Desafío de la Educación Continua a Distancia: Experiencias memorables

Continuing Distance Education Challenge: Memorable Experiences

DOI: 10.46932/sfjdv2n4-015

Received in: May 1st, 2021

Accepted in: Jun 30th, 2021

Noemí Villarreal Rodríguez

Tec de Monterrey, México,

E-mail: nvillarreal@tec.mx

Mayra Rodríguez Rubio

Tec de Monterrey, México,

E-mail: mayrarodriguez@tec.mx

RESUMEN

Hablar de educación a distancia se ha vuelto común, pues frente a una emergencia sanitaria dejó de ser una alternativa para ser la opción para dar continuidad a los procesos formativos. Sin embargo, existen diferencias palpables en la oferta de educación digital, esto desde el modelo, la modalidad, las tecnologías y por supuesto, la experiencia del participante.

A partir de los 60's la educación a distancia toma fuerza e inicia a estar presente en diversos países, aunque es hasta finales de los 80's que se introduce en el Tec de Monterrey como una alternativa de formación, tanto formal como informal.

Después de 30 años de experiencia en tema digital, el Tec es un referente tanto en la educación digital académica como la educación continua digital, y esto no solo por la calidad de su facultad y contenidos, sino por sus distintos modelos y tecnologías de vanguardia que aseguran una formación de alto nivel y desafían a las áreas gestoras para encontrar la perfecta combinación entre tecnología, interacción y autonomía que ofrezcan una relación empática con el estudiante, interacción real, colaboración que enriquece el contenido y cercanía independientemente de la distancia que finalmente se enmarque en una "experiencia memorable".

Palabras clave: Tecnología, Innovación, Gestión, Modelo

ABSTRACT

Talking about distance education has become common. In the face of a health emergency it ceased to be an alternative to become the only option to continue formative processes. However, there are palpable differences in the offer of digital education, from the model, modality, technologies and to, of course, the participant's experience.

From the decade of the 60's, distance education takes strength and begins to be present in various countries, although it is until the late 80's that it is introduced in Tec de Monterrey as a training alternative, both formal and informal. After 30 years of experience in digital matters, Tec is a reference in both academic digital education and digital continuing education, and this not only for the quality of its faculty and content, but for its different models and cutting-edge technologies that ensure high-level training and challenge the management areas to find the perfect combination of technology, interaction and autonomy that offer an empathetic relationship with the student, real interaction, and collaboration that enriches the content and closeness regardless of the distance, that translates, finally, into a "memorable experience".

Abstract: Technology, Innovation, Management, Model

1 INTRODUCCIÓN

Ofrecer una experiencia memorable podría parecer una tarea fácil para quienes tienen años de trabajo en la educación digital como lo es el Tecnológico de Monterrey, sin embargo enfrentarse a generaciones mucho más exigentes, cantidades inigualables de información al alcance de un clic, e industrias donde la capacitación en línea dejó de ser un lujo para convertirse en una necesidad, vuelve cada vez más compleja la tarea, pues unido al ritmo de vida acelerada del profesionista que busca actualizar sus conocimientos y/o adquirir nuevas competencias los resultados son poco alentadores como lo muestra un estudio realizado en estudiantes de MIT y Harvard donde se declara que en promedio solamente el 46% de los participantes que inician su capacitación la finalizan.

Por lo anterior se vuelve vital contar con bases pedagógicas que permitan brindar estrategias educativas interesantes y retadoras para los participantes que junto a un robusto modelo de experiencia y ecosistema tecnológico permitan llevar a cabo un plan de acompañamiento, seguimiento y consejería efectivo, pero sobre todo, acorde a las necesidades del participante y/o corporativo.

Los procesos de innovación educativa, funcionan y son sostenibles cuando: los profesores poseen una visión común, hay recursos disponibles, se otorga la capacitación adecuada y se crea una cultura de innovación dentro de la Institución Educativa (Fisher, Sax & Kathleen, 2000).

