

# **Campus virtual de la Facultad de Filosofía y Letras/UBA: experiencias didácticas en las asignaturas Marketing de servicios y productos de información y Estudios y formación de usuarios de la Carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información**

*Natalia Vanesa Gutiérrez<sup>1</sup>*

*Irma Luz García*

*María Alejandra Cristofani*

Universidad de Buenos Aires. Argentina

## **Resumen**

El trabajo pretende analizar el uso del campus virtual en el marco de aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como herramienta de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, en la enseñanza presencial universitaria.

El objetivo es repensar la propuesta didáctica promoviendo el aprendizaje colaborativo mediado por las TIC. Se presentan experiencias concretas de las asignaturas “Marketing de Servicios y Productos de Información” y “Estudios y formación de usuarios - EFU” correspondientes al ciclo de Diplomatura, de la Carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires (FFyL-UBA), en el periodo 2013-2014.

## **Introducción**

### **Aprendizaje colaborativo y TIC en la educación superior universitaria**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están presentes en todos los ámbitos de la vida cotidiana. Internet de la mano de las comunicaciones electrónicas y las redes digitales, está cambiando nuestra forma de relacionarnos y de aprender.

El aprendizaje colaborativo se puede definir como la actividad basada en el trabajo de pequeños grupos para intercambiar información y alcanzar una tarea que permita que todos los miembros aprendan de manera conjunta. Es un sistema de interacciones (...), que organiza y promueve la influencia recíproca entre los integrantes de un equipo. Se lleva a cabo a través de un proceso gradual en el que cada miembro se compromete con el aprendizaje propio y el de los demás, generando una interdependencia positiva que no implique competencia. (Rodríguez, citado en Varela-Ruiz, 2009: 225).

---

<sup>1</sup> *Natalia Vanesa Gutiérrez* nataliagutierrez.uba@gmail.com; *Irma Luz García* irmaluzorama@gmail.com; *María Alejandra Cristofani* alecristofani@gmail.com Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras (Argentina).

Las TICs brindan la posibilidad de mejorar los procesos de interacción entre los estudiantes y de resolver problemas de forma grupal.

El aprendizaje colaborativo entiende al aprendizaje como un proceso social de construcción del conocimiento, que “nace y responde a un nuevo contexto socio cultural donde se define el “cómo aprendemos” (socialmente) y “dónde aprendemos” (en red). (Zañartu, 2003: 1).

El aprendizaje colaborativo asistido por computadoras - ACAC, se puede definir como una estrategia de enseñanza-aprendizaje por la cual dos o más sujetos interactúan para construir conocimiento, a través de la discusión, reflexión y toma de decisiones, donde los recursos informáticos actúan como mediadores en el proceso (Zañartu, 2003: 7).

El ACAC implica que el individuo es considerado en interacción con los demás y no de forma aislada, se comparten objetivos y se distribuyen responsabilidades. “Se trata, pues, de aprender a colaborar y colaborar para aprender” (Gros, junio 2007: 2).

El intercambio comunicacional grupal de ideas se puede dar tanto de forma sincrónica, conectados simultáneamente; como de manera asincrónica, diferida en el tiempo.

Si bien no existe un consenso generalizado sobre las definiciones de aprendizaje colaborativo y aprendizaje cooperativo (Guitert y Pérez-Mateo, 2013), en las cátedras Márketing y EFU se consideran a aquellos autores que marcan la diferencia entre estos dos paradigmas. El enfoque cooperativo requiere mayor estructuración por parte del docente al ser éste quien estructura las actividades, define las tareas y su organización, mientras que en el enfoque colaborativo, la responsabilidad del aprendizaje recae principalmente en el estudiante.

Una estrategia de enseñanza muy efectiva para aplicar el aprendizaje colaborativo en el nivel universitario, es el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). Este enfoque intenta acercar a los estudiantes a problemas y toma de decisiones similares a los que pueden encontrar en la práctica profesional futura.

