

Saberes, usos y apropiación de las TIC para la gestión y la administración en la universidad pública

Knowledge, use and appropriation of ICT for management and administration in the public university

Noelia Verdún*, Paola Britos, Gabriel Ruffini y Pablo Argañarás

Universidad Nacional de Río Negro, Sede Andina.

* Becaria CONICET-UNRN

E-mail: ver.noelia@gmail.com, p.britos@unrn.edu.ar, gruffini@unrn.edu.ar, pargañaras@unrn.edu.ar

Resumen

El trabajo presenta una aproximación a los resultados de un estudio de caso desarrollado en la Universidad Nacional de Río Negro. El estudio tiene el interés por el “saber, uso y apropiación de las TIC para la gestión y administración universitaria por parte de los no-docentes en la Universidad Nacional de Río Negro-Sede Andina”. A partir de los datos obtenidos mediante un amplio trabajo de campo, este estudio buscó proporcionar información básica que permita diseñar acciones y estrategias sobre la apropiación de TIC en apoyo a la docencia y la gestión técnico-administrativa en las diversas áreas de la comunidad educativa. Es entonces que en este artículo también se presenta el objetivo práctico de dicha investigación que consta del registro de una serie de acciones de apoyo y facilitación educativa a las demandas puntuales de los sujetos a partir de un marco de trabajo basado en comunidades de práctica.

Palabras clave: universidad; TIC; comunidad de práctica; gestión del conocimiento.

Abstract

This paper presents an approach to the results of a case study developed at the Universidad Nacional de Río Negro. The research emphasizes on “the knowledge, use and appropriation of ICTs by administrative staff for university management and administration in Universidad Nacional de Río Negro-Andina Region”. From the data obtained through extensive fieldwork, this study sought to provide basic information to design actions and strategies on the appropriation of ICTs to support teaching and technical-administrative management in the various areas of the educational community. Thus, in this paper, we present the practical objective of this research which consists of reporting a series of actions to support and facilitate education according to the specific demands of individuals by means of a framework based on communities of practice.

Keywords: university; ICTs; communities of practice; knowledge management.

Fecha de recepción: Agosto 2014 • Aceptado: Octubre 2014

VERDÚN, N.; BRITOS, P.; RUFFINI, G.; ARGANARÁS, P. (2014). Saberes, usos y apropiación de las TIC para la gestión y la administración en la universidad pública. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 9 (5), pp. 33-44.

Introducción

La problemática sobre la impronta de las nuevas tecnologías digitales en las universidades públicas se encuentra fuertemente ligada a procesos de cambio de mayor escala. Desde hace seis décadas atrás las universidades públicas de América Latina y del Caribe como así también del resto del mundo, se encuentran atravesando un proceso de masificación, y por otra parte -desde hace veinte años- un proceso de “internacionalización de la educación superior” (Rama, 2009). Esto significa que existe un cruce de factores socioculturales necesariamente transversal para pensar cualquier tipo de análisis de las instituciones de educación superior que abarque un complejo social relacionado con las políticas regionales, locales, y con aquellas globales.

Hablar de los cambios que se han generado en contexto de internacionalización de la educación superior (ES), supone pensar en la discontinuidad de modelos que interpelan a cada institución en el plano de su gobierno, lo académico, el financiamiento, “la estructura del sistema de la ES, la creación y distribución del conocimiento” (López Segre, 2009) y en la aparición de emergentes “impulsores competitivos, tecnológicos y de mercado” (Rama, 2009).

Diversos estudios mencionan que el impulso tecnológico de incorporación de nuevas tecnologías digitales en la educación superior se origina a inicios de la década del noventa a partir de la adquisición y distribución de equipamiento tecnológico a las universidades públicas, sin aún considerar con otro contenido los requerimientos que se promulgan para el desenvolvimiento de la denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC). Así pues, “en el ámbito educativo el determinismo tecnológico condujo a la dotación de infraestructura técnica, con poca o nula atención al desarrollo de habilidades para manejar los nuevos recursos técnicos” (Druetta, 2007). Es recién en las postrimerías de la década del noventa donde se reconocerá “la pertinencia de las políticas y modos de incorporación de estrategias innovadoras a los procesos de docencia e investigación mediadas por el empleo de artefactos tele-informáticos” (Torres, Ríos y Ponce de León, 2010).

