



**Espacios de aprendizaje en el ámbito universitario actual: oportunidades para el desarrollo de competencias e implementación de buenas prácticas docentes innovadoras.**

**Ikasteko espazioak gaurko unibertsitate esparruan: gaitasunak garatzeko eta ikasteko praktika berritzaile hobeak garatzeko aukerak.**



Este libro recoge buenas prácticas académicas y de gestión implementadas por el profesorado de la  
Universidad de Deusto.

© Unidad de Innovación Docente. Universidad de Deusto, 2018  
Edita: Grupo de Comunicación Loyola-Bilbao

**ISBN: 978-84-271-4244-2**

**BUENAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**

**VIII Jornada Universitaria de Innovación y Calidad:**  
“Los espacios (físicos y virtuales) al servicio del aprendizaje”

**El uso de la Telecolaboración para el desarrollo de la Competencia Intercultural en Educación Empresarial**

**Profesorado: Luana Ferreira-Lopes, Iciar Elexpuru, Marijose Bezanilla, Lorea Narvaiza y Mikel Larreina**



**DATOS GENERALES**

**Nombre de la titulación y asignatura:** ADE+International Management Skills. Asignatura: Cross-Cultural Communication (2ª curso) y Master in European and International Business Management (EIBM). Asignatura: Trabajo de Fin de Master – TFM.

**Destinatarios:**

**Implementación 1** - European & International Business Management (EIBM)

Estudiantes que empezaron el programa en Nantes: 13

Estudiantes que empezaron el programa en Bilbao: 16

Total: 29

**Implementación 2** - ADE+International Management Skills

Estudiantes de la Universidad de Deusto: 66

Estudiantes de la HAN University: 19

Total: 85



**DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS Y DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA INNOVADORA**

En este apartado, se describe la implementación de la secuencia de tareas para el desarrollo de la Competencia Intercultural a través de la telecolaboración en dos cursos de dos programas distintos de la Deusto Business School, como parte del trabajo doctoral de Luana Ferreira-Lopes.

### **Implementación 1**

La implementación piloto de la secuencia de tareas propuesta se llevó a cabo en el master en European & International Business Management (EIBM), título conjunto entre la Universidad de Deusto, Audencia Business School y Bradford University.

En el EIBM, la secuencia de tareas se llevó a cabo en el Trabajo de Fin de Master (TFM) en el curso académico de 2016/2017. En esa implementación, se mantuvieron todas las tareas propuestas en la secuencia original, mientras que la realización del TFM fue la tarea colaborativa final que tuvieron que desarrollar los estudiantes. En el contexto del EIBM, el TFM se desarrolla en equipos virtuales compuestos por 4-5 alumnos de dos de los grupos del programa que, durante los seis primeros meses del curso, están ubicados en dos universidades de dos países distintos (Audencia Business School en Francia y Deusto Business School en Bilbao). La entrega final del TFM se lleva a cabo al final del último trimestre del programa, cuando los dos grupos ya están físicamente juntos en Bradford. Un total de 29 alumnos participaron de esa implementación.

Como primer paso de la implementación, los alumnos recibieron un correo electrónico informándoles de que participarían en diferentes tareas online en los meses siguientes para el desarrollo de la Competencia Intercultural durante la preparación del TFM. El correo también pedía que rellenasen el formulario pre-test para la evaluación de la competencia. A continuación, los alumnos recibían por correo electrónico las instrucciones para cada actividad de la secuencia en las fechas establecidas por la instructora.

En cuanto a las herramientas tecnológicas, en esa implementación piloto, todas las instrucciones de las tareas fueron enviadas a los alumnos por correo electrónico y se optó por el uso de las herramientas Google (Google Drive, Google Forms) para la realización de las diferentes tareas. Para las llamadas virtuales, los grupos tenían la libertad de elegir la herramienta de videoconferencia que más les convenía, y el Skype fue la aplicación más usada.

### **Implementación 2**

La segunda implementación de la secuencia de tareas se llevó a cabo entre septiembre y diciembre de 2017 en una telecolaboración entre la asignatura de Cross-Cultural Communication del segundo año del programa de Administración de Empresas + International Management Skills (IMS) en la Deusto Business School, y la asignatura de Intercultural Awareness del segundo año del curso de Administración de Empresas de la HAN Business School en el campus de Nijmegen, en Holanda. La conexión entre las dos universidades fue establecida con el apoyo de la coordinación del programa IMS y del departamento de relaciones internacionales de la DBS.