Según Gros (2007: 201), el diseño de actividades colaborativas como el ABP con soporte tecnológico debe fundamentarse en tres aspectos clave:

- a) El desarrollo de la tarea
- b) El diseño del soporte tecnológico; y
- c) La interacción profesor-estudiante-estudiantes.

En relación a este tema, (Litwin, et al. 2004: 106) considera que “el valor que plantean buenos problemas reside en su potencialidad para tender puentes -en el sentido de articulación intra e interdisciplinar- y permitir establecer relaciones estrechas entre los contenidos académicos y los de la vida cotidiana”

## **UBA, FFyL y TIC**

El Centro de Innovaciones en Tecnología y Pedagogía (CITEP) <http://citep.rec.uba.ar> surge como una iniciativa de la Secretaría de Asuntos Académicos del Rectorado de la UBA en el año 2008, con el propósito de crear un espacio dedicado a los docentes de toda la universidad en los desafíos que plantea la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza de nivel superior. Este Centro cuenta con recursos en línea que los docentes pueden utilizar tales como:

- *Campus virtual* para dictar actividades a distancia.
- *Usina*: entorno digital diseñado para la enseñanza y el aprendizaje a través de simulaciones.
- *Integra2.0*: modelo para la construcción de explicaciones en base al análisis y resolución de problemas.

Asimismo, el Centro tiene un espacio físico equipado tecnológicamente en Uriburu 950, CABA, donde se realizan capacitaciones para los propios docentes en variadas temáticas referidas a la incorporación de tecnología en sus clases.

Por otro lado, en el año 2011 fue creado el “Programa UBATIC: nuevas tecnologías para potenciar la enseñanza”,<sup>2</sup> Los proyectos seleccionados comenzaron a implementarse en el año 2012. Sus objetivos son introducir las TIC para potenciar la enseñanza, construir comunidades de práctica, documentar acciones realizadas y generar nuevas, fomentar inclusiones genuinas de las TIC y generar convergencia tecnológica entre proyectos de una misma unidad académica y de otras. En la FFyL, en el marco del Programa UBATIC, se desarrolla el “Programa Gestión de nuevos recursos para democratizar el conocimiento” que trabaja dos aspectos: gestión de vínculos asociativos y de producción de audiovisuales televisivos y gestión, promoción y apoyo de iniciativas relacionadas con aplicaciones educativas de las TIC. Una experiencia previa a esta iniciativa, fue la participación de la Carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información en un ciclo de “docu-ficción” titulado “De Bibliotecas y bibliotecarios”, para el programa “Filo, Crónicas de Universidad”, televisado por Canal Encuentro en el año 2009.<sup>3</sup>

## **Infraestructura tecnológica en la FFyL – UBA.**

La sede Puán cuenta con dos laboratorios de informática equipados con 22

---

<sup>2</sup>UBATIC: nuevas tecnologías para potenciar la enseñanza. Recuperado en <http://citep.rec.uba.ar/ubatic/>

<sup>3</sup>Filo, crónicas de universidad: De bibliotecas y de Bibliotecarios (2009). Canal Encuentro. Recuperado en [http://www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec\\_id=101578](http://www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec_id=101578)

PCs con acceso a Internet conectado por cable a la red interna, y en algunos espacios, existe conexión inalámbrica vía Wi-Fi. Estos laboratorios están disponibles para las clases de las 9 carreras de grado, además de los cursos de extensión y posgrado. El servicio de WiFi se torna insuficiente en los horarios centrales de 17 a 21 h., debido a la alta demanda de conectividad durante las clases presenciales.

El área de Informática tiene a su cargo la gestión del **Campus Virtual** cuya plataforma utiliza el software libre Moodle, versión 2.5. En el año 2005 se realizó una prueba piloto con la habilitación de 5 espacios virtuales y a partir del primer cuatrimestre de 2006, comenzó la incorporación paulatina de espacios virtuales para las asignaturas, alcanzando un total de 1.400 cursos y 36.500 usuarios en el año 2013<sup>4</sup>. El área opera principalmente como apoyo a la docencia presencial y en la actualidad, también coordina tecnológicamente dos Maestrías 100% virtuales: Maestría en Patrimonio artístico y cultura en Sudamérica colonial y Maestría en Tecnología educativa.