En el contexto argentino, se destaca que un conjunto mayor de universidades públicas dieron apertura sistemática a la implementación de políticas principalmente sobre: dotación de sistemas de información universitaria; creación de áreas de educación a distancia para posicionar e internacionalizar la oferta académica de grado y posgrado; producción de repositorios electrónicos; inserción de sistemas de información por catálogo para bibliotecas; promoción de líneas de investigación específicas relacionadas con el I+D+i (Investigación + Desarrollo + innovación); incorporación de plataformas educativas; y de portales institucionales.

Con lo anterior, se considera que un estudio más amplio y abarcativo que rastree los procesos de avance, cambio y transformación de las universidades públicas por fuera de un enfoque tecnoutópico (Mattelart, 2000) -que supone un progreso general automático por el solo hecho de incorporar computadoras y tecnologías- dejaría entrever por una parte que, aún es materia pendiente la sistematización de políticas clave para promover una significativa apropiación de los recursos y nuevas prácticas con tecnologías digitales por parte de los sujetos de dichas universidades públicas. Por otra parte, dicho enfoque más amplio con recupero de experiencias empíricas permitiría reflotar centenas de acciones, proyectos y planes que con un esfuerzo no menor se originan de un modo

individual, grupal y/o colectivo al interior de las instituciones públicas y muchas veces generan tendencias interinstitucionales, o sólo acaecen con el tiempo. Sobre esto último, cabe resaltar que en Argentina existe un flujo de prácticas y proyectos a nivel institucional que se instituyen y generan agenda en la política educativa aún queda tarea en el desarrollo de políticas institucionales al interior de las universidades públicas¹.

Con estos antecedentes el estudio que reportamos se originó en noviembre del año 2010 y tuvo como propósito generar un estado de la cuestión acerca del “saber, uso y apropiación de TIC para la gestión y la enseñanza por parte de los docentes y no docentes de la Universidad Nacional de Río Negro-Sede Andina”. A partir de los datos obtenidos mediante un amplio trabajo de campo, este estudio buscó proporcionar información básica que permita diseñar acciones y estrategias sobre la apropiación de TIC en apoyo a la docencia y la gestión técnico-administrativa en las diversas áreas de la comunidad educativa.

Desarrollo

La Universidad Nacional de Río Negro (originada en el 2008) se compone de cuatro sedes regionales en la provincia de Río Negro. Su Sede Andina se encuentra ubicada en los Andes Patagónicos, y físicamente situada en la localidad de San Carlos de Bariloche y la comarca andina El Bolsón. Actualmente la sede ofrece dieciséis carreras, entre ellas de nivel pregrado y grado.

Como respuesta a las políticas y lineamientos de los organismos internacionales y nacionales en contexto de internacionalización y crecimiento, la Universidad Nacional de Río Negro (UNRN) presenta en sus documentos fundacionales algunos estándares sobre las TIC y el papel de la universidad en el actual contexto. Así pues, se hace referencia a una universidad que avance hacia la enseñanza mediada por las TIC en sus propuestas formativas (Proyecto Institucional UNRN, 2008). Por otra parte, un estudio de factibilidad de dicha institución precisa que en cuanto a la utilización de nuevas tecnologías, se tomarán en cuenta tres propósitos: la puesta en marcha de programas tendientes a elevar la utilización de nuevas tecnologías (de manera integrada con la totalidad de los ciclos de formación); el desarrollo de ofertas a distancia o no presenciales y la introducción de las nuevas tecnologías como complemento de la enseñanza presencial. Estas premisas se desprenden de la necesidad de “acercar la universidad a las nuevas formas de trabajo de la Sociedad del Conocimiento” (Estudio de Factibilidad UNRN, 2008).

Aspectos metodológicos

El proyecto mayor lleva por nombre “Saber, uso y apropiación de TIC por parte de los docentes

1 Cuando se realizó la recolección documental para la elaboración de antecedentes se observó un gran número de estudios exploratorios iberoamericanos que indagan acerca de la cantidad de equipamiento y recursos informáticos con que cuentan las universidades públicas y privadas. Otros estudios de gran valor para este proyecto han sido aquellos que se preocupan por indagar lo anterior pero con énfasis en las prácticas y las representaciones sociales que los individuos construyen en sus ámbitos de trabajo con mayor o menor cantidad de tecnologías. Experiencias como las descritas por los investigadores de la Red Unisic han sido de gran valor para nuestro estudio.

y no docentes de la Universidad Nacional de Río Negro-Sede Andina (período 2011-2013²)” y forma parte de lo que se origina como Programa de fortalecimiento Educativo en Tecnología de la Información y la Comunicación (PROETIC). Dicho programa no sólo consta de dos estudios de tipo consulta para dos grupos diferenciados sino también en una serie de acciones sistemáticas de intervenciones educativas al interior de la universidad. Los estudios de consulta que resultaron base de insumos son:

1. Saber, uso y apropiación de TIC para la gestión universitaria por parte de los no docentes de la Universidad Nacional de Río Negro-Sede Andina.
2. Saber, uso y apropiación de TIC para la enseñanza universitaria por parte de los docentes del pre-grado y grado de la Universidad Nacional de Río Negro-Sede Andina.