Antes del inicio de la telecolaboración, las profesoras de las dos asignaturas intercambiaron informaciones sobre sus respectivos cursos y calendarios académicos, y definieron los plazos y fechas para cada tarea. Se decidió conjuntamente que la secuencia original de tareas se mantuviera y, para la tarea final, se decidió pedir a los grupos virtuales que entregaran un business case sobre una empresa que tuviera negocios en diferentes países, y que analizaran cómo se adaptaba a las diferentes culturas la empresa elegida. Asimismo, tras el feedback de los alumnos participantes en la implementación piloto (obtenido a través de una encuesta final de satisfacción y de entrevistas), se introdujeron mejoras por la investigadora en la secuencia original: las instrucciones de algunas tareas fueron redactadas mejor de cara a facilitar la comprensión por parte de los alumnos, se formularon preguntas de reflexión más directas, se trabajó mejor la distribución de las actividades a lo largo del semestre y se adoptó una plataforma e-learning (Google Classroom), en la que las profesoras

centralizaron todos los materiales e informaciones relacionados con la telecolaboración y que permitiera a los estudiantes interactuar con los demás miembros del grupo. De esa manera, cada uno de los grupos virtuales tenía una clase privada en la plataforma y, a través de ella, recibían todas las instrucciones para cada tarea. Los estudiantes también realizaban las entregas a través de Google Classroom.

Antes del inicio del semestre, las profesoras también formaron 14 grupos virtuales compuestos por 5-6 alumnos de las dos universidades participantes. Como el total de alumnos en Deusto (66) era mayor que el del grupo de HAN (19), la proporción en la composición de los grupos fue de aproximadamente 4 alumnos de la DBS por cada 2 alumnos de HAN. Los 14 alumnos internacionales presentes en el grupo de la DBS se distribuyeron entre los diferentes grupos para garantizar un equilibrio de las nacionalidades representadas en cada grupo.



## RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

### Recursos humanos:

#### Diseño del programa de aprendizaje

1 doctoranda

2 tutoras

#### Implementación 1 - Proyecto UD-Audencia

Personas implicadas de la Universidad de Deusto:

-1 director de la titulación

-1 profesora de la asignatura/instructora en la UD

Personas implicadas de Audencia (Nantes, Francia):

-1 director de la titulación

#### Implementación 2 - Proyecto UD-HAN

Personas implicadas de la Universidad de Deusto:

-1 coordinadora de la titulación

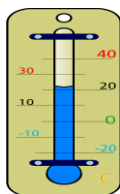
-1 profesora de la asignatura en la UD

Personas implicadas de Han University (Arnhem, Holanda):

-1 coordinadora de la titulación

-1 persona de la oficina de relaciones internacionales

-1 profesora de la asignatura en Holanda



## REFLEXIÓN Y VALORACIÓN

### Evaluación de la Buena Práctica y lecciones aprendidas

La Buena Práctica ha mostrado ser eficaz al desarrollar la Competencia Intercultural de los alumnos participantes y ha obtenido un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes, de los profesores y de los administradores de los programas participantes.

En ambas implementaciones el análisis de los resultados de las respuestas a los cuestionarios pre-test y post-test indican una diferencia positiva en la percepción de los alumnos sobre su dominio en las diferentes dimensiones de la competencia intercultural. El análisis de las tareas de reflexión y de los informes grupales del estudio piloto confirma dichos resultados. El análisis cualitativo del material derivado de la Implementación 2 se encuentra en proceso.

Asimismo, con las mejoras implementadas tras el estudio piloto, el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de la Implementación 2 ha sido muy alto (98,7%).

Además, la percepción de la dirección de las titulaciones de las instituciones participantes es positiva, lo que permite que la práctica de la telecolaboración para el desarrollo de la Competencia Intercultural tenga perspectivas de hacerse sostenible en el tiempo. En el EIBM, tras la implementación piloto, se encuentra en marcha una segunda implementación. Con respecto al IMS, tras una reunión de evaluación entre las dos universidades y dado el interés suscitado, se ha decidido continuar con la colaboración incorporando a un grupo de estudiantes más numeroso en Han University con el objetivo de que más estudiantes puedan beneficiarse de la práctica.