### **Objetivos**

- Compartir con los colegas docentes y participantes experiencias concretas de uso del campus virtual en 2 asignaturas de la Carrera de Bibliotecología/CI, con el fin de motivar la implementación sistemática de las TIC en la propuesta didáctica, desde el punto de vista del aprendizaje colaborativo.
- Sensibilizar a la comunidad docente sobre el valor agregado de incorporar el uso de entornos virtuales de aprendizaje, a las clases presenciales.
- Construir conocimientos con miras a la adquisición de nuevas competencias en relación al uso de las TIC.
- Facilitar la futura implementación de las TIC en la práctica profesional de los graduados en Bibliotecología.

### **Nuestra experiencia de uso del Campus virtual**

Las cátedra Marketing de servicios y productos de Información y Estudio y formación de usuarios- EFU, utilizan cada una un espacio en el Campus Virtual de la Facultad, la primera desde el año 2010 y la segunda desde el año 2009. Esta última además tiene como antecedente al espacio virtual del Campus, un grupo Yahoo que a

---

<sup>4</sup> Nueva plataforma campus virtual 2013 / Facultad de Filosofía y Letras –UBA (2013). Recuperado de [http://campus.filo.uba.ar/pluginfile.php/78866/mod\\_resource/content/1/Nueva%20plataforma.pdf](http://campus.filo.uba.ar/pluginfile.php/78866/mod_resource/content/1/Nueva%20plataforma.pdf)

la fecha continúa activo, con intención de migrarlo paulatinamente al espacio de la materia en el Campus. La plataforma de código abierto Moodle del Campus “fue diseñada teniendo en cuenta aspectos educativos que facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje de contenidos. Algunas de sus características son:

- Flexibilidad para permitir que el contenido de cada curso/materia sea diseñado en función de las necesidades de los docentes a cargo del mismo.
- Manejo sencillo y claro, ya que no requiere de habilidades técnicas avanzadas para utilizarla.
- Estructura modular que permite organizar y administrar los recursos de manera independiente y descentralizada.
- Herramientas que favorecen la interacción entre sus participantes.
- Disponibilidad de variados recursos que facilitan la construcción de contenidos y la realización de procesos colaborativos de aprendizaje.” (Neira, 2008: 44).

Todos los miembros de la comunidad pueden acceder al Campus ingresando a <http://www.campus.filo.uba.ar/> con nombre de usuario y clave, desde cualquier equipo con conexión a Internet, (computadoras, tablets, smartphones), durante las 24 hs. del día.

La estructura del Campus está compuesta por espacios independientes para cada materia o seminario. Se presenta un espacio modelo con parámetros pre-configurados que se pueden modificar en función de los contenidos de las materias y las características de la cátedra. Moodle permite guardar los espacios de cuatrimestres anteriores, reutilizar la estructura y los contenidos de las asignaturas y visualizar la evolución de la materia a través de los años.

A continuación se describen, conforme a Alonso y Blázquez (2012: 33), las principales interfaces de visualización de un curso en Moodle, que permiten administrar, desde distintos enfoques los espacios virtuales:

- *Interfaz con formato temas:* en este sistema, la columna central se organiza en bloques temáticos que no están limitados por tiempo. Cada bloque temático puede interpretarse como un bloque de contenido, por ej.: Bloque 1, Tema 1., y así sucesivamente; otra opción es que cada bloque de contenido incluya un tipo de recurso, por ej.: un bloque dedicado a contenidos teóricos (archivos, artículos, páginas web, etc.); otro bloque con actividades individuales; otro con herramientas de interacción como foros o chat con los estudiantes, otro con actividades colaborativas como wikis, etc. Esta interface es la que viene por defecto en Moodle y es la que actualmente administran los docentes de las cátedras de Marketing y EFU cuya experiencia se presenta.