Se trata de un estudio de caso concebido este como un procedimiento metodológico de investigación (Bernal, 2006) con un enfoque teórico en ciencias sociales, que recupera lecturas disciplinares de la sociología, la comunicación y los estudios culturales.

Dicha investigación mixta permite un enfoque cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en la misma investigación, respondiendo distintas preguntas del planteamiento del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Ofrece tres principales ventajas: 1) Logra una perspectiva precisa, integral y holística del fenómeno; 2) Nos permite clarificar mejor el problema de investigación y; 3) Las diversas fuentes y tipo de datos nos permiten mayor riqueza interpretativa y profundidad en los resultados.

En este artículo se abordan sólo los aspectos metodológicos, y resultados parciales del primer grupo observado (no docentes) durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo del 2011. Además se presenta una breve descripción de la intervención educativa realizada luego de los resultados, cuyo marco de trabajo es el de comunidad de práctica apoyada por pares facilitadores de la universidad (docentes, estudiantes y no docentes).

Para el diseño de cada instrumento se elaboraron dimensiones, subdimensiones y variables, partiendo de las tres categorías básicas de análisis que de manera general definiremos: saber, uso y apropiación de TIC, y comunidad de práctica. Antes bien, vale decir que la posibilidad de acceso (físico y material) que los sujetos puedan tener a las TIC en las instituciones educativas es condición necesaria para pensar en las demás categorías de análisis.

Referentes conceptuales

La noción saber. En el estudio referimos al término “labor cotidiana” porque se trata de los discursos y prácticas cotidianas que los sujetos realizan -de un modo más o menos inmediato- en su

2 Proyecto de investigación “Programa de fortalecimiento educativo en TIC. Saber, uso y apropiación de TIC por parte de docentes y no docentes de la UNRN-Sede Andina” (PICO-UNRN 2010-0208). Avalado por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (ANPCYT), el Fondo para la Investigación Científica y Tecnológica (FONCYT) y la Universidad Nacional de Río Negro (Argentina) Este texto forma parte de desarrollos iniciados en 2011 y principios del 2012.

Tabla 1: Técnicas y los principales instrumentos utilizados para el grupo de no-docentes

Técnica	Consistió	Se aplicó	Instrumento
Observación de campo	Registrar datos de lo observado a partir de visitas sistemáticas por el período de 5 meses.	Lugar de trabajo cotidiano de los sujetos. Período: febrero hasta Mayo 2011	Registro de notas
Encuesta	Observar una muestra de la población en estudio con preguntas abiertas/cerradas y de selección múltiple.	Personal no docente. Período: Febrero a Marzo	Cuestionario Autoadministrado
Observación documental	Revisión de documentos, artículos y libros para indagar otros casos argentinos y latinoamericanos. Recuperar conceptos e informaciones.	Documentos y libros relacionados con temas: universidad pública, TIC, prácticas y sujetos en el nuevo contexto. Período Noviembre 2010 hasta Julio 2011	Fichas de resumen y analíticas.

Fuente: Proyecto de Investigación PICTO/UNRN 2010-0208. PROETIC (Britos, et.al, 2010)

medio de trabajo. Con Heller (1977) se recupera la noción de *saber*³ cuando se trata del “«contenido del saber cotidiano» [como] la suma de nuestros conocimientos sobre la realidad que utilizamos de un modo efectivo en la vida cotidiana del modo más heterogéneo” (Heller, 1977). La heterogeneidad estará dada por los contenidos distintivos y los significados que de la realidad social construyan los sujetos. En este sentido dirá Heller (1977) “del saber cotidiano, de la experiencia acumulada, el particular se apropia sólo de lo que le es necesario o puede serle necesario para mantener y estructurar su vida en la época y en el ambiente determinado”. Este tipo de saber cotidiano (común) por acumulación de experiencia propia y de otros aspectos formativos, esta constituido por la propia praxis social.

