

# La implementación y desarrollo del campus virtual en un hospital público: El caso del Hospital de Alta Complejidad El Cruce

**Autoras/es:** Silvina Lespiau<sup>1</sup>; Cintia Amato<sup>1</sup>

1. Servicio de Docencia. Hospital de Alta Complejidad en Red El Cruce Dr. Néstor C. Kirchner, Florencio Varela.
2. Contacto: Silvina Lespiau. Correo electrónico: slespiau@gmail.com

## Resumen

Se presenta la experiencia de implementación y desarrollo del Campus Virtual en el contexto de un Hospital Público de alta complejidad, identificando procesos y herramientas aplicadas para la capacitación a distancia en diferentes temáticas, como también los alcances y desafíos de esta innovación educativa en el ámbito de una organización sanitaria.

Los antecedentes de capacitación en salud tradicionalmente responden a la modalidad presencial, no obstante la apertura del Campus posibilitó la realización de cursos mediados por las tecnologías, para las cuales se instrumentaron estrategias de promoción y gestión lideradas por el Área de Docencia.

El trabajo constituye un relato de experiencia basado en la información recogida desde la implementación del Campus: registros del Área de Docencia y encuestas aplicadas a los destinatarios de cursos y a los docentes que los dictaron.

Como balance de esta experiencia se concluye que el desarrollo del Campus Virtual requiere aún de la promoción continua, por lo cual nos quedan grandes desafíos por enfrentar para consolidar estas innovadoras tecnologías de enseñanza en el contexto hospitalario.

**Palabras clave:** Capacitación de Recursos Humanos en Salud; Tecnología Educacional; Apoyo a la Formación Profesional; Educación a Distancia; Educación Continua

## Introducción

El presente trabajo recorre las estrategias implementadas desde el Área de Docencia del Hospital El Cruce, para la gestión, diseño y desarrollo del campus virtual institucional.

A lo largo de estos ocho años desde la creación del hospital se ha promovido en forma constante y continua la capacitación y formación del personal. Esto se explicita en el actual Plan Estratégico del hospital del HNK que define en uno de sus objetivos “Fortalecer y acrecentar los conocimientos de los trabajadores de nuestro hospital” y es, en esta línea de acción, que se planifican y desarrollan las actividades de capacitación, que se han ido transformando a lo largo de estos años, no obstante conservando a los procesos formativos como ejes centrales en la política institucional del hospital.

Una de las maneras posibles de llegar a la mayor cantidad de trabajadores es a través de la implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Es importante mencionar que la institución hospitalaria posee la particularidad de tener personal en servicio durante las 24 hs. Si bien, hemos realizado variados esfuerzos en alcanzar los diferentes turnos de trabajo con ofertas de capacitación presencial, no hemos llegado a cubrir la totalidad del personal. Para facilitar la implementación de las TICs se logró la creación de nuestro Campus Virtual con el apoyo de la Dirección Ejecutiva en toda su ejecución. La nueva modalidad educativa que se implementó es la que Barberá y Badia (2005) mencionan como “educación a distancia tecnológica, la cual puede ser adecuada, según sostienen los autores, para agrupar una cantidad muy grande de propuestas formativas virtuales, cuyo denominador común es que el medio dentro del que se desarrollan los procesos formativos no es un aula presencial, sino virtual” (p. 1). Creemos que, la creación del Campus Virtual, favorece el desarrollo de las capacitaciones ampliando su matrícula sin que, obligadamente, se deba contar con más instalaciones físicas y con una relación educativa sincrónica.

## Objetivos

Presentar la experiencia de implementación de tecnologías digitales y desarrollo del campus virtual en el contexto de un Hospital Público de alta complejidad, identificando los procesos y herramientas aplicadas para la capacitación a distancia en diferentes temáticas de interés dirigidas hacia el personal del hospital y la comunidad.

Identificar alcances, logros y desafíos a partir de esta innovación educativa en el ámbito de una organización sanitaria.

