

ADA-Madrid



Relada

(Revista Electrónica de ADA)

Vol. 4 (2) 2010

ISSN: 1988-5822



De profesor a *Community Manager*: El Potencial Transformador de Moodle en las Relaciones Docente-Alumnos

Elena Martínez Rodríguez. Marta Fossas Olalla.
Francisco B. Cobo Quesada.

Departamento de Estadística e I. O. II. Departamento de Organización de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Complutense. Campus de Somosaguas. 28223 Pozuelo de Alarcón. Madrid.

emartinez@ccee.ucm.es mfossas@ccee.ucm.es fbcobero@ccee.ucm.es

Resumen: La implantación de los nuevos Grados en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior supone para los profesores universitarios un reto que debe ser afrontado desde la innovación docente. En este nuevo modelo de enseñanza universitaria en el que la mera transmisión de conocimiento no es suficiente, el manejo adecuado de las herramientas que ofrecen distintas plataformas virtuales se convierte en un apoyo fundamental a la clase presencial para conseguir que el alumno sea protagonista activo en su propio proceso de aprendizaje. Moodle es una plataforma virtual de aprendizaje que nos ha permitido crear, en nuestra labor docente, un marco para que el alumno pueda acceder a contenidos e interactúe tanto con nosotros como con otros alumnos. En este trabajo pretendemos mostrar los instrumentos de Moodle que hemos utilizado en nuestras asignaturas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid, pero sobre todo, destacar la importancia de fomentar un espíritu participativo, de forma que el profesor se convierta en un auténtico *Community Manager* de una muy particular comunidad en Internet: la de su propia asignatura.

Palabras clave: EEES. Plataforma virtual. Moodle. Educación universitaria.

Abstract: The implementation of new types of degrees within the framework of the European Higher Education Area (EHEA) represents a challenge for the university teaching staff that has to be faced with innovative educational techniques. In this new educational scenery, the mere transmission of knowledge is no longer enough. Therefore, the proper usage of tools offered by a variety of virtual platforms becomes a fundamental support to the inclassroom teaching experience in order to make students play an active role in their own learning process. Moodle is a virtual platform for learning purposes that has allowed us to draw up a framework for our students to access materials as well as interact with us and other students. In this paper, we intend to show the Moodle tools applied to teaching different subjects in the Faculty of Economic Sciences of the University Complutense of Madrid. And above all, we would like to highlight the need to encourage a participative approach, so the teacher turns into a real

“community manager” for a particular Internet niche: the students of the subject he/she teaches.

Keywords: EEES. Virtual Learning System. Moodle. University teaching.

INTRODUCCIÓN

Durante la última década, la enseñanza universitaria española se encuentra inmersa en un proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), proceso que requiere, además de un profundo cambio estructural en los planes de estudio, una adaptación innovadora de contenidos y metodologías con el fin de responder más adecuadamente a las necesidades, los valores y las prioridades de la sociedad actual, caracterizada por la influencia y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La aplicación de las directrices de Bolonia impone prestar atención especial a la formación integral de los estudiantes. Esto supone, además de considerar la importancia del desarrollo de los conocimientos transversales (tanto los instrumentales como los relacionados con la organización, comunicación y transferencia), atender a que los alumnos adquieran ciertas competencias; es decir, implica un cambio en el paradigma tradicional de la educación universitaria, desplazando el protagonismo de la actividad del profesor a la participación activa del alumno en su proceso de enseñanza-aprendizaje. Para lograr con éxito este cambio es de vital importancia contar con métodos pedagógicos adecuados que den respuestas a las nuevas necesidades de nuestros alumnos frente a los nuevos y rápidos cambios que supone la adaptación al Espacio Europeo.

En este contexto y durante los últimos años, se ha generalizado el uso de plataformas educativas virtuales, y no exclusivamente aplicadas a sistemas de enseñanza a distancia (e-learning) o semipresenciales (blended learning), sino también integradas en la tradicional enseñanza presencial. Es en este último escenario en el que nos vamos a centrar y, en concreto, en el manejo de la plataforma Moodle como apoyo a la docencia presencial en distintas asignaturas impartidas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid. Todo ello sin olvidar las tendencias en Internet en torno al desarrollo de las comunidades y redes sociales y el desarrollo de la figura del Community Manager.