La noción uso y apropiación de TIC. La apropiación, en tanto “proceso cultural complejo, está marcado por una historia social de usos e interpretaciones” (Chartier, 1992). Se entiende por mediaciones a esas múltiples matrices que se articulan de manera compleja determinando la trama cultural y los modos de ver y consumir de los sujetos (Martín-Barbero, 1987). Lejos de considerar a los sujetos como receptores pasivos (crítica de las Teorías de la Recepción) y autómatas (enfoque tecnoutópico) de las TIC, decimos que “la apropiación adquiere contenido cuando ocurre en el plano social; cuando el sujeto vislumbra alcances y posibilidades valederos para su práctica; al momento que responde a un interés de la experiencia de la vida cotidiana. Dichos elementos permiten pensar un sujeto activo productor y reproductor de la cultura en su medio” (Verdún, Britos, Ruffini, Merlo y Argañarás, 2012)⁴.

La noción Comunidad de Práctica (CP). La expresión “comunidad de práctica” es relativamente reciente, aunque el fenómeno al que se refiere es antiguo. En los últimos años se ha convertido en una útil perspectiva sobre el conocimiento y el aprendizaje en las sociedades contemporáneas. Las CP están ligadas a nuevas formas de trabajo colaborativo, abierto y flexible en las organizaciones. Una CP se compone de “un grupo de personas que comparten una preocupación, un conjunto de

3 Heller (1977) distingue el saber cotidiano arraigado al sentido común, del saber científico que requiere de otras lógicas de producción pero que ambos son parte importante de la realidad social cotidiana de los sujetos.

4 Esta premisa es desarrollada en otro texto inédito (Verdún Noelia, 2012) denominado: “Políticas, discursos y prácticas sobre TIC en el ámbito educativo. Acerca del posicionamiento epistemológico del sujeto” Universidad Nacional de Córdoba. Centro de Estudios Avanzados. Programa DESAL.

problemas o un interés común acerca de un tema, y que profundizan su conocimiento y pericia en esta área a través de una interacción continuada” (Wenger, McDermott y Snyder, 2002). Las tres premisas en las que, según Wenger (1998), se asienta una CP son el compromiso mutuo, la empresa conjunta y el repertorio compartido (Sanz, 2005).

Entendemos que, se trata no sólo de grupos u organizaciones que gestionan sus recursos materiales y humanos, si no que el factor clave para el crecimiento de las universidades públicas requiere en promover la gestión del conocimiento. Aquí valoramos los estudios japoneses (Nonaka, 2003) y otros como el de Constant, Kiesler y Sproull (1994) que trabajan en las prácticas y estrategias que los sujetos ponen en juego en las instituciones, cuando se trata de reconocer el conocimiento tácito y volverlo explícito. Conocimiento tácito (Nonaka, 2003) como información intangible (Constant, Kiesler y Sproull, 1994) que es preciso explicitar para comenzar a sistematizar para la mejora institucional y organizacional. La información intangible, aquella que se aprendió por la experiencia, es susceptible de compartirse con más entusiasmo que aquella explícita, como la que se obtiene de manuales y procedimientos, ésta pertenece a la organización, en tanto la primera se comparte con más voluntad porque se gana algo extra, personal, el reconocimiento de la identidad (Constant, Kiesler y Sproull, 1994).

Resultados parciales del estudio

El universo de referencia corresponde a 40 no docentes que forman parte del personal de la sede universitaria andina al momento de la consulta para el período febrero y marzo de 2011. Por muestreo aleatorio simple, se obtuvieron 24 cuestionarios de las diversas áreas de gestión, servicio y administración de la sede universitaria andina. Dicho grupo de consultados fueron los que representaron la población considerada para esta fase del estudio.

De la población designada, se aplicó una encuesta a partir del diseño de un instrumento por cuestionario autoadministrado. Este consistió en un formulario impreso con preguntas cerradas y abiertas con posibilidad de respuestas simples y múltiples. Por otra parte, con la técnica observación no participante se registraron prácticas de los sujetos a partir de sistemáticas visitas a la sede universitaria y de los encuentros resultantes de los espacios de facilitación con la mayoría del grupo consultado. Ambas técnicas permitieron abordar los interrogantes del estudio y establecer relaciones entre las variables concebidas en el diseño del proyecto de investigación.

Caracterización del grupo social: usuarios

Al interior de la población de los no-docentes se encuentran numerosos perfiles de usuarios, este análisis se enfoca en conocer las características generales de los sujetos. De este modo, y partiendo de algunos datos generales del grupo social, el género se compone de un 50% de mujeres y un 50% de varones. Los resultados comprenden grupos etarios diversos, cuya porción homogénea mayor corresponde a aquellas personas entre 31 y 40 años de edad.

