es que se base en la verdadera vocación de servicio, lo que resume de manera magistral una cuestión inherente a la responsabilidad social del docente, es decir, que el tutor trate de contribuir con sus conocimientos y con los recursos instruccionales digitalizados a que sus estudiantes alcancen una vida más rica y plena, desde el punto de vista de la



integralidad, como concepto estratégico, que atraviesa transversalmente todas las áreas de actuación dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

- *Crear riqueza intelectual de manera efectiva.*

El beneficio económico no es el único indicador; el capital intelectual y el crecimiento en valores son claves para este proceso. Una formación socialmente responsable en ambientes virtuales de aprendizaje, debe ir dirigida a que un individuo y colectivo logre habilidades y actitudes (competencias) en lo informático, comunicativo e informativo que le permitan identificar, con una posición crítica, sus necesidades (a partir de sus conocimientos previos y potencialidades), para poder localizar, recuperar, organizar y divulgar en forma adecuada esa información y lograr una interacción-interactividad apropiada con los otros, y así, alcanzar y compartir nuevos conocimientos para beneficio personal, organizacional, comunitario y/o social.

- *Respetar el ambiente.*

Se entiende por ambiente al conjunto o sistema de elementos socioculturales en constante interacción y en permanente modificación por la acción humana que rige y condiciona su existencia en un espacio y tiempo determinados. Su respeto debe ser considerado desde dos enfoques que se imbrican al trabajar bajo contextos virtuales de aprendizaje. En primer lugar se encuentra el uso de recursos instruccionales digitalizados con lo que se minimiza la generación de residuos (siempre y cuando) se piense en “verde”, es decir, la sustentabilidad se verá realmente reflejada cuando no se imprima la información presentada en estos objetos de aprendizaje, al menos que resulte “absolutamente necesario”, lo que reduce el gasto de papel extraído de los bosques. Otra de las ventajas de estos recursos es su reusabilidad que permite el desarrollo informacional sostenible por transferir, conservar, reproducir e incrementar el capital intelectual de quienes los consultan en el tiempo.





Sin embargo, (y es aquí donde se incorpora el segundo punto de vista), para que exista una ecología digital que tutele a los internautas, se debe evitar propagar la info-basura o e-basura, que en muchas ocasiones es reutilizada. Por lo general se considera que los mensajes de correo electrónico (e-mails) no deseados o spam son basura. Si bien en parte esto es cierto, asimismo se encuentran: los Hoax (informaciones electrónicas falaces), las cuales no sólo llegan por correo electrónico, sino que también se les encuentran en mensajes dentro de algunos foros, blogs wikis, chats, entre otros y cuyo fin es la distribución masiva del engaño para inducir un cambio social haciendo que el lector se sienta advertido frente a alguien o algo; Aunado a esto, como adversarios difíciles de vencer, no sólo se observa el fenómeno de la infoxicación (exceso de información) que genera dificultades para entender y asimilar tanto contenido en tan poco tiempo, sino que además, se hallan muchos portales con información de dudosa procedencia que puede ser incorrecta, falsa o estar desfasada.

Más allá de valores éticos, unas buenas condiciones de enseñanza-aprendizaje son esenciales para lograr la calidad. Su importancia es decisiva en momentos como el actual, en el que apenas hay tiempo de seleccionar y asimilar el volumen creciente de información, de nuevos conocimientos y avances tecnológicos, para que la futura ciudadanía acreciente sus capacidades personales y adquiera las competencias necesarias para desarrollarse personal y socialmente. Para decantar la información y obtener conocimiento se requieren de filtros, que expurguen con criterio el contenido presentado. Existe una serie de normas que de cierta manera contribuyen en la limpieza de la e-basura, siendo las principales al revisar un sitio web: la exactitud, tiempo en la red y la actualización.

Por exactitud se entiende que el sitio web debe ser reconocido, es decir, en el caso educativo, que esté representado por una institución o persona de marcada trayectoria. Aquí además, conviene visualizar que el portal o el autor ofrezcan un correo electrónico o número telefónico para contactarlo y diferenciar entre el autor (el que escribe) y el Webmaster o Webmistress (responsable del mantenimiento



de la página). Deberá aparecer la fecha de su creación o los días que tiene activo ese portal en la red, un mayor tiempo en la web genera confianza y demuestra estabilidad. Por último, es importante que aparezca la fecha de la última modificación realizada en la página, con ello se corrobora si está en constante actualización. Si el portal no presenta como mínimo estos tres criterios, no se puede considerar confiable.