Curso: Marketing de servi... x

campus.filouba.ar/course/view.php?id=488&cal\_m=12&cal\_y=2013

CAMPUS VIRTUAL UBA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

NOVEDADES DUDAS/CONSULTAS MI CONTRASEÑA

PÁGINA PRINCIPAL > BIBLIO-MARKETING SPL\_1 2013

NAVEGACIÓN

Página Principal

- Área personal
- Páginas del sitio
- Mi perfil
- Curso actual
  - BIBLIO-MARKETING SPL\_1 2013
    - Participantes
    - General
    - Tema 1
    - Tema 2
    - Tema 3
    - Tema 4
    - Tema 5
    - Tema 6
    - Tema 7
    - Tema 8
    - Tema 9
    - Tema 10
  - Mis cursos

MIS CURSOS

MARKETING DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DE INFORMACIÓN 2013

GENERAL

**Bienvenidos al espacio virtual de la cátedra Marketing de servicios y productos de información**

Aquí encontrarán información, comunicaciones y materiales de interés para nuestra materia.

Programa de la materia

PERSONAS

Participantes

ENLACES DE SECCIÓN

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

CALENDARIO

dicembre 2013

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
	1	2	3	4	5	6
	8	9	10	11	12	13
	15	16	17	18	19	20
	22	23	24	25	26	27
	29	30	31			

Clave de eventos

- Ocultar eventos globales
- Ocultar eventos de curso
- Ocultar eventos de grupo
- Ocultar eventos del usuario

Curso: Marketing de servi... x

campus.filouba.ar/course/view.php?id=488&sesskey=P20SCs0ABI

MIS CURSOS

- Administración de Recursos Humanos 2013
- Administración de Unidades de Información
- Café y espacio de capacitación de profesores
- Gestión e integración administrativa de unidades de información
- Gestión e integración administrativa de unidades de información 2014
- Marketing de servicios y productos de información 2013
- Todos los cursos ...

ADMINISTRACIÓN

- Administración del curso
  - Calificaciones
- Cambiar rol a...
  - Volver a mi rol normal
- Ajustes de mi perfil

Programa de la materia

Horario

Disponibilidad de Materiales

Objetivos generales de la materia

Evaluación y Regularidad

Guía de términos

Trabajo final

TEMA 1

**ESPACIOS DE COMUNICACIÓN**

- Noticias de la cátedra
- Preguntas a la cátedra
- Debates

TEMA 2

**BIBLIOGRAFIA**

- Marketing de servicios
- Posicionamiento
- Segmentación del mercado: nuevas tendencias

- **Interfaz con formato semanal:** es útil cuando el objetivo del curso prioriza la secuencia cronológica, presenta una planificación de actividades semanal, dónde se consignan fechas de inicio y fin de la semana.

- **Interfaz con formato social:** en la columna central aparece un foro de debate que es el hilo conductor de la formación. Es muy apropiado para una metodología donde se promueve una visión más participativa del aprendizaje. Resulta muy útil para las comunidades virtuales de aprendizaje, dónde los distintos miembros colaborarían y se relacionarían entre sí con el objetivo de construir conocimiento de manera conjunta y participativa.

La versión actual del campus permite optar por una serie de actividades y recursos descritos en las tablas 1 y 2.