MOODLE COMO APOYO A LA DOCENCIA UNIVERSITARIA PRESENCIAL

La plataforma virtual Moodle nace en agosto de 2002 para apoyar una filosofía de comunicación y aprendizaje on line diseñada sobre la base del constructivismo social como teoría del aprendizaje, en el que el conocimiento se construye de manera activa y participativa. Moodle, que significa Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), se define no sólo como un sistema de gestión de cursos (un paquete de software diseñado para ayudar al profesor a crear

fácilmente cursos de calidad en línea), sino como un medio de aprendizaje capaz de estimular al alumno.

La plataforma Moodle proporciona tres tipos de módulos o elementos lógicos con los que construir un sistema de ayuda al aprendizaje: módulos de comunicación, módulos de contenido o procesamiento de la información y módulos de actividades.

Módulos de comunicación

Estos módulos permiten la comunicación profesor-alumno, alumno-profesor (para hacer preguntas, plantear dudas, etc.) y alumno-alumno, construyendo una verdadera comunidad de aprendizaje. Los módulos de comunicación disponibles en Moodle que hemos utilizado son correo interno, foros y chats.

- Correo interno. Este bloque permite enviar mensajes a través del correo interno del Moodle a los participantes del curso. Nos facilita el contacto con las personas que utilizan el Campus Virtual (incluso con otros profesores, alumnos no matriculados en nuestros cursos, etc.) aún cuando no dispongamos de su dirección de correo interno.
- Foros. Los foros son una de las herramientas de comunicación asíncrona más importantes dentro de los cursos de Moodle. Los foros permiten la comunicación de los participantes desde cualquier lugar en el que esté disponible una conexión a Internet sin que éstos tengan que estar dentro del sistema al mismo tiempo. Un foro puede verse como una especie de cartelera electrónica donde todos los participantes pueden colocar sus aportaciones, publicar pequeños mensajes o mantener discusiones públicas sobre algún tema. Los foros tienen multitud de aplicaciones. En nuestro caso, los hemos utilizado en las siguientes situaciones:
 - ✓ Plantear alguna pregunta relacionada con la materia impartida en clase, de forma que fomente la revisión y reflexión sobre la misma.
 - ✓ Permitir que los alumnos proporcionen archivos, direcciones web, soluciones de ejercicios, trabajos realizados, etc., relacionados con la asignatura, y a los que tengan acceso el resto de alumnos.
 - ✓ Crear un lugar que permita a los alumnos plantear sus dudas de cara a los exámenes y que sean resueltas bien por el resto de alumnos bien por el profesor.
 - ✓ Invitar a la valoración de informes, artículos, webs, blogs, colgando en el foro el archivo en cuestión o remitiendo a la visita de una dirección específica en Internet. Aunque esta actuación se podría insertar dentro del módulo de procesamiento de la información, entendemos que tal como la planteábamos era más un elemento de comunicación pues se trataba de una invitación a la participación proactiva de los alumnos.
- Chats. Esta herramienta permite una retroalimentación inmediata entre el profesor y el alumno. Tiene la limitación de ser sólo escrito (en la versión con la que hemos trabajado), aunque cuenta con la ventaja de permitir la participación de todos los alumnos al mismo tiempo. Entre las aplicaciones que le hemos dado figuran las siguientes:

- ✓ Labor de tutoría para atender dudas de los alumnos, citándolos en un día y hora concretos a través de Internet.
- ✓ Lugar de discusión y opinión sobre algún tema concreto y que da lugar a polémica, o al menos a interpretaciones y opiniones diferentes.
- ✓ Lugar de encuentro entre los alumnos, especialmente cuando están realizando trabajos en grupo.