Estos hechos parecen determinar enfáticamente que las responsabilidades primarias suponen un estilo de gestión que contempla integralmente a los estudiantes y considera su actuación en relación a sus diferentes intereses y necesidades; atendiendo sus sugerencias, quejas y requerimientos, con prontitud y diligencia. Conducen a hacer frente a las cuatro grandes amenazas o limitaciones a las que la mediación en línea se ve expuesta: la brecha digital, el analfabetismo digital e informacional, la sobreabundancia informativa (infoxicación) y la baja calidad de la información que frecuentemente se utiliza (asimetría de la información).

### **Responsabilidades Secundarias**

Surgen más allá de unos mínimos exigibles, para optimizar y fortalecer los resultados alcanzados con las responsabilidades primarias. Podrían ser consideradas, siempre que sean de posible aplicación, porque requieren de mayores esfuerzos por parte del docente. Al respecto se indican:

- Aportar información transparente sobre el aprendizaje facilitado y sus perspectivas de futuro. Brindando toda la información necesaria sobre el contenido académico, así como también, todos los datos que tienen derecho a conocer los actores del proceso educativo.
- Cumplir entre docentes y discentes con las pautas prometidas en el plan de evaluación (plazos de entrega).



- Favorecer la iniciativa, autonomía y creatividad, incentivando el trabajo en equipo (groupware) fortaleciendo así, nuevas formas de organización basadas en modelos participativos y el aprendizaje colaborativo.
- Ofrecer calidad de vida en el estudio en equilibrio con la vida extraescolar. (condiciones materiales de trabajo que cuiden aspectos de comodidad en la realización de las tareas, más allá de lo reglamentado).
- Favorecer una formación permanente que asegure el crecimiento intelectual de los grupos inmersos en el ambiente virtual.
- Procurar el auto – aprendizaje y auto – gestión.
- Contribuir a mejorar el ambiente del entorno virtual.
- Publicitar la promoción de productos, servicios y valores que contribuyan al logro de un entorno social más humano.
- Facilitar la integración en el proceso de enseñanza - aprendizaje de minusválidos (más allá de las exigencias reglamentarias), y grupos sociales con dificultades de aprendizaje.

### **Responsabilidades Terciarias**

Son las orientadas a beneficiar determinados aspectos del entorno social. En este grupo de responsabilidades se encontraría un amplio abanico de atenciones o acciones sociales en las que el tutor, los estudiantes y la comunidad estarían en condiciones de disfrutar, entendiendo que se encuentran al margen de su propia actividad educativa o que su incidencia en la misma es muy indirecta. No deben verse asumiendo una postura de carácter de "beneficencia o institución benéfica" de los actores o institución educativa, que no es su finalidad, ni como usurpación de funciones que pudieran corresponder al Estado en materia educativa, sino como un compromiso libre de prejuicios por quienes constituyen este activo valioso.

Deberían estar en principio subordinadas al cumplimiento de las primarias y secundarias, aunque esto no quiere decir, que no puedan ejecutarse sin haber resuelto completamente las responsabilidades previas. Su selección está



condicionada a los intereses del colectivo, a las posibilidades de asignar recursos y a las circunstancias propias de cada institución educativa en su medio. Lo que si tiene que quedar claro en el plan de actuación, es el orden de importancia de cada una de ellas y los plazos en que pueden irse asumiendo, centrándose en algunas, respetándolas y mejorándolas en lo posible. Estas serían:

- Proporcionar trabajo para aquellas personas que por necesidad o dificultades lo precisen siempre que ello no represente una dificultad al proceso educativo.
- Atender necesidades acuciantes ante posibles problemas puntuales humanos o familiares entre todas las partes.
- Facilitar asesoramiento en los tiempos no remunerados.
- Contribuir con ayudas e incentivos para la formación.
- Suministrar información y medios para disfrute de actividades culturales.
- Promover y preparar a los miembros de la colectividad educativa, en la participación de programas de ayuda a la comunidad.
- Organizar celebraciones colectivas por motivos diversos ajenos a la propia actividad educativa para la mejora del clima de enseñanza - aprendizaje.
- Contribuir a la perfectibilidad del entorno sociocultural.
- Colaborar de diferentes formas con los centros de formación profesional y educativa de su medio.
- Organizar actividades recreativas y de ocio.
- Contribuir en difundir los valores de una "nueva e-cultura educativa".
- Gestionar asuntos sociales de la comunidad u otros en los que la institución es competente, por ejemplo: (Ley de Servicio Comunitario).
- Participar en proyectos de desarrollo local y regional.

Para finalizar, es importante realizar una profunda reflexión sobre los ideales individuales y colectivos a los que se aspira para el logro de una mediación en línea socialmente responsable dentro las comunidades virtuales que reúnen a



profesores y estudiantes en la tarea de buscar, crear, asimilar, difundir el conocimiento y afianzar los valores trascendentales del hombre.