## REFERENCIAS

### Marco conceptual y Referencia bibliográficas que apoyan esta buena práctica

En las últimas décadas, las nuevas demandas derivadas de un mundo cada vez más globalizado han impulsado a las universidades a diseñar un nuevo perfil de sus egresados que incluya el desarrollo de competencias del siglo XXI tales como el trabajo en equipo, la competencia intercultural, la competencia global, las competencias de pensamiento emprendedor, la competencia de aprender a lo largo de la vida, la creatividad y la innovación y la capacidad de utilizar herramientas tecnológicas de manera efectiva (Scott, 2015). En dicho contexto, la movilidad virtual surge como una de las herramientas para el desarrollo de competencias transversales y como complemento a la movilidad física, que ha sido adoptada como la principal estrategia para la internacionalización por las universidades.

Entre las diferentes modalidades de movilidad virtual, la buena práctica que presentamos se ha centrado en la telecolaboración, que consiste en “el intercambio

intercultural, facilitado vía Internet, entre las personas de diferentes orígenes culturales / nacionales. La interacción es construida en un contexto institucional con el objetivo de desarrollar tanto las habilidades lingüísticas como las competencias comunicativas e interculturales”. (Helm, 2013, p. 14).

La práctica llevada a cabo forma parte de la tesis doctoral de Luana Ferreira-Lopes, que está siendo dirigida por las profesoras Marijose Bezanilla e Itziar Elexpuru Albizuri. La investigación propone una secuencia de tareas telecolaborativas que puede ser adaptada e incorporada al programa de diferentes asignaturas en distintas áreas académicas en Educación Superior. El objetivo es promover la adopción de la telecolaboración como estrategia para el desarrollo de la Competencia Intercultural al entregar a los profesores un material concreto, que facilite la integración de dicha práctica en el currículum universitario.

El diseño instruccional de la secuencia de tareas propuesta está basado en una revisión de las mejores prácticas en telecolaboración para el desarrollo de la Competencia Intercultural en Educación Superior. Como resultado, se adopta una secuencia de tareas (task sequence) propuesta por O’Dowd & Ware (2009), que consiste en:

1. Una actividad para conocimiento mutuo (romper el hielo - icebreaker): los alumnos deben grabar un vídeo de 2 minutos en el que se presentan a los compañeros de grupo, mencionando su edad, nacionalidad, hobbies y algún aspecto interesante de su cultura.
2. Una comparación y análisis de productos culturales: cada grupo virtual debe entregar un pequeño informe (2-3 páginas) sobre cómo las diferentes nacionalidades presentes en el grupo difieren o se asemejan con relación a las seis dimensiones nacionales culturales de Hofstede (1980, 2011). Para el desarrollo de dicho informe, se aconseja que los alumnos usen la herramienta web de comparación de países desarrollada por el autor (Hofstede Insights, 2018).
3. La elaboración de un contrato de trabajo colaborativo: primeramente, los grupos deben establecer una comunicación virtual para discutir cómo sus diferentes miembros abordan aspectos específicos que pueden tener algún impacto en el trabajo virtual colaborativo (estilo de comunicación, gestión del tiempo, expectativas con relación a la calidad del trabajo, etc.). Basándose en esa discusión, cada grupo debe desarrollar un contrato de trabajo en el que definen los términos en los que van a colaborar para desarrollar la tarea final de la secuencia (frecuencia de encuentros virtuales, herramientas de colaboración, rol de cada miembro del grupo, entre otros).
4. Un proyecto colaborativo (adaptable al tema de cada asignatura): al final del semestre, los grupos virtuales deben entregar un trabajo colaborativo conjunto. Ese trabajo puede variar de acuerdo con las asignaturas que participan del proyecto colaborativo en cuestión. Por ejemplo, en el caso de que haya dos cursos de Marketing colaborando, se puede pedir que los alumnos entreguen un plan de Marketing Internacional conjunto en el que deben tener en consideración las características culturales de los diferentes países en los que, determinada empresa, desarrolla su actividad. En una colaboración en el área de Derecho, se puede pedir que los alumnos hagan un estudio de cómo determinado tema es abordado por la legislación de los diferentes países representados.

La secuencia de tareas descrita incorpora la reflexión como parte de la formación, así, después de la realización de cada tarea, los alumnos reciben un formulario con preguntas para la reflexión sobre el trabajo que acaban de completar.