Cuando se consulta acerca de los años de experiencia de trabajo en el ámbito educativo superior, se consideran aquellos antecedentes en las universidades públicas y privadas y/o en institutos terciarios

universitarios y no universitarios. Los resultados demuestran que el 63% de los encuestados tiene una experiencia laboral de 1 a 5 años en el nivel; mientras que un 17% cuenta con una experiencia de 11 a 15 años; seguido de un 13% de quienes tienen entre 6 a 10 años y; un porcentaje menor 8% cuenta con menos de un año al momento de consulta. Respecto al grupo mayoritario de no docentes que tiene una experiencia laboral entre 1 a 5 años en el nivel, se deduce que la Universidad Nacional de Río Negro podría ser la primer experiencia en el sector, cuestión que permite identificar la experiencia acumulada en un esquema organizacional universitario.

Condiciones de acceso y conectividad de los no-docentes

El acceso a las TIC es tomado no en el sentido pronóstico sino diagnóstico de las posibilidades de inclusión social⁵. Las condiciones de acceso de los consultados sólo son un punto de partida que permite el análisis en relación con otras variables a las posibilidades del saber, uso y apropiación social de las TIC para la labor cotidiana. Necesariamente luego de conocer el tipo de acceso se hace preciso realizar una aproximación en otro orden de factores acerca de las prácticas, saberes, usos y consumos que marcan sentidos distintivos de dicha apropiación cultural⁶.

Actualmente diversos estudios se han preocupado por diferenciar el acceso universal según el tipo de conectividad y adquisición de recursos, de aquel acceso significativo a las TIC, puntualmente a Internet como entorno o artefacto cultural (Hine, 2004; Villatoro y Silva, 2005; Winocur y Benítez, 2009; Tello Leal, 2008). Nuestro estudio parte por considerar que, Internet es bastante más que una plataforma tecnológica para el intercambio de información (Tello Leal, 2008), más específicamente, consiste en una tecno-estructura cultural comunicativa, que permite la resignificación de las experiencias, del conocimiento y de las prácticas de interacción humana (Cabrera, 2004).

En este sentido, el saber y las prácticas de uso y apropiación de TIC por parte de los sujetos consultados se articula con variables relacionadas con: el acceso según tipo de conectividad y espacios de conexión; el tiempo de exposición a Internet; las tareas y labores cotidianas y; los espacios de formación y la facilitación informal entre pares.

En este sentido, la casi totalidad de los no docentes de la sede andina dispone de acceso a Internet en su lugar de trabajo y el de residencia (a excepción de un 8% para ésta última). Cuando se trata del lugar de acceso a las TIC para realizar las labores cotidianas, se indica principalmente la oficina (69%),

5 Se recomienda la lectura de Villatoro y Silva (2005) y de Winocur y Benitez Larghi (2009) cuyos estudios empíricos demuestran que la posesión de TIC no necesariamente determina la apropiación real por parte de los sujetos. El primer estudio alerta acerca de que las inversiones en TIC para los sistemas educativos sin estrategias de formación docente y dispositivos pedagógicos carecen de "impacto local y regional". Allí mismo se describen diversos estudios exploratorios y de caso que ofrecen un panorama preliminar de los diversos contextos y prácticas heterogéneas en conjuntos de escuelas de América Latina para la década del '90 y principio del 2000. El segundo estudio pone énfasis en cómo las TIC son percibidas como oportunidad de inclusión social, pero también de exclusión en tanto que habilita una radical diferenciación y anacronismo para quienes no tienen acceso a ellas o carecen de los recursos y competencias para su uso entre los sectores populares de México y Argentina.

6 El instrumento cuestionario autoadministrado aplicado a los sujetos contribuyó a una aproximación de análisis de los usos, saberes y prácticas con TIC para la labor cotidiana. Vale decir que es una indagación pendiente la de aplicar estrategias cualitativas para conocer en profundidad los procesos de apropiación, así como las estrategias y decisiones que los sujetos ponen en juego en sus labores cotidianas con los recursos digitales.

la sala de informática y sitios de descanso (22%), el laboratorio y otros lugares (7,6%). Vale decir entonces, que el grupo social observado cuenta con una disponibilidad de acceso básico a equipos y a conectividad ya sea en el lugar de trabajo o el de residencia.