Por consiguiente, los elementos tanto de la “infoestructura y Socioestructura Informacional” no pueden ser relacionados en forma aislada o por partes entre sus componentes básicos. Deben ser tratados como una “Gestalt” (el todo es más que la suma de sus partes) ya que sus integrantes desarrollarán prácticas que permiten transformar el conocimiento personal en conocimiento grupal por medio de la socialización de experiencias adquiridas. Lo que permite examinar en forma interdependiente e interdisciplinaria las actividades, acciones, y procedimientos que se comprometerán a manejar para alcanzar los resultados deseados y de esta manera, evitar un posible descuido, olvido y duplicidad de alguna de ellas y, al mismo tiempo facilita la correcta difusión e interpretación del concepto de responsabilidad social.

Para ello, conviene tener en cuenta que en cada una de las responsabilidades hay unos mínimos que no se deben exceder nunca; son requerimientos éticos que resultan del respeto absoluto a la dignidad de las personas y a sus derechos inalienables, como la integridad bio – psico – social y moral. A la vez, se deben determinar prioridades e impulsar la puesta en práctica de cada responsabilidad del modo más adecuado en el tiempo y lugar convenientes. Al ejecutarse de esta manera, el principal cambio se vería reflejado en la incorporación de una cultura de colaboración y trabajo en equipo, fundamentada principalmente en la confianza e importancia del valor del conocimiento aplicado, que permita facultar al elemento humano para la toma de decisiones en los procesos que ejecuta, y apoyada en la integración de tres elementos: relaciones, disciplina y compromisos éticos compartidos.

De esto se desprende como marco idóneo para la autorrealización de todos sus miembros y el desarrollo de una sociedad más justa y solidaria, que la puesta en práctica de la responsabilidad social para la mediación en línea por parte de las organizaciones educativas y de sus integrantes, contribuyan al desarrollo





científico, tecnológico, académico, cultural, social y económico de una localidad, región y país. Además, fungirá como un factor decisorio en las personas que se encuentran fuera de estos contextos; específicamente en lo que respecta a la hora de decidir su ingreso a una institución educativa que brinde cursos de formación en ambientes virtuales de aprendizaje.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alterjos y otros (1991): *Actitudes en Educación* Madrid: Dykinson.

Aranguren, G. (2002): *Educar para el compromiso*. Madrid: PPC

Barberá, B. (2001): *La responsabilidad. Cómo educar en la responsabilidad*. Madrid: Santillana

Bárcena, F. y Mèlich, J. (2000): *La Educación como Acontecimiento Ético*, Paidós: Barcelona.

Beltrán, J. (1977): *Estructura y evolución del comportamiento moral*. *Revista Española de Pedagogía* nº 35.

Bull, B. (2003) *Corporate Social Responsibility: The Norwegian Experience*. *Documento para la Iniciativa de Ética y Desarrollo del BID* (Banco Interamericano de Desarrollo). Centro de Desarrollo y Medioambiente. Oslo, Noruega.



Cortina, A. (1999): *El Quehacer Ético. Guía para la Educación Moral*. Madrid: Santillana.

Davenport, Th. H. (1993), *Process Innovation. Reengineering Work through Information Technology*. EEUU: Harvard Business School Press.

Domingo, A. (2002): *Calidad Educativa y Justicia Social*. Madrid. PPC.

Durkheim, E. (1973): *La Educación Moral*. Buenos Aires: Shapire.

Escámez, J y Gil, R. (2001): *La Educación en la responsabilidad*. Barcelona: Paidós.

Etxeberria, X. (2002) *Ética de las Profesiones*. España: Desclée de Brouwer, S.A.

Fronzizi, R. y García J. (1995). *El Hombre y los Valores en la Filosofía Latinoamericana del siglo XX. Antología*. México: Fondo de Cultura Económica.

García, R. y otros. (2001): *Aprendizaje Cooperativo. Fundamentos, Características, Técnicas*. Madrid. ICCE-CCS.

Gil, R. (1998): *Valores Humanos y Desarrollo Personal*. Madrid: Escuela Española.

Holme, R. y Watts P. (2002). *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense*. Ginebra, Suiza: Reporte Mundial de Negocios para el Desarrollo Sostenido (World Business Report for Sustainable Development).

Fundación IDATE, (2006) *DigiWorld: Los Retos del Mundo Digital*. Madrid: Enter.

Ingarden, R. (1980): *Sobre la Responsabilidad. Sus fundamentos Ónticos*. Madrid: Dorcas-Verbo Divino.

Jonas, H. (1995): *El Principio de Responsabilidad. Ensayo de una Ética para la Civilización Tecnológica*. Madrid: Herder.

Lavine, J. y Wackman, D. (1992), *Gestión de Empresas Informativa*. Madrid: Rialp.