Para el desarrollo de la Competencia Intercultural, la secuencia adopta una versión adaptada del modelo EMIC (EMIC, 2015). Dicho modelo describe la Competencia Intercultural como un concepto multi-dimensional compuesto por diferentes bloques (como conocimiento, conciencia, habilidades, actitudes, empatía, pensamiento crítico, etc.). Para abordar las características específicas del trabajo virtual que se lleva a cabo en la telecolaboración, se incorporaron al modelo original la dimensión “Intercultural Virtual Teamwork” y cuatro Resultados de Aprendizaje (IVT1 – demostrar conocimiento sobre las principales características del trabajo virtual, IVT2 – tener conciencia del impacto que la tecnología puede tener sobre el trabajo intercultural, IVT3 – poseer las actitudes necesarias para realizar el trabajo intercultural virtual de manera efectiva, IVT4 – tener la habilidad de realizar de manera efectiva el trabajo intercultural virtual).

También se ofrece a los profesores orientaciones sobre la configuración inicial de la telecolaboración, la elección de la tecnología a utilizar y la integración de las tareas online en el programa del curso ya existente (se propone que la secuencia de tareas sea incorporada de manera gradual al curso presencial a lo largo del semestre). Además, se facilitan instrucciones detalladas sobre cómo implementar y se propone un plan de evaluación de la Competencia Intercultural con instrumentos concretos para la recogida de evidencias del desarrollo de la competencia según el modelo adoptado:

-cuestionarios pre-test y post-test compuestos por dos casos de análisis de incidentes interculturales y preguntas de autoevaluación de la competencia según los diferentes indicadores del modelo de competencia intercultural adoptado;

-formularios con preguntas de reflexión y de autoevaluación enviados a los alumnos tras finalizar cada tarea;

-evaluación de los informes desarrollados por el grupo durante las tareas de comparación de productos culturales, el contrato de trabajo y la tarea colaborativa final.

### **Referencias bibliográficas:**

Çiftçi, E. Y. (2016). A Review of Research on Intercultural Learning through Computer-Based Digital Technologies. *Educational Technology & Society*, 19 (2), 313–327

EMIC. (2015). EMIC Toolkit. Retrieved from <http://www.emic-project.org/wp-content/uploads/2015/10/EMIC-toolkit.pdf>

Fantini, A. (2009). Assessing Intercultural Competence: Issues and Tools. In *The SAGE Handbook of Intercultural Competence* (pp. 456–476). Inc.: USA.: SAGE Publications.

Guth, S., & Rubin, J. (2015). Collaborative Online International Learning: An Emerging Format for Internationalizing Curricula. In *Globally Networked Learning in the Humanities* (pp. 16–27)

Helm, F. (2013). A Dialogic Model for Telecollaboration. *Bellaterra Journal of Teaching & Learning Language & Literature*, 6(2), 28–48. <https://doi.org/10.5565/rev/jtl3.522>

Helm, F. (2015). The Practices and Challenges of Telecollaboration in Higher Education in Europe. *Language Learning & Technology*, 19(2), 197–217.

Lewis, T., & O'Dowd, R. (2016). Online Intercultural Exchange and Foreign Language Learning: A Systematic Review. In R. O'Dowd & T. Lewis (Eds.), *Online Intercultural Exchange: Policy, Pedagogy, Practice* (pp. 21–66). Routledge.

Nissen, E. (2016). Combining Classroom-Based Learning and Online Intercultural Exchange in Blended Learning Courses. *Online Intercultural Exchange: Policy, Pedagogy*, 173–191.

O'Dowd, R. (2010). Issues in the assessment of online interaction and exchange. *Telecollaboration 2.0*, 337–360.

O'Dowd, R., & Ware, P. (2009). Critical issues in telecollaborative task design. *Computer Assisted Language Learning*, 22(2), 173–188.

O'Dowd, R. (2013). Telecollaborative Networks in University Higher Education: Overcoming Barriers to Integration. *The Internet and Higher Education*, (18), 47–53.

O'Dowd, R. (2016). Learning from the Past and Looking to the Future of Online Intercultural Exchange. In R.O 'Dowd & T. Lewis (Ed.), *Online Intercultural Exchange: Policy, Pedagogy, Practice* (pp. 273–293). London: Routledge.

Scott, C. L. (2015). El futuro del aprendizaje 2¿Qué tipo de aprendizaje se necesita para el siglo XXI?.