Cuando se indaga acerca del tiempo en horas por semana de acceso a Internet: un 36% indica que lo usa entre 1 y 5 hs por semana; le sigue un 27% de no docentes que lo usan entre 20 y 50hs; no obstante un 23% lo usa entre 5 y 10hs; un 9% entre 5 y 10hs y; un 5% que accede más de 50hs por semana.

Respecto a lo anterior, cuando se consulta acerca de cuál sería un factor limitante para el uso de las TIC en su lugar de trabajo, los resultados señalan factores técnicos, entre los cuales sólo el 13% lo atribuye al tipo de licencia, y el 19% a la baja conexión a Internet.

Por otra parte, otros limitantes son de índole personal, en el sentido de atribuirlo a una falta de preparación y manejo personal (22%) y desinterés (6%).

Sobre este grupo de datos recuperados, es valorable observar que el desinterés es mínimo, y lo que queda problematizado es la falta de preparación y manejo personal, lo cual nos remite a pensar en posibles necesidades y demandas puntuales para la labor cotidiana que luego se vislumbrarán a lo largo de las consultas del cuestionario.

Saber, uso y apropiación de TIC

Los resultados de la primera fase de la investigación (febrero a mayo 2011) proporcionados por las observaciones y consulta por encuesta demostraron que la sede universitaria andina se encontraba atravesada por un cambio organizacional clave relacionado con la inserción, distribución e implementación de infraestructura tecnológica, esto es: equipamiento informático; conectividad; Sistemas de Información Universitaria (ej.:SIU Guaraní); sala de videoconferencia y; migración de todos sus sistemas y terminales al software libre. Dicha implementación de infraestructura es sostenida por el servicio del personal técnico.

En contexto de migración de todos los sistemas al software libre (GNU/Linux), el 67% de los encuestados indica que reconoce la diferencia entre este tipo de licencia y la propietaria, no así el 33% de los no docentes consultados.

Todos los entrevistados señalan que las TIC son un recurso importante para mejorar la calidad de las labores de gestión y administración universitaria, sin embargo hasta la fecha de consulta sólo el 25% de los no docentes observados recibieron capacitación sobre TIC con modalidad presencial o virtual en cualquier institución orientada a labores de administración y gestión universitaria (entre ellas se destaca el SIU Guaraní), en tanto que el 75% indica no haberla recibido.

Con respecto a las labores semanales relacionadas con la administración, gestión y organización universitaria, los encuestados señalan un uso frecuentemente diversificado de las TIC básicamente para la comunicación con otras personas (20%), edición de documentos, textos e informes (18%), transferencia de datos y archivos (15%), operaciones bancarias y de servicios (14%), formación y perfeccionamiento (11%), informar (9%), producir (8%) y otras (6%).

El cuestionario incluyó una pregunta de autoevaluación acerca de la frecuencia de uso de TIC y el nivel de conocimiento adquirido (nulo/ bajo, medio y alto/avanzado) sobre cada recurso. Cuando se indaga con detalle cuál es la frecuencia de uso de algunas TIC y cuál es el nivel de conocimiento que los sujetos tienen de las mismas, se reconocen resultados diversos que definen usuarios con saberes generales y específicos. Por ejemplo cuando los encuestados indican una alta frecuencia de uso en planillas de cálculo, motores de búsqueda, navegadores de Internet y procesadores de texto se observa que el nivel de conocimiento valorado por ellos es medio o bajo para estos recursos de uso asiduo y cotidiano. Por otra parte se observa que para algunos encuestados existe un alto conocimiento de plataformas de videoconferencias pero un bajo uso cotidiano. Por otra parte la mayoría de los usuarios desconoce y no usa recursos como los buscadores específicos o metabuscadores de información en Internet. Finalmente otros hallazgos significativos hacen referencia a una alta demanda del aprendizaje de base de datos ya que es valorada como una herramienta potente que poco se usa y poco se conoce por el grupo consultado.

El cuestionario constituye un excelente recurso informativo que puede vincularse con planes específicos para promover el uso y apropiación de las tecnologías con énfasis en el desarrollo de prácticas significativas para la mejora organizacional. En este sentido, existen algunos datos que guardan un comportamiento regular a lo largo del estudio, se trata de la identificación de sujetos “facilitadores potenciales” para la comunidad universitaria, en tanto que son poseedores de un saber a partir de una experiencia acumulada que implica el uso y apropiación de alguna TIC para el desarrollo de procesos y tareas específicas y generales. Por otro lado, cuando se observa el conjunto de los datos, se resaltan explícitamente las necesidades y demandas puntuales de aprendizaje de algunas TIC para el desarrollo y mejoramiento de tareas. Seguido de la pregunta abierta ¿Qué recursos y aplicativos le interesaría aprender?, los consultados agregaron: fortalecer y acrecentar saberes relacionados con la administración con planilla de cálculo, la producción y gestión de base de datos, la videoconferencia, el SIU Guaraní, motores de búsqueda de información especializada, software de gestión y facturación, entre otros. Dicha información que resulta de interés a los fines del objetivo práctico de dicha investigación, dió contenido a los espacios de aprendizaje desarrollados por facilitadores pares para el grupo consultado.