Módulos de contenidos materiales o procesamiento de la información

Estos módulos permiten al profesor transmitir la información relevante sobre el contenido de la asignatura. Son todo tipo de textos, libros, apuntes, presentaciones, enlaces a páginas web externas, etc., pensados para que los alumnos los lean y estudien sobre ellos. Estos módulos se localizan en la columna central, en recursos, pero también se puede incluir en esta categoría varias actividades de Moodle como el glosario, libro o lecciones, son también contenedores de texto pudiendo usarse como contenido material de la asignatura. Estos otros módulos se encuentran en la lista de actividades ya que añaden funcionalidad al texto (haciéndolo interactivo, permitiendo que sea editado por los estudiantes, que sea evaluable, etc.).

- Enlazar un archivo o una web. Se puede enlazar un recurso a cualquier página o archivo de la Web pública o a cualquier página web u otro archivo subidos previamente a la zona de alojamiento de archivos del curso. Este recurso nos permite poner a disposición de los alumnos cualquier material necesario como diapositivas, textos, ejercicios, artículos, casos, etc. Además, nos permite redirigirles a las páginas web relacionadas con la asignatura en la que pueden acceder a asociaciones, empresas, noticias, vídeos, etc.
- Mostrar un directorio. El recurso Directorio muestra la página del gestor de archivos de Moodle donde se encuentra una carpeta (previamente creada por el profesor) que contiene un listado de archivos de diferente tipo (documentos, multimedia, software, etc.). Los alumnos pueden acceder a esa carpeta, ver todos sus archivos y navegar por ellos. Resulta útil si dicha carpeta contiene un elevado número de ficheros que sería tedioso enlazar uno a uno como recursos. Además es preferible al sistema de compresión de ficheros (por ejemplo, en formato .zip o .rar) porque no obliga a descargar todos los ficheros y muestra el nombre de todos los archivos de que se compone.
Hemos utilizado este recurso para presentar a los alumnos una recopilación de noticias relacionadas con cada tema de la asignatura. Además cuando aparece una nueva noticia relacionada, podemos subir su archivo y colocarlo en el directorio correspondiente, y directamente aparecerá en este recurso. Por tanto, nos simplifica la incorporación de nueva documentación para los alumnos.
- Etiquetas. Las etiquetas son pequeños fragmentos de texto, gráficos o elementos multimedia que se colocan en la página principal del curso para dar una estructura lógica y jerarquizar el curso, identificando las secciones y los bloques de actividades. Este recurso nos permite poner el título de las secciones, definir sus apartados tales como teoría,

práctica, casos, noticias, enlaces, etc. De esta forma, nos permite organizar y dar un formato lógico a la información presentada a los alumnos.

Módulos de actividades

Para aprender es muy importante leer y estudiar una información, pero no es suficiente, el alumno debe trabajar con ella, tomar decisiones a partir de la misma. Esto es fundamental si lo que se pretende enseñar no es tanto un contenido material, datos y fechas, como habilidades y capacidades. Por ello, además de los módulos de contenidos, Moodle nos ofrece también un repertorio de módulos de actividades: módulos pensados para que el alumno trabaje y ejecute acciones con ellos y no sólo ser expuesto a un cúmulo de información. En Moodle, los módulos de actividades son generalmente evaluables. Para algunos, la evaluación de los mismos es el criterio distintivo de una actividad respecto a un contenido o recurso.

- **Examen.** La actividad examen es una herramienta muy potente y extremadamente flexible que permite al profesor diseñar cuestionarios consistentes y plantear estrategias de evaluación que serían imposibles de llevar a cabo con cuestionarios en papel. Se puede utilizar en evaluaciones iniciales (para tener una primera idea del grado de conocimientos y habilidades por parte de los estudiantes), en exámenes tipo test (con la ventaja de que el cuestionario se puede generar aleatoriamente y que su corrección es inmediata), en pruebas de nivel de competencia curricular, en todas las posibilidades de autoevaluación, para facilitar a los estudiantes el control de su propio rendimiento, como instrumento de refuerzo y repaso, etc. En todos los casos, es fundamental que los cuestionarios estén bien diseñados para que realmente sirvan al logro de sus objetivos.