2 DESARROLLO

Hace 30 años, el Tecnológico de Monterrey se transformó al ofrecer una nueva alternativa de formación, al poner dentro de su oferta académica cursos, programas y/o materias que incluían experiencias digitales y/o a distancia en diferentes niveles.

A lo largo de los años la educación continua digital (antes virtual) ha evolucionado como de manera natural ante el avance de la tecnología, los nuevos modelos de enseñanza - aprendizaje y por supuesto, la diversas técnicas didácticas.

“Las especies que perduran no son ni las más fuertes, ni las más inteligentes, sino las que pueden adaptarse al cambio”. Charles Darwin

La educación a distancia en el Tec a pasado por diversas etapas, que van desde la formación por televisión, incorporación del internet para un formato autodirigido, hasta llegar al uso de plataformas tecnológicas, el desarrollo de objetos de aprendizaje, los contenidos abiertos, el aprendizaje móvil, la formación por competencia y por supuesto la incorporación de innovadores recursos tecnológicos y analíticas que permiten identificar las necesidades del participante y poder enfocar esfuerzos.

Innovación Educativa. Según Calero (2012), la creatividad no se crea de la nada, surge de la conjugación de la experiencia, el conocimiento, la imaginación y ciertas capacidades, aunque esas

capacidades sean precisamente la habilidad de integrarlas y ubicarlas en un momento y espacio determinados para solucionar un problema. Este autor es muy claro, y aun cuando no menciona el término innovación, se puede vislumbrar implícitamente.

Ante el avance de la educación digital se presenta el desafío de diseñar el modelo de gestión que garantice una vivencia excepcional y un proceso de aprendizaje orgánico que permita llegar a buen término. A lo largo del tiempo han existido diversos modelos de gestión, que van desde el seguimiento cercano y en ocasiones abrumador, hasta la autonomía del participante que por lo general tendía a perderse en la flexibilidad del tiempo y las bondades que el formato le ofrecían.

Dado lo anterior, cobra relevancia la evolución de un modelo de gestión que sea capaz de acompañar la estrategia de enseñanza-aprendizaje y a la vez, sea el brazo de apoyo del participante ante un modelo que considera factores como son la presentación del contenido a través de recursos diversos (lecturas, videos, simuladores, podcasts, infografías, etc.), interacción entre pares y expertos, actividades de aprendizaje individuales, colaborativas, autodirigidas, de campos, etc., y por supuesto la evaluación del aprendizaje o retroalimentación de las evidencias de la competencia, todo bajo el abanico de herramientas que conforman el ecosistema tecnológico.

Entendemos por gestión un conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. En este sentido la gestión abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado, el proceso de control y evaluación de la misma. (Hernández, 2015). Los programas de Educación Continua Digital han evolucionado conforme avanzan las generaciones, llegan las nuevas tecnologías y las estrategias didácticas van transformando nuestros modelos, por lo que tener claro las prácticas más recomendables para el sector, a partir de la experiencia desarrollada durante los últimos años y las nuevas demandas que plantean hoy, tanto las instituciones educativas, como los

profesores y alumnos; permite diseñar estrategias sólidas para llevar adelante procesos de gestión educativa online, que se sustentan fuertemente en la pedagogía, aprovechando, las mejores tecnologías disponibles, como un medio valioso para alcanzar los objetivos académicos propuestos. (Raganato, 2016)

El desafío de alcanzar experiencias memorables se hacía cada vez más grande con la llegada de las nuevas generaciones, evolución de los modelos de aprendizaje, el avance de la tecnología, la presencia de diversos grupos de interés, distintas culturas y costumbres, así como niveles y saberes diversos sobre los temas del curso.