Intervención educativa

La información proporcionada por el estudio contribuyó a que en el mes de mayo del 2011 se llevara adelante, a través de un grupo de facilitadores pares, un espacio de apoyo sobre tecnología básica que centró su interés en la apropiación de nuevas habilidades para el desarrollo de tareas y recursos TIC, entre ellos: aplicativos para la comunicación; producción, transferencia de datos y recupero de información especializada; resolución de problemas técnicos cotidianos; recursos Web 2.0; seguridad de datos; presentaciones digitales y; concientización acerca de la importancia del software libre para las universidades públicas.

Posteriormente, durante el año 2012-2013 se llevó adelante con el apoyo del Área de Extensión de la sede un “Ciclo de aplicaciones libres” que apuntó a avanzar en las habilidades y recursos relacionadas con la administración de planilla de cálculo, base de datos, Web 2.0, Sistema Operativo

Libre (Distribución Ubuntu), entre otros. Los espacios de facilitación fueron principalmente dirigidos a los destinatarios de la encuesta y a los docentes del nivel superior incluyendo otras instituciones educativas.

Los facilitadores principalmente del grupo de los docentes y los estudiantes fueron partícipes del segundo estudio de indagación sobre “Saber, uso y apropiación de TIC para la enseñanza universitaria” del cual también se desplegaron otras acciones específicas para este mismo grupo.

Dicha intervención implementada versó en espacios de aprendizaje brindado por docentes facilitadores y estudiantes avanzados para la comunidad universitaria y otras instituciones interesadas para el período 2013-2014. Es decir toda la experiencia capitalizada y sistematizada fue compartiéndose a otros grupos de docentes de escuelas secundarias, técnicas y organizaciones sociales.

Conclusiones

El diagnóstico del estudio constituyó un instrumento propicio para reconocer problemáticas y potencialidades propias de la institución. En términos generales los hallazgos arrojaron que si bien la incorporación de equipamiento y nuevas tecnologías se produce de modo dinámico y sistemático en la institución, ocurre que los modos de apropiación por parte de los sujetos devienen de procesos más lentos que son necesarios acompañar para afrontar una significativa innovación con las TIC, de lo contrario se propicia el riesgo de reproducir unos mismos procesos, tareas y acciones organizacionales simplemente con otros soportes tecnológicos.

Por otra parte la experiencia mediante estas comunidades de práctica, contribuyó a dar cuenta que cuando los sujetos participan en función de un proyecto común, bajo lógicas no verticales ni meritocráticas sino participativas flexibles, horizontales y colaborativas, acrecienta la posibilidad de generar, avanzar, participar y adscribirse a acciones para el mejoramiento tecnológico de la universidad.

Sostenemos que un desafío a tener en cuenta por parte de las universidades públicas, remite a la posibilidad de dar apertura sistemática a espacios de intercambio de saberes con la finalidad de compartir conocimiento y de este modo contribuir a mejoras institucionales.

Referencia Bibliográfica

- BERNAL, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.
- CONSTANT, D.; KIESLER, S., y SPROULL, L. (1994). What's mine is ours, or is it? A study of attitudes about information sharing. *Information Systems Research*, 5(4), pp. 400–421.
- CABRERA, J. (2004). Navigators and castaways in cyberspace: psychosocial experience and cultural practices in school children's appropriation of the Internet, en: Bonilla, M. y Cliché, G. (Eds.). *Internet and Society in Latin America and the Caribbean*. Ontario: Southbound / IDRC Books.
- CHARTIER, R. (1992). *El Mundo como Representación*. Barcelona: Gedisa.
- DRUETTA, C. (2007). Retos de las universidades en la Sociedad de la información y el Conocimiento, en Cabello R. y Levis D (eds.) *Medios informáticos en la educación a comienzos del siglo XXI*. Buenos Aires: Prometeo.