A la hora de elaborar un cuestionario, cualquiera que sea la finalidad, debemos tener en cuenta que están implicadas dos herramientas distintas de Moodle: el enlace de Preguntas, que está en el módulo de administración y es donde se almacena la base de datos de preguntas (Moodle ofrece una gran variedad de tipos: respuesta múltiple con una o varias respuestas correctas, verdadero/falso, emparejamiento, respuesta corta, numérica, cloze) y el Examen, localizado en actividades y desde donde configuramos y gestionamos el cuestionario. Al ser una actividad evaluable, cuando diseñamos un cuestionario, automáticamente en el módulo de calificaciones se crea una columna en la que aparecerá la calificación obtenida por el alumno.

Una vez realizado el examen Moodle pone a disposición del profesor una información general sobre los participantes que han completado el cuestionario, cada uno de los intentos individuales, la calificación obtenida, la lista de preguntas del cuestionario y las repuestas concretas marcadas por cada usuario en ese intento, sin olvidar el acceso a una información más detallada, organizada en tablas, exportables a otros formatos, como por ejemplo el porcentaje de acierto o el índice de discriminación de cada pregunta. Esta información detallada resulta fundamental para analizar el desempeño de cada pregunta, propiciando

que el profesor pueda realizar una reflexión crítica sobre cuestiones importantes (una pregunta con un índice de aciertos bajo puede no estar bien formulada o corresponder a una parte del temario que, en general, no ha sido entendida o trabajada adecuadamente por los alumnos).

- **Tareas.** Una tarea es una actividad de Moodle que permite al profesor asignar un trabajo a los alumnos que éstos deberán preparar normalmente en un formato electrónico (documento de texto, presentación electrónica, imagen gráfica, vídeo, archivo fuente en un determinado lenguaje, etc.) y remitirlo mediante su subida al Campus Virtual. Los documentos quedarán almacenados para su posterior evaluación a la que podremos añadir su calificación y un comentario. Existen cuatro tipos de tareas:

- ✓ Actividad offline: este tipo de tarea es útil cuando el trabajo se realiza fuera de la plataforma y, además, lo deben realizar en un formato no electrónico, como por ejemplo, una lámina de dibujo. Los alumnos pueden ver una descripción de la tarea, pero no pueden subir archivos. No obstante, los profesores pueden calificar la entrega y el alumno recibe notificaciones de sus calificaciones.
- ✓ Subir un único archivo: permite que el alumno pueda subir un archivo de cualquier tipo. Éste podría ser un documento realizado con un procesador de textos, una imagen, un vídeo, etc. El profesor puede calificar online las tareas remitidas de este modo.
- ✓ Texto en línea: permite al alumno hacer uso del editor de texto HTML para escribir directamente el trabajo solicitado.
- ✓ Subida avanzada de archivos: este tipo de tarea es útil cuando se solicita al estudiante que entregue más de un archivo.

Las tareas nos permiten solicitar a los alumnos la entrega del comentario de noticias, la resolución de casos prácticos, la solución de ejercicios, etc. Además posibilita que califiquemos dicha entrega, pudiendo incluso remitirle el archivo corregido (siempre que estemos en subida avanzada de archivos), incluyendo cualquier comentario o sugerencia que permita al alumno conocer los puntos fuertes o débiles de su entrega. El alumno tiene esta información a través de la misma entrega o en su historial de calificaciones. También hemos utilizado la entrega de tareas como instrumento de examen en caso que el mismo conste de alguna parte en la que el alumno tenga que redactar o cumplimentar algún documento. Esto es posible puesto que a la hora de editar la tarea se puede establecer la fecha de activación y desactivación de la misma, por lo que puede permanecer oculta hasta que se desee asegurando la confidencialidad de la misma.

- **Votación.** La votación es una actividad sencilla que nos permite plantear una pregunta, especificando las posibles respuestas entre las cuales deben elegir los alumnos. La podemos utilizar para consultar a los alumnos acerca de cuestiones relativas a fijación de fechas, temas de debate, trabajos de exposición, etc. Además, nosotros la hemos utilizado para realizar preguntas a los alumnos al finalizar una clase, proponiendo algún tema de los analizados en la formación presencial. De esta manera, hemos pretendido que el alumno reflexione acerca del contenido expuesto en el aula.