Por lo anterior y atendiendo a la demanda del cliente principal el alumno, el modelo de gestión se enfocaría en 5 puntos:

- Comunicación efectiva
- Interacción síncrona
- Asesoría y consejería (síncrona / asíncrona)
- Dinamización de su actividad
- Empatía y reconocimiento

Considerando los buenos resultados de la implementación de estas acciones, hoy se pueden distinguir entre las mejores prácticas que se han realizado para perfeccionar el modelo de gestión, su evolución y crecimiento ante los diversos públicos que confían en el Tecnológico de Monterrey para realizar su formación y que han permitido obtener un porcentaje de satisfacción entre los estudiantes mayor al 93% y un NPS (Net promoter score) por arriba de la industria.

A continuación se detallan dos ejemplos clave de gestión donde se han puesto en marcha estas acciones y han finalizado en experiencias memorables para los participantes y logros alcanzados para las empresas y/o participante individual.

EJEMPLO 1.

En los últimos 10 años, Latinoamérica ha experimentado una demanda creciente de programas enfocados al liderazgo, desarrollo humano y coaching, tanto para su aplicación en empresas como para su capacitación. En México, la oferta para formación de expertos en coaching empresarial es mayormente presencial, impartiendo programas con una duración de 3 a 5 meses, por parte de certificadoras o universidades en las principales ciudades de México. Sin embargo, existe un mercado no atendido para profesionistas con limitantes de tiempo y espacio, que desean certificarse de manera digital, siendo el coaching propiamente una técnica basada en el contacto e interacción.

Con base a la necesidad del mercado y el deseo de ofrecer un producto único en su modalidad, fue desarrollada la certificación en “Coaching Ejecutivo en línea”, la cual considera, además de contenidos calidad, un modelo educativo innovador que incorpora elementos de gamificación, interactivos, aprendizaje en entornos colaborativos, y principalmente, una estrategia de servicio sincrónico que asegura un alto nivel de interacción y participación necesario para el desarrollo y evaluación de competencias de un coach.

Este programa va acompañado de un modelo de atención y seguimiento robusto que permite a través del desarrollo, demostración, evaluación y aseguramiento de las competencias que los participantes puedan certificarse como coach. Esto se logra a través de una interacción sincrónica y asincrónica, a través de medios no tradicionales de aprendizaje e indistinto de la ubicación geográfica del participante.

Actualmente han sido exitosamente implementadas 3 generaciones de este programa, obteniendo un índice de finalización del 70%, superior al promedio de finalización de cualquier programa de capacitación en línea (entre el 5 y 30% en general en línea tiene porcentajes de finalización del 46% de acuerdo con un estudio realizado en estudiantes de MIT y Harvard).

La metodología durante la implementación implica elementos sincrónicos como sesiones en vivo, aulas plenarias, sesiones uno a uno de retroalimentación, sesiones de práctica, así como contenidos interactivos con gamificación y entornos colaborativos.

El diseño está enfocado al desarrollo de una competencia por trayecto formativo, a través del cual se le acompaña al participante de manera que, al final de éste, demuestre sincrónicamente la obtención de la competencia.

A continuación presentamos algunos testimoniales de los participantes:

“Es el primer programa en línea que tomo; me quedé muy gratamente sorprendida; muy didáctico; sobrepasó mis expectativas”.

“Muchas gracias por la posibilidad de acceder a un programa en línea del Tec de Monterrey; tiendo a tener mis reservas de los programas de esta naturaleza. En el caso de esta certificación he constatado la alta calidad de esta institución y claro; continuaría mi entrenamiento con el Tec para futuros programas; ya sea por mi cuenta o con el apoyo de la empresa para la que trabajo. Felicidades y enhorabuena!”

EJEMPLO 2.

Este segundo ejemplo, parte de la necesidad de apoyar el desarrollo de emprendedores a través de un programa de formación en línea del Tecnológico de Monterrey.

Es importante considerar que dos versiones anteriores de este proyecto habían reportado porcentajes de finalización apenas poco superiores a los promedio, esto es, en 2016-2017 fue del 56% bajando a un 46% el siguiente periodo (2017-2018), confirmando que esta es una industria donde mucha gente empieza, pero pocos terminan.