Tabla 1. Actividades disponibles en Moodle 2.5

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Facilita el aprendizaje colaborativo en mayor (&gt;) o menor (&lt;) medida</b>
<b>Base de datos</b>	Los estudiantes incorporan datos en un formulario diseñado por el profesor del curso. Las entradas se pueden clasificar, buscar, etc., y pueden contener texto, imágenes y otros formatos de información.	>
<b>Chat</b>	Los participantes mantienen una conversación en tiempo real (síncrono) a través de Internet. Pueden ser grupales o chat con el profesor.	<b>Individual: &lt;</b> <b>Grupal: &gt;</b>
<b>Consulta</b>	El docente hace una pregunta y especifica una serie de respuestas entre las cuales deben optar los estudiantes.	-
<b>Cuestionario</b>	Este módulo permite al profesor diseñar y aplicar cuestionarios con preguntas y respuestas.	-
<b>Diario</b>	Libro personal de notas de los estudiantes. Permite a los profesores tener retroalimentación de los estudiantes sobre un tema específico.	<
<b>Encuesta</b>	El módulo de encuesta predefinida proporciona instrumentos de encuesta verificada, por ej. Encuesta inicial y final para los estudiantes de la cátedra.	-
<b>Foro</b>	Espacio para debates de los temas del curso, se dividen en Foros de Aprendizaje (Preguntas a la cátedra y Debates) y Foros Generales (Noticias de la cátedra).	>
<b>Glosario</b>	Permite a los docentes y estudiantes crear y mantener una lista de términos con definiciones utilizadas en las asignaturas.	>
<b>Wiki</b>	Es una colección de documentos web escritos en forma colaborativa. Una página wiki es una página web donde cada autor puede añadir otras páginas a la wiki, simplemente creando un enlace hacia una página nueva.	>
<b>Tarea</b>	Permite a los docentes recolectar trabajos de sus estudiantes, revisarlos y proporcionarles retroalimentación, incluyendo calificaciones. El trabajo que envían los estudiantes es visible solamente para el docente y no es visible para el resto de los estudiantes a menos que se hubiera elegido una tarea de grupo.	<b>Individual: &lt;</b> <b>Grupal: &gt;</b>

Tabla 2. Recursos disponibles en Moodle 2.5

<b>Recurso</b>	<b>Descripción</b>
<b>Archivo</b>	Permite subir documentos de texto, PDF o presentaciones para incluirlos en una actividad o simplemente hacerlos accesibles.
<b>Carpeta</b>	Permite a los docentes agrupar varios archivos y recursos. Pueden subirse en una tanda, como un archivo comprimido ZIP, o pueden añadirse de uno a la vez.
<b>Etiqueta</b>	Permite insertar texto e imágenes en cualquier posición de la lista de

	enlaces a las actividades y recursos de la lista del curso. Sirve como un espaciador dentro de una página Moodle. Puede usarse para añadir texto, imágenes, multimedia o código, entre otros recursos en diferentes secciones. Mejora la apariencia para resaltar las diferentes secciones.
<b>Galería de Caja de luz</b>	Muestran una serie de miniaturas de imágenes que se amplían al pinchar sobre ellas.
<b>Libro</b>	Facilita la creación de recursos multi-páginas con un formato similar al de un libro.
<b>Página</b>	Crea un enlace hacia una pantalla que muestra el contenido diseñado por el docente. Permite incorporar distintos tipos de contenidos, tales como texto plano, imágenes, audio, video, código incrustado o una combinación de éstos.
<b>URL</b>	Es un enlace en Internet hacia un sitio web o un canal en línea. Los docentes pueden usar el recurso URL para proporcionarles a sus estudiantes enlaces web para investigación facilitando el acceso a los mismos.

Además, se pueden publicar: últimas noticias, eventos próximos, actividades recientes, foros, tutoriales, videos, calendario de actividades, etc.

Durante el primer año de acercamiento a la herramienta, las cátedras, empezaron a dar forma al Campus virtual con: un mensaje de bienvenida a la materia, el programa, horarios y bibliotecas donde pueden localizarse los materiales. Luego, se empezó a subir material textual (archivos en formato Word y pdf) desde la opción **Archivo**. Desde la opción **Tarea**: se elaboran consignas de trabajos prácticos y actividades, que los estudiantes deben resolver en un documento electrónico (Word, Excel, etc.) y subir al campus virtual dentro de un plazo de tiempo establecido para su posterior evaluación. Desde la opción **Calificación** el docente puede optar por una alternativa de evaluación y luego de forma automática la plataforma emite los promedios de los trabajos.

Con el transcurrir de los cursos, las cátedras presenciales empezaron a promover un contacto virtual, desde la sección **Espacios de comunicación**, a través de la opción **Noticias de la cátedra**, dónde se publican comunicaciones que luego se envían de forma automática por correo electrónico, a todos los participantes matriculados en la materia.