## **Materiales y Métodos**

### **Características de la Institución y recursos que facilitaron la experiencia**

El Hospital de Alta Complejidad en Red El Cruce, Dr Néstor Carlos Kirchner se crea en el 2008 como centro asistencial público de referencia que presta atención especializada como hospital de alta complejidad en red a la población. Se encuentra en la ciudad de Florencio Varela, provincia de Buenos Aires, Argentina. Es una institución que brinda prestaciones médicas de alta complejidad con la particular característica de la atención por derivación y no por demanda espontánea, esto es, el hospital constituye el vértice superior o Tercer Nivel de atención de la pirámide del sistema de complejidad creciente conformada por los Municipios de Almirante Brown, Berazategui, Florencio Varela, Quilmes y Esteban Echeverría.

El área de Docencia acompaña el crecimiento del hospital y el desarrollo académico y de formación del personal desde sus inicios. A lo largo de estos 8 años se crearon variados cursos en diversas temáticas encontrando que la modalidad de dictado era únicamente presencial y dentro del horario laboral. Cabe aclarar que el Área adhiere al concepto de formación a lo largo de la vida que plantea (Zabalza, 2002) en el que menciona que esto ocurre “desde una nueva visión de la sociedad en la que se le otorga especial valor al conocimiento, (...) la formación es un recurso social y económico fundamental pero para que resulte efectiva debe plantearse como un proceso que no se circunscribe a los años universitarios sino que dura toda la vida” (p. 29). La concepción del aprendizaje a lo largo de la vida, nos involucra como organización de salud, ya que, aspiramos a fortalecer y acrecentar la formación del personal al interior de nuestra organización. Una de las maneras que concebimos para comenzar a afrontar la compleja red de culturas que se entrecruzan en nuestra organización fue a través de capacitaciones al personal en función de afrontar nuevos desafíos de acuerdo a su crecimiento e intereses. Nuestro desafío era pensar de qué manera podíamos llegar a la mayor cantidad de trabajadores de nuestra institución ya que la misma se encuentra en actividad las 24 horas. Las ofertas de capacitación fueron creciendo y se fortalecieron pero con un gran sesgo en su horario de dictado. Las mismas se desarrollaban durante la franja de horario

central, de 8 a 16 horas encontrando grandes dificultades para extender la oferta de capacitación para el turno noche y los fines de semana.

En el 2013 con más de 35 cursos dictados al personal del hospital en temáticas de trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, inteligencia emocional, negociación y resolución de conflictos, inglés, taller de lectocomprensión de papers de investigación en inglés, búsqueda de artículos bibliográficos, cómo lograr presentaciones efectivas, investigación aplicada a procesos de gestión en organizaciones de salud entre otras, se decide crear un campus virtual. Entre las múltiples oportunidades que se presentan al desarrollar una plataforma para ofrecer cursos virtuales se pueden destacar la posibilidad de realizar capacitaciones para que accedan aquellos profesionales y trabajadores de nuestra institución que por diferentes motivos no lo lograban y acompañar el crecimiento del hospital que cuenta con recursos humanos de excelencia, tecnología de última generación, experiencias y estudios clínicos de muy alto nivel. Es en este contexto que se visualizan las posibilidades que ofrecen, por un lado, los recursos humanos del hospital El Cruce y, por otro, las nuevas tecnologías de la comunicación y la información. El desafío desde el Área de Docencia fue la creación e implementación de un Programa de Educación a Distancia porque se entiende que, la unión de ambos recursos (humanos y tecnológicos) permitirá compartir y difundir las capacitaciones que se realizaban en la institución a diferentes lugares y profesionales. La apuesta del área se fundó en la creencia de la democratización del conocimiento a través de la educación a distancia para brindar igualdad de posibilidades, innovando en los formatos que proponen las nuevas tecnologías a través de la web 2.0.