- **Hot Potatoes Quiz.** A través de este módulo podemos insertar una serie de actividades creadas con el programa Hot Potatoes. Este programa nos permite crear una serie de pruebas tales como preguntas tipo test, crucigramas, preguntas de relación o párrafos con espacios en blanco. Todo ello con un formato visual atractivo y dando la posibilidad de dar pistas al alumno facilitándole las respuestas. Este módulo tiene por objetivo plantear una serie de pruebas al alumno que le permitan afianzar su aprendizaje de una forma amena.
- **Base de datos.** Se trata de una herramienta muy fácil y que permite generar un volumen importante de conocimiento, al permitir la creación de una base de datos de archivos sobre una temática, incorporando el número de campos que el docente considere necesarios. De esta forma, según los parámetros que el profesor establezca, los alumnos tendrán acceso, e incluso podrán valorar, la información que hayan encontrado compañeros y el propio profesor. Se trata de una herramienta muy útil, especialmente cuando la temática abordada está muy presente en Internet. Además se convierte en una herramienta útil para que los alumnos aprendan a contrastar la calidad de las fuentes consultadas.

EL DOCENTE COMO COMMUNITY MANAGER

El desarrollo de la Web 2.0 ha dotado de una gran capacidad de interacción a los Internautas, consolidándose de esta forma el concepto de comunidad, como lugar de encuentro de personas con ciertos intereses afines. Bajo esta filosofía se han desarrollado en Internet fórmulas como los blogs y las redes sociales, con un desarrollo tal que han generado nuevas funciones como la del Community Manager, el gestor de comunidades virtuales, figura de creciente relevancia en la comunicación de las organizaciones, y por ende, en las universidades y la docencia.

La importancia que las comunidades virtuales están adquiriendo en las empresas españolas ha conducido en 2008 al nacimiento de la Asociación Española de Responsables de Comunidades OnLine (AERCO) (www.aercomunidad.org). AERCO, junto con la agencia especializada en Social Media Marketing Territorio Creativo, definen la figura del Community Manager como «aquella persona encargada o responsable de sostener, acrecentar y, en cierta forma, defender las relaciones de la empresa con sus clientes en el ámbito digital, gracias al conocimiento de las necesidades y los planteamientos estratégicos de la organización y los intereses de los clientes. Una persona que conoce los objetivos y actúa en consecuencia para conseguirlos» (AERCO y Territorio Creativo, 2009).

Por encima de la utilización táctica de las herramientas disponibles en Moodle, entendemos que el docente precisa de una orientación estratégica en su uso que precisamente se puede extraer de la definición de Community Manager. Si asumimos el papel del profesor desde una filosofía acorde con las directrices del EEES (orientación al alumno, fomento de su participación y satisfacción, entendiéndose en última instancia un mayor aprendizaje), y a través de un pequeño ejercicio creativo, entendemos que el docente al emplear Moodle, en realidad actuaría como un auténtico Community Manager, que

partiendo del conocimiento y logro de los objetivos pedagógicos, y parafraseando la anterior definición, estaría centrado en lograr unas mejores relaciones con los alumnos en el ámbito digital gracias al conocimiento de sus necesidades y dificultades.

A la hora de definir su estrategia en la construcción y mantenimiento de la Comunidad/Asignatura, el docente puede aplicar algunos principios conocidos del marketing digital como las 4-Fs (Fleming, 2000) o las nuevas 4-PS (Alonso, 2008) (Las clásicas 4-PS son las archiconocidas Producto, Precio, Comunicación, Distribución).

Las 4-Fs hacen referencia a los conceptos de: Flujo (estado de concentración al navegar, y por tanto, mayor atención del alumno), Funcionalidad (facilidad de uso, claridad en los contenidos, y aquí el docente tiene la ventaja del apoyo presencial), Feedback (buena parte del éxito de la Comunidad/Asignatura es la respuesta proactiva de los alumnos y no solamente el cumplimiento de las actividades obligatorias), Fidelización (en la medida que los alumnos usen la herramienta de forma asidua y participativa la Comunidad/Asignatura tendrá un mayor éxito y se facilitará la labor de siguientes profesores).