A través de la opción **Preguntas a la cátedra**, *los estudiantes pueden realizar consultas y compartir dudas al resto del curso, ya que la plataforma distribuye automáticamente cada mensaje a las casillas de correo de todos los participantes del curso, quienes pueden aprovechar las respuestas ofrecidas por los docentes.*

Esta plataforma ofrece un espacio para **Debates**, donde los estudiantes y docentes participan en foros de aprendizaje sobre temas relacionados con los contenidos de la materia. Esta herramienta, generó interesantes espacios de discusión

sobre distintos temas de las asignaturas y sobre estudios de caso reales y ficticios, proporcionando mayor nivel de interacción entre los estudiantes y aportando dinamismo a las asignaturas.

Posteriormente, se incorporó el uso del **Glosario de términos**, el cual se construyó de forma cooperativa entre los estudiantes y docentes y dependiendo de las características de los participantes del curso, pudo nutrirse con mayor o menor intensidad año tras año.

Además, en la **Cartelera de anuncios** se publican jornadas o congresos de la especialidad, **novedades y próximos eventos** académicos.

La interfaz elegida por la cátedra con formato de temas, permite dividir el espacio de las asignaturas en bloques temáticos que pueden actualizarse constantemente. En un bloque se agrupan todos los **Trabajos prácticos**, y en otro las **Actividades** que normalmente se inician en clase, pero dependiendo de la complejidad, pueden concluirse fuera del horario presencial y de forma asincrónica subirse al Campus. Por ej.: se solicita un trabajo práctico tipo Collage sobre el perfil del cliente/usuario en una unidad de información, para analizar temas teóricos de segmentación de usuarios en la materia Marketing (Cristofani, 2009: 95), para lo cual se sugiere utilizar el programa Picture Collage Maker u otro similar. Desde la asignatura EFU, se aborda esta problemática pero desde la imagen que el cine refleja de los usuarios y los bibliotecarios a partir de fragmentos recomendados de películas disponibles en Youtube, que se enlazan desde el Campus y en ambos casos se pueden debatir en el foro y estimular el intercambio de opiniones.

También, se creó un bloque titulado **Trabajos de alumnos** para compartir los trabajos destacados con el resto de los estudiantes y otro para **Materiales de estudio sugeridos**. Además existe la posibilidad de crear **Guías de estudio** y subirlas para orientar el aprendizaje. También hay una sección para **Enlaces de interés** y para recursos en Internet como páginas web, revistas electrónicas, repositorios institucionales, buscadores especializados y videos entre otros.

Para desarrollar estrategias que promuevan el aprendizaje colaborativo y cooperativo en entornos virtuales, se tuvieron en cuenta los objetivos de las asignaturas. En la tabla 3 se describen algunas estrategias a modo de ejemplo:

Tabla 3. Estrategias implementadas en el Campus virtual a partir de los objetivos de la asignatura Marketing de servicios y productos de información

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia en el campus virtual</b>
Incorporen los conceptos básicos de Marketing analizando de qué forma las bibliotecas y los servicios de información en general pueden valerse de estos conceptos y herramientas para elevar su competitividad.	Construcción de un Glosario cooperativo entre los estudiantes y docentes con conceptos relacionados al Marketing en general.

Analicen las unidades de información integrando los conceptos de: consumidor, usuario, producto, servicio, precios, canales de distribución, investigación de mercado, etc.	Creación de una wiki entre los estudiantes, con conceptos específicos relacionados a algunas unidades de la materia.
Profundicen los conceptos de segmentación, posicionamiento e imagen como forma de tangibilizar el servicio de las bibliotecas y unidades de información.	-Enlace de videos y charlas de expertos sobre posicionamiento e imagen que luego se comentarán en los Foros. -Diseño de un collage describiendo diferentes tipos de usuarios con Picture Collage Maker u otro programa similar, para trabajar el tema segmentación y otros.
Diseñen una estrategia de Marketing comenzando por el servicio, las ventajas y beneficios que otorga al usuario.	Diseño de un Plan de Marketing de forma colaborativa utilizando todas las herramientas disponibles en el campus (wiki, foros, chats grupales, etc.)
Análisis de casos	Uso del Foro de debates para analizar estudios de caso de forma participativa entre estudiantes, con aportes de los docentes.