### **Descripción de la Plataforma**

Con relación al espacio educativo virtual, se utilizó la plataforma Moodle que permite configurar el entorno de enseñanza y de aprendizaje. La plataforma Moodle es una plataforma de aprendizaje a distancia (e-learning) que se apoya en un software libre, contando con una grande y creciente base de usuarios. Es un sistema de gestión avanzada que permite ayudar a los profesores a crear cursos de calidad en línea.

A su vez, facilita los dispositivos mediante los cuales el material de aprendizaje y las actividades de evaluación son realizados por el estudiante pero también permite a los tutores o profesores introducirse en el diseño y la forma de llevar el conocimiento hasta sus alumnos como también el encuentro comunicacional entre docentes y estudiantes que se apoya en el uso de Internet

como soporte principal y en un conjunto de herramientas de la información y la comunicación que permiten plasmar la propuesta académica.

Desde ese lugar, nuestro Campus Virtual configura, brinda y amplía procesos educativos independientes de las coordenadas de tiempo y espacio entre profesores y alumnos, facilitando nuevas oportunidades de propuestas curriculares y académicas sustentadas en los más recientes desarrollos tecnológicos comunicacionales e informáticos.

### **Cómo se conformó el grupo que conduce el campus Virtual**

Desde el área de Docencia y con el apoyo de la Dirección Ejecutiva del hospital se definieron los recursos y medios para la implementación del campus virtual. Es interesante reflexionar acerca de los recursos que se pretenden utilizar y al pensar en ellos aludimos a “todo lo que se pone a disposición para llevar a la práctica un programa de formación y por supuesto, también, la estructura organizativa “(Camilloni 2001. p.25).

Para esto se requirió de la conformación de un grupo interdisciplinario con conocimientos y competencias para llevar adelante el proyecto. Tal como lo expresa Valenzuela (2002) “la idea del profesor como el “llanero solitario”, tiende a ser modificada. Cada vez más esta modalidad demanda la necesidad de crear equipos multidisciplinarios actuando en forma coordinada para realizar la actividad docente” (p. 9). Desde esta perspectiva el campus quedó integrado por profesionales de la salud, especialista en entornos virtuales, personal del área de sistemas y administrador de moodle y personal administrativo con conocimientos técnicos para el apoyo tutorial y generadora de recursos y actividades para el campus y con funciones de gestión de solicitudes y comunicacionales con docentes y alumnos.

### **Cómo se organizó la puesta en marcha**

El campus, entendido como un dispositivo tecnológico sustentado en la interactividad y como un espacio para el encuentro comunicacional entre docentes y estudiantes, se apoya en el uso de Internet como soporte principal y en un conjunto de herramientas de la información y la comunicación que permiten plasmar la propuesta académica. Las preguntas que nos atravesaron al momento de la implementación se vinculan con la promoción de la herramienta, la planificación del curso y por último todo lo que respectivo a la gestión y al acompañamiento de las actividades.

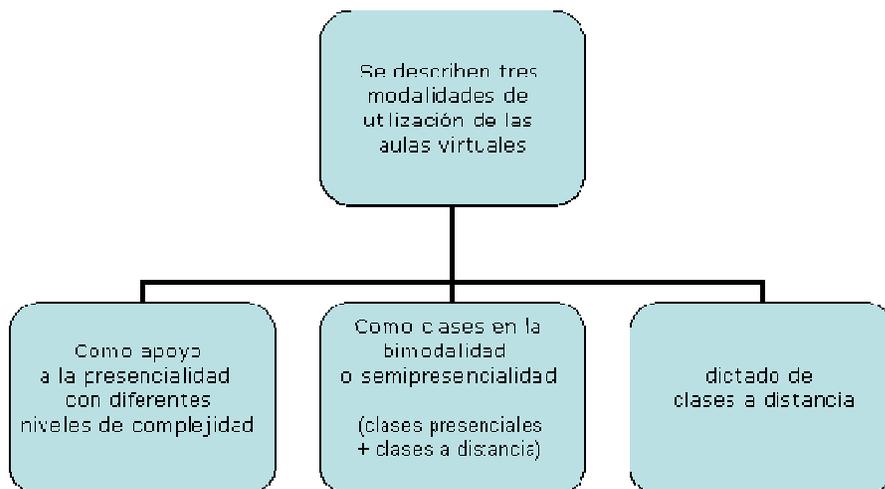
En relación a la promoción de la herramienta se presentó el campus virtual en reuniones de servicios del hospital, se brindaron capacitaciones en el uso de la plataforma elegida, moodle, para aquellos integrantes de la institución interesados en dictar cursos y se ofrecía a todo capacitador que solicitaba un aula para dictar cursos presencial la opción del campus virtual.