- HELLER, A. (1977). *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona: Península.
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- HINE, C. (2004). *Etnografía Virtual*. Barcelona: Editorial UOC.
- MARTÍN-BARBERO, J. (1987). *De los medios a las mediaciones, Comunicación, cultura y hegemonía*. México: Gustavo Gili.
- LÓPEZ SEGRERA, F. (2009). Escenarios mundiales y regionales de la educación superior, en Lamarra, N. (Comp) *Universidad, Sociedad e Innovación*. Buenos Aires: EdunTref.
- MATTELART, A. (2000). *Historia de la utopía planetaria*. Barcelona: Paidós.
- NONAKA, I. (2003). La Empresa Creadora de Conocimiento, en: *Harvard Business Review Gestión del Conocimiento*. Ediciones Deusto. Bilbao: Planeta De Agostini Profesional y Formación, S.L.
- RAMA, C. (2009) La tendencia a la internacionalización de la educación superior, en Lamarra, N. (Comp) *Universidad, Sociedad e Innovación*. Buenos Aires: EdunTref.
- RUIZ-VELASCO, E. (2003). La investigación presentada en los simposios de la Sociedad Mexicana de Computación en Educación, en A. López (Coord.), *Saberes científicos, humanísticos y tecnológicos: procesos de enseñanza y aprendizaje, II Didáctica de las ciencias histórico-sociales, tecnologías de información y comunicación. La investigación educativa en México 1992-2002*. México: COMIE/SEP/CESU/Grupo Ideograma Editores.
- SANZ, S. (2005). Comunidades de práctica virtuales: acceso y uso de contenidos. *Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2 (2), pp. 26-35.
- TELLO LEAL, E. (2007). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4 (2), en línea: <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/tello.pdf> [27/07/11]
- VELANDIA, S.; RÍOS, C. y DE LEÓN, O. (2010). Infraestructura tecnológica y apropiación de las TIC en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos: Estudio de caso. *Perfiles Educativos*, 32 (127), pp. 105-127.
- VILLATORO, P. y ALLISON, S. (2005). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. Santiago de Chile: CEPAL.
- VERDÚN, N.; BRITOS, P.; RUFFINI, G.; MERLO, D., y ARGÑARÁS, P. (2012). Informe de Avance PICTO-UNRN/2010-0208. "Saber, uso y apropiación de TIC para la gestión y la enseñanza universitaria. Un estudio en la UNRN Sede Andina". Programa de fortalecimiento educativo en TIC (PROETIC). Departamento de Ciencias Exactas, Naturales y de Ingeniería, Universidad Nacional de Río Negro. Argentina.
- WENGER, E. (1998). Communities of Practice: Learning as a Social System. En línea: <http://www.co-i-l.com/coil/knowledge-garden/cop/lss.shtml> [27/07/11]
- WENGER E.; MCDERMOTT R. y SNYDER W. (2002). *Cultivating communities of practice*. Boston: Harvard Business School Press.
- WINOCUR, R., y BENÍTEZ LARGHI, S. (2010). Internet y la computadora como estrategias de inclusión social entre los sectores populares. Imaginarios y prácticas desde la exclusión. *Comunicação & Inovação, São Caetano do Sul*, Vol. 11 N° 20, pp. 3-25.

Documentos consultados

- CEPAL (1992). Educación y conocimiento: eje de la transformación productiva con equidad, Serie libros de la CEPAL, N° 33 Santiago de Chile.
- CMES–UNESCO (1998). Conferencia Mundial sobre Educación Superior, 5 al 9 de octubre de 1998, París, UNESCO.
- CRES/UNESCO (2008) Conferencia Regional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998, Carlos Tünnermann (edit.), Cartagena de Indias.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2000). The Digital Divide, París, OCDE, en: www.oecd.org (consulta: 12 de febrero de 2009).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2003). “Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana”. Informes y Estudios Especiales, N. 12, Dic.
- TÜNNERMANN, C. (1998). La educación superior en el umbral del siglo XXI, Caracas, CRESALC/ UNESCO.
- Universidad Nacional de Río Negro (2008) “Informe de factibilidad de la Universidad Nacional de Río Negro”. Consultado en www.unrn.edu.ar
- Universidad nacional de Río Negro (2008). Proyecto Institucional de la Universidad Nacional de Río Negro. Consultado en www.unrn.edu.ar
- UNESCO (2003), “Developing and Using Indicators of ICT Use in Education”, Asia and Pacific Regional Bureau for Education, Bangkok, Tailandia, UNESCO.
- UNESCO (2005), Hacia las sociedades del conocimiento, París, UNESCO.