### Posible aplicación en el ámbito profesional

Las herramientas disponibles en el Campus virtual, pueden ser de gran utilidad al momento de presentar y describir los servicios y actividades que se realizan en las unidades de información, para la comunidad de usuarios, y para el personal profesional. La Interfaz con Formato de temas de Moodle, por ejemplo, permite crear una plataforma de orientación y formación de usuarios, teniendo en cuenta las necesidades de formación en las diferentes unidades. Permite además, múltiples formas de comunicación e interacción con los usuarios a través del chat y de la publicación de noticias, eventos, actividades y foros, que automáticamente se envían a los correos electrónicos de los usuarios.

### Resultados

En función de lo expuesto podemos expresar que la experiencia del uso del Campus en las materias Marketing y EFU nos permite:

- Potenciar el uso de las TIC a través de variadas herramientas disponibles en el Campus virtual, como complemento de las clases presenciales.
- Aplicar la experiencia del aprendizaje colaborativo de forma práctica y mediada por el uso de TIC (wikis, foros, chats grupales, etc.).
- Si bien el campus es complemento de las clases presenciales, este entorno virtual, nos ha permitido en algunas oportunidades salvar las contingencias que pudieron atender con el normal desarrollo de las clases, asegurando la continuidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **Conclusiones**

El aprendizaje colaborativo en el ámbito educativo universitario permite potenciar la construcción de una cultura de colaboración entre estudiantes, docentes y comunidad académica. Como se ha planteado en un comienzo, el aprendizaje colaborativo entiende al aprendizaje como un proceso social de construcción de conocimiento, que “responde a un nuevo contexto socio cultural donde se define el “cómo aprendemos” (socialmente) y “dónde aprendemos” (en red). (Zañartu, 2003: 1). Es por ello que se constituye como un nuevo modo de pensar, diseñar, y realizar proyectos con mayor nivel de participación y mayor reconocimiento de los aportes de los demás participantes. El compartir valores, pensamientos, procesos y estilos de acción permitirá fortalecer y llevar a la práctica el aprendizaje colaborativo. En este tipo de aprendizaje, el conocimiento ya no es impartido por el docente sino que es descubierto y construido por el grupo, influenciado a través de la interacción con el entorno y, posteriormente, reconstruido y ampliado con nuevas experiencias de aprendizaje. Esto requiere una transformación del rol docente hacia un proceso de construcción conjunta del conocimiento con el grupo.

En principio el docente tiene que formarse en el uso de las TIC, desde la didáctica. Luego desde su rol de guía transmitir estos conocimientos junto a la metodología de enseñanza-aprendizaje colaborativa, para continuar con un rol activo de dinamizador de las clases virtuales, y dejar que los estudiantes construyan conocimiento de forma colaborativa, acompañándolos en el proceso. La incorporación de estos nuevos espacios implica mayor tiempo de trabajo del docente, quien deberá planificar las actividades adecuándolas al nuevo entorno para sacar el mayor beneficio posible de la experiencia. No es sencillo lograr que todos los estudiantes alcancen el mismo nivel de compromiso en la tarea colaborativa mediada por las TIC, pero existen mecanismos que favorecen la colaboración y que deben ser aprovechados. Hay que motivar especialmente a los estudiantes más tímidos e inseguros en el uso de estos entornos, brindándoles apoyo en el momento que lo requieran hasta que logren manejarse de manera autónoma. También hay que tener en cuenta que problemas técnicos o de conexión pueden en ocasiones dificultar las tareas programadas. La plataforma Moodle de código abierto continúa en actualización permanente, favoreciendo la incorporación de nuevos desarrollos. Sería deseable que se trabajara más sobre aspectos de diseño y de interfaces para hacer más atractiva y amigable la plataforma a la vista de los estudiantes y docentes, y por ejemplo, se desarrollara en un futuro cercano, alguna aplicación para realizar presentaciones en 3D que permitan el trabajo grupal a distancia.