Para la planificación del curso se idearon algunos instructivos en los cuales de manera muy sencilla se explicitaron todas aquellas cuestiones que no pueden faltar en un aula virtual. Es clave mencionar que muchos de los integrantes del hospital no poseen conocimientos pedagógicos y el apoyo del área de Docencia se direcciona en esa línea de trabajo. A partir del programa presentado por el capacitador se definía la cantidad de clases, actividades y recursos y la evaluación del curso.

La gestión y acompañamiento de las actividades fue y se sigue sosteniendo, una ardua tarea que realiza el área de Docencia porque asiste la realización del curso en su totalidad, no solo en las cuestiones administrativas apertura de aulas, claves de usuarios, sino que también se instrumentan formas de dictado de clases a través de herramientas que permiten grabar las presentaciones de los docentes y luego compartirlas, se apoya la interacción en los foros, se preparan cuestionarios online y se mantiene una comunicación con estudiantes durante toda la cursada compartiendo los cambios y las novedades del curso.

En función de los aspectos mencionados el Área de Docencia estructuró la oferta académica de cursos y capacitaciones para las modalidades presenciales y virtuales de la siguiente manera:

## Oferta académica



## Conclusiones

Hemos desarrollado una ardua tarea en la elaboración, creación y puesta en marcha del Campus Virtual de nuestra Institución, un hospital público de la provincia de Buenos Aires como una experiencia única, que acompaña el crecimiento que se viene dando en la institución con la continua incorporación de tecnologías de última generación y la implementación de la formación y capacitación del personal en la modalidad a distancia. Es aún incipiente su creación aunque podemos mencionar algunos logros obtenidos como la capacitación para la utilización de la plataforma moodle a más de 50 profesionales del hospital con perfil docente para diseñar y crear cursos en línea, la creación de 16 aulas de apoyo a los cursos de actividades presenciales entre las cuales 8 fueron destinadas para capacitaciones del personal del HEC y las 8 restantes para cursos abiertos a la comunidad, 20 cursos semi presenciales de los cuales 12 fueron destinados al personal del HEC y los 8 restantes abiertos a la comunidad y por último 10 cursos totalmente a distancia de los cuales solamente 3 serán destinados (se encuentran en proceso de elaboración) al personal del HEC y el resto han sido abiertos a la comunidad.

Se nos presentan dos preocupaciones centrales, ambas residen en pensar cómo consolidar la utilización de un campus virtual a través de sus recursos y actividades en instituciones sanitarias que por su dinámica lo requieren lograr. Por un lado, compartimos con Mena (2005) que los proyectos son prácticas sociales intersubjetivas situadas y desde esta perspectiva, interpretar los procesos formativos como una práctica social reconoce en ellos un componente de incertidumbre y apertura a raíz, de la interpretación que los participantes

hacen del proyecto. Desde esta perspectiva, la creación de un campus virtual que pretende dar cuenta del modelo educativo virtual del hospital, nos produce una sensación dinámica de la propuesta, esto es, que las interpretaciones, expectativas, motivaciones de los participantes conduzcan a enriquecer el proyecto, sin que las reglas y decisiones técnicas se produzcan linealmente. Para esto será necesario mantener una cierta atención en la implementación de los cursos virtuales como por ejemplo, la concepción de E a D, el rol del docente y del alumno en entornos virtuales, los materiales didácticos, el diseño de las actividades y de las evaluaciones.