El principal reto se convierte, en no solo dar educación de calidad en línea, que permita renovar habilidades profesionales, desarrollar nuevas capacidades, y aumentar sus conocimientos, sino también, mantenerlos motivados e interesados durante las 9 semanas de desarrollo.

El programa comprende un acompañamiento a los emprendedores mediante el cual se les brinda asesoramiento estratégico, financiamiento, para fomentar el crecimiento de sus proyectos de emprendimiento.

La participación del Tec como institución educativa, por tercer año, fue de 9 semanas, en la impartición de cursos en línea en 4 áreas de formación académica que apoyan de forma directa al desarrollo de los proyectos de emprendimiento.

Cada paquete de formación tenía una duración promedio de 20 horas, con 80 participantes dando un total de 1,495 horas de estudio en línea, y más de 1,111 mensajes e interacciones (durante el acompañamiento y seguimiento de la formación), incrementando el índice de finalización en un 38% a la anterior edición (50% a 88%), utilizando múltiples canales de comunicación (correo electrónico, whatsapp y llamadas telefónicas).

El principal objetivo del proyecto, además de seguir brindando formación de alto nivel fue llevar a cabo un gestión que resultara en una “experiencia memorable” para el participante y a su vez se mejorará los índices de finalización y así superar las tendencias de los dos años anteriores que se encontraban por debajo del promedio de la industria.

Como parte fundamental del planteamiento, se definieron objetivos secundarios de apoyo para implementar y comprobar el impacto de distintos canales de comunicación con los participantes, creando así un plan de seguimiento más cercano y puntual, que permitiera al participante sentir esa cercanía con el equipo docente que realmente no existe.

Entre las acciones que se tomaron fue el llevar una gestión omnicanal donde se llegue al participante a través de diversos medios, en distintos momentos pero con un mismo fin. De manera general se pueden mencionar acciones tales como:

- Plan de comunicación enfocada a mensajes de valor (correo electrónico)
- Nuevos medios de interacción inmediata (whatsapp) para atender sus dudas e inquietudes
- Interacción sincrónica de inicio y orientación (zoom / teams)
- Comunicación personalizada en tiempo real (llamadas telefónicas)

El apoyo y seguimiento al participante a través de mensajes personalizados de seguimiento a su desempeño en los cursos (señalando si están sin iniciar, en curso o su calificación correspondiente), mensajes informativos, y reportes semanales a la empresa organizadora, fueron clave para mantener la cercanía con el participante y fortalecer la gestión del programa, que llevaría a lograr un incremento del 38% en los índices de finalización, superando las metas iniciales y el promedio de la industria.

A continuación presentamos algunos testimoniales de los participantes:

“Ha sido un curso muy completo; con temas clave para el desarrollo de las empresas; temas bien integrados; ejercicios y ejemplos efectivos. El conocimiento compartido me ha permitido aprender lo suficiente para valorar las áreas de oportunidad que tengo para los siguientes pasos de preparación. MUCHAS GRACIAS”

“Los cursos están diseñados de manera intuitiva; y de fácil entendimiento; los felicito por los contenidos; pero sobre todo por la iniciativa; muchas gracias. atte.- gcr”

Finalmente se puede visualizar que el éxito en la gestión de estos dos casos, no fue el resultado de una puesta en marcha similar, sino una gestión diseñada especialmente para las necesidades del programa, los requerimientos del participante y las particularidades de la implementación, esto es: duración, tecnologías, modelos y por supuesto, objetivos y/o metas de ambas partes.

La implementación exitosa de una estrategia omnicanal ha permitido no solo llegar a estos proyectos, sino alcanzar a América Latina, con un proyecto que alcanzó un resultado de 100% de eficiencia terminal e igual porcentaje en la satisfacción de los participantes, siendo la primera vez en obtener estos indicadores en un Programa en Línea.

3 CONCLUSIONES

El Tecnológico de Monterrey comprometido con la calidad de contenidos y el seguimiento al participante permanece en constante cambio, rápida adaptación a las nuevas circunstancias