Las nuevas 4-PS del marketing digital se concretan en la plataforma Moodle en la Personalisation (escuchar a los alumnos, darles posibilidad de elegir y dar relevancia a su participación), la Participation (desarrollar un entorno adecuado, crear una comunidad buscando vínculos docentes pero también emocionales, premiar la participación), el Peer-to-peer (socializar los mensajes, generar confianza y facilitar el compartir la información), y por último, el Predictive modelling (capacidad del profesor para aprender de la interacción con los alumnos, aceptar las preferencias de los alumnos y respecto de la privacidad).

Por último, una pequeña dosis de humor o informalidad es bien acogida por los alumnos. Desde nuestra experiencia un ejemplo válido es la incorporación de una foto a la presentación de la asignatura (suele generar comentarios en clase). Esto se puede hacer en la opción configuración. También se pueden añadir los logos de las empresas cuando se abre un foro o se inserta una dirección web. Se trata de pequeños detalles que hacen más amigable la navegación por la Comunidad/Asignatura, y que, por tanto, predisponen al alumno a entrar en la plataforma y a participar.

CONCLUSIONES

La utilización de la plataforma Moodle como soporte del curso presencial en las distintas asignaturas (de áreas diferentes) ha facilitado el aprendizaje del conocimiento, ayudando a los alumnos a interiorizar las nociones básicas de cada una de las materias. Por un lado, nos ha permitido poner a disposición de los alumnos información relacionada con la asignatura como ficheros, artículos, videos, enlaces, etc. Por otro, nos ha ayudado a potenciar la motivación y la aplicación de técnicas colaborativas, mejorando sustancialmente el grado de participación del alumno. El alumno ha desempeñado un papel activo aportando información, planteando temas de debate, resolviendo consultas, resolviendo autoevaluaciones, etc.

A partir de esta experiencia pretendemos conocer en detalle otros módulos de la plataforma que nos permitan enriquecer nuestra labor docente desde el punto de vista de mejora de la motivación y del aprendizaje del alumno.

En cualquier caso, y con independencia del número de herramientas de Moodle empleadas, resulta fundamental concebir este instrumento desde un punto de vista estratégico, concibiendo la asignatura virtualizada como una comunidad en la que es fundamental para lograr un óptimo proceso de enseñanza-aprendizaje la participación proactiva de los alumnos. Para ello, el modelo de Community Manager se muestra como plenamente aplicable por parte del profesor.

BIBLIOGRAFÍA

- AERCO y Territorio Creativo (2009). *La función del Community Manager, noviembre*, AERCO y Territorio Creativo. Consultada en marzo de 2010 en <http://etc.territoriocreativo.es/etc/2009/11/community-manager-whitepaper.html>.
- Alonso Coto, M. (2008). *El plan de marketing digital. Blended Marketing como integración de acciones on y offline*. Financial Time – Prentice Hall. Madrid.
- Baños Santo, J. (2007). *La Plataforma Educativa Moodle. Creación De Aulas Virtuales: Manual De Consulta Para El Profesorado (Versión 1.8)*. IES Satafi. Madrid.
- Buzón García, O. (2005). La incorporación de plataformas virtuales a la enseñanza: una experiencia de formación on-line basada en competencias. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 4 (1): 77-98.
- Fleming, P. (2000). *Hablemos de marketing interactivo*. 2ª edición. ESIC. Madrid.
- Molina Martín, S. (2008). II Jornadas de intercambio de experiencias en docencia universitaria en la Universidad de Oviedo. 403-404.
- Pérez Moreno, J. G. (2003). Plataformas Digitales y sus fracturas pedagógicas. *Revista Complutense de Educación*, 14(2): 563-588.
- Salinas, J. (1997). Nuevos ambientes de aprendizaje para una sociedad de la información. *Revista Pensamiento educativo*, 20: 81-104.
- Sánchez, J.A.; Muntadas, M.; Sánchez, C.A. y Sancho, J.M. (2008). El Campus Virtual de la Universidad de Barcelona. Modelos de enseñanza y aprendizaje emergentes. *Revista Latinoamericana de Tecnología*

Educativa, 7(2): 33-43. Consultada en marzo de 2010 en <http://campusvirtual.unex.es/cala/editio/>

Recibido: 19 marzo 2010.
Aceptado: 31 marzo 2010.