Por otro lado consideramos como una instancia nodal, evaluar si hemos podido alcanzar a mayor cantidad de destinatarios a partir de nuestros cursos subsanando la falta de capacitación para el personal de la noche y los fines de semana. El análisis de las respuestas posibilitará tomar decisiones de cambios o mejoras en función de generar nuevas estrategias. El trabajo en equipo, la escucha a las necesidades de los participantes a partir de la realización de los propios cursos virtuales va a permitir que se generen múltiples instrumentos orientadores de la tarea.

Nuestro desafío será implementar la modalidad a distancia como oferta de cursos y/o de apoyo a las actividades presenciales

## Bibliografía

1. Albanesi, C (2000). El desafío de la Tecnología Informática e Internet en la Educación. Exo, Buenos Aires.
2. Barberá, E. Badía, A. (2004). Educar con aulas virtuales. A. Machado Libros, Cap. II, Madrid. Barberá, E. (comp.) (2001). La incógnita de la educación a distancia. ICE Universidad, Barcelona.
3. Barberá, E. y Badía, A. (2005). El uso educativo en las aulas virtuales emergentes en la educación superior. Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento. Vol. 2.- N°2.
4. Borges Sáiz, F. (2007). El estudiante de entornos virtuales. Una primera aproximación. Digithum, N° 9. UOC.
5. Camilloni, A. (2001). Modalidades y proyectos de cambio curricular. Aportes para el Cambio Curricular en Argentina 2001. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Medicina, UBA. OPS/OMS. Buenos Aires.

6. Coll, C., Mauri, T. y Onrubia, J. (2006). Análisis y resolución de casos - problema mediante el aprendizaje colaborativo. Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento. Vol. 3.- N° 2.
7. Coll, C. y Monereo, C. (2008). Psicología de la educación virtual. Ediciones Morata, Madrid
8. García Aretio, L. (2008). Componentes destacados en sistemas de EaD, Editorial del Bened
9. Garcia Aretio, L. (2001). La educación a distancia. Ariel, Barcelona.
10. Landau, M. (2007). Análisis de Materiales Digitales. En Posgrado del Proyecto en Educación y Nuevas Tecnologías, Flacso Argentina.
11. Litwin, E. (1994). Educación a distancia en los '90. Desarrollos, problemas y Perspectivas.
12. Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires.
13. Medina, A. (2009). Plan Estratégico del Hospital de Alta Complejidad El Cruce- 2009- 2012. Mena, M. Rodríguez, L. y Diez, M L. (1999). El diseño de proyectos de educación a distancia. Paginas en construcción. Ed. Stella. Buenos Aires.
14. Mena, M. y otros (2005). El diseño de proyectos de educación a distancia. La Crujía. Buenos Aires
15. Perazzo, M. (2010). Proyecto de virtualización de la Tecnicatura superior en Gestión y Administración Universitaria, Guía para los profesores, Universidad Nacional de Lanús.
16. Schneider, D. López, S. y Campi, W. (2010). MDM. Seminario Formación en Entornos Virtuales. Especialización en Docencia en Entornos Virtuales. Clase 4. Los agentes: el rol docente en la formación en entornos virtuales, Universidad Nacional de Quilmes.
17. Valenzuela, R. (2002). Habilidades para la tutoría a distancia, Universidad Politécnica de Madrid, España.
18. Universidad Nacional de Lanús (2010), Resolución del Consejo Superior 163/10: Plan de Estudios de la Tecnicatura Superior en Gestión y Administración Universitaria con modalidad a distancia. Lanús.
19. Zabalza, M. A. (2002). La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas. Narcea Ediciones. Madrid.