Las TIC han potenciado el aprendizaje colaborativo, constituyéndose esta relación en un marco apropiado de posibilidades, ya que permite el intercambio, las relaciones, la interacción y la comunicación entre los estudiantes y docentes independientemente del lugar dónde se encuentren. El rol del docente vira y se complementa hacia el de “tutor virtual” de los estudiantes invitándolos a participar de nuevos retos y desafíos.

El conocimiento de estas técnicas de aprendizaje colaborativo unidas al desarrollo de competencias y habilidades en relación a las TIC, constituye una necesidad cada vez más creciente en esta sociedad contemporánea altamente tecnologizada. Los estudiantes a partir de la experiencia de formación innovadora, podrán reproducir el modelo e implementarlo en su futuro desempeño profesional favoreciendo la inserción de nuevos usuarios en la sociedad del conocimiento.

### Referencias bibliográficas

- Alonso, L., y Blázquez, F. (2012). *El docente de educación virtual: Guía básica: incluye orientaciones y ejemplos del uso educativo de Moodle*. Madrid: Narcea.
- Cristofani, A. (agosto 2009) El comportamiento del usuario y la calidad de servicio en la biblioteca. *Revista Espacios*: 41, (8), (p. 93-99). Recuperado de <http://www.filo.uba.ar/contenidos/secretarias/seube/revistaespacios/articulos41.html>
- Filo, crónicas de universidad: De bibliotecas y de Bibliotecarios (2009). En Canal Encuentro. Recuperado en [http://www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec\\_id=101578](http://www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec_id=101578)
- Gros, B. (2007). El diseño de entornos de aprendizaje colaborativo en la enseñanza universitaria. En Cabello, R. (Ed.), *Tecnologías Informáticas en la Educación: A principios del siglo XXI*. (pp. 197-216) Buenos Aires: Prometeo.
- Gros, B. (junio 2007). El aprendizaje colaborativo a través de la Red. *Revista Aula de Innovación Educativa*: 162. Recuperado de <http://aula.grao.com/revistas/aula/162-las-competencias-lectoras-el-aprendizaje-colaborativo-a-traves-de-la-red/el-aprendizaje-colaborativo-a-traves-de-la-red>
- Guitert, M., Pérez-Mateo, M. (febrero 2013). La colaboración en la red: hacia una definición de aprendizaje colaborativo en entornos virtuales. En *Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*: 14, (1), (p. 10-31). Recuperado de: [http://revistas.usal.es/~revistas\\_trabajo/index.php/revistatesi/article/view/9440/9730](http://revistas.usal.es/~revistas_trabajo/index.php/revistatesi/article/view/9440/9730)
- Litwin, E., Maggio, M., Lipsman, M. (2004). *Tecnologías en las aulas* (2004) Buenos Aires: Amorrortu.
- Neira, G., Etcheverry, P. (noviembre, 2008) ¿Por qué un campus virtual para la facultad? *Revista Espacios*: 39, (7), (p. 43-48). Recuperado de <http://www.filo.uba.ar/contenidos/secretarias/seube/revistaespacios/articulos39.html>
- Nueva plataforma campus virtual 2013 / Facultad de Filosofía y Letras – UBA (2013). Recuperado de [http://campus.filo.uba.ar/pluginfile.php/78866/mod\\_resource/content/1/Nueva%20plataforma.pdf](http://campus.filo.uba.ar/pluginfile.php/78866/mod_resource/content/1/Nueva%20plataforma.pdf)
- Varela-Ruiz, M. (octubre-diciembre 2009). Aprendizaje independiente y aprendizaje colaborativo en educación médica. *Revista médica del hospital general de México*: 72, (4), (pp. 222 – 227) Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/h-gral/hg-2009/hg094i.pdf>

UBATIC: nuevas tecnologías para potenciar la enseñanza. Recuperado en <http://citep.rec.uba.ar/ubatic/>

Zañartu, L. (2003) Aprendizaje colaborativo: una nueva forma de diálogo interpersonal y en red. Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Bueno-Aprendizaje%20colaborativ1.pdf>