Lipovestsky, G. (1986): *La Era del Vacío. Ensayos sobre Individualismo Contemporáneo*. Barcelona: Anagrama.

Martínez, M (2000): *El Contrato Moral del Profesorado*. Bilbao: DDB.

Mestre, M. (2000): *Formar Personas Prosociales*. Madrid: ICCE-CCS.



Ortega, P. y Minguez. R. (2001): *La Educación del Hombre y del Ciudadano de Hoy*. Barcelona: Paidós.

Prieto, L. (1984): *Principios Generales de la Educación*. Caracas: Monte Ávila.

Riechmann, J. (2006): *Perdurar en un planeta habitable: ciencia, tecnología y sostenibilidad. Ecología humana*, Barcelona: Icaria

Sánchez, O. (1999): *Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Unión Fenosa.

Subirats, J. (2001) *Educación: Responsabilidad Social e Identidad Comunitaria*. En: *La ciudad como proyecto educativo*. Barcelona: Octaedro.

Torre de Silva, J. (2002) *Internet, Propiedad Industrial y Competencia Desleal*. España: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.

Winslow, Ch. y Bramer, W. (1995), *La Nueva Organización del Trabajo. Sistemas de Información en la Economía del Conocimiento*. Bilbao: Deusto.

Wriston, W. (1992) *The Twilight of Sovereignty: How the Information Revolution is Transforming Our World*. New York: Macmillan.

## RESUMEN CURRICULAR

### Información Personal

**Nombre y Apellidos:** Karinne Terán Korowajczenko.  
**Lugar de nacimiento:** Caracas – Venezuela.  
**Correo electrónico:** [katekor1@gmail.com](mailto:katekor1@gmail.com)

### Educación Superior

**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.** Universidad Latinoamericana y del Caribe (ULAC). (En curso)  
**DIPLOMADO INTERNACIONAL EN GERENCIA PARA LA VIDA.** Asociación de las Naciones Unidas en la República Bolivariana de Venezuela. ANUV (2007)  
**DIPLOMADO INTERNACIONAL EN INTELIGENCIA EMOCIONAL.** Asociación de las Naciones Unidas en la República Bolivariana de Venezuela. ANUV (2007)  
**ESCRITOR CREATIVO.** Programa Superior en Escritura Creativa. Instituto de Creatividad y Comunicación (ICREA) (2001). Caracas – Venezuela.  
**LICENCIADA EN EDUCACIÓN ESPECIAL.** Mención: Dificultades en el Aprendizaje.



**Experiencia laboral**

Universidad José María Vargas. (2000). Los Dos Caminos – Caracas.

**TÉCNICO SUPERIOR EN EDUCACIÓN ESPECIAL.** Menciones: Retardo Mental y Dificultades de Aprendizaje. Instituto Universitario AVEPANE. La Tahona – Caracas.

- *Investigadora en Línea - i (Línea de Investigaciones en Enseñanza/Aprendizaje de la Investigación)* <http://www.lineai.org> desde 2007 hasta la fecha
- *Tutora Programa AME. Curso en línea: Apropriación y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) en la Educación Básica (2009)* <http://www.ame.cisneros.org>
- *Educación para la Paz y Resolución de Conflictos.* <http://www.ame.cisneros.org> (2008)
- *Docente en Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada UNEFA. En el periodo comprendido 05/12/05 hasta la presente fecha.*
- *Docente en el Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA) En el periodo comprendido 27/10/03 hasta la presente fecha.*
- *Libre Ejercicio:*
- **Ponente Internacional:** *Primer Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en Educación a Distancia Educ@2008 del 29 de octubre al 09 de noviembre de 2008. Título de la Ponencia: Impacto de las TIC en la Cultura de la Mediación a Distancia para la Educación Superior.*
- *Organizadora de las Primeras Jornadas sobre Ciencia, Educación y Sociedad “El Nuevo Ciudadano para América Latina y el Caribe” celebradas los días 16 y 17 de octubre de 2008. Universidad Latinoamericana y del Caribe. Caracas – Venezuela*
- *Estudios investigativos sobre Aprendizaje y Adaptación, en la escuela de Metalurgia y Ciencias de los Materiales de la Universidad Central de Venezuela.*
- *Estimulación, incremento, desarrollo y refuerzo de conductas académicas a través de las técnicas de: Programación Neurolingüística, Superaprendizaje e inteligencia emocional en niños, adolescentes y estudiantes universitarios. Desde marzo 1995 hasta la presente fecha.*
- *Facilitador de talleres sobre: Herramientas Tecnológicas. Creación de Edubloggers Didácticos: aplicaciones en Educación Superior. Programación Neurolingüística y TIC para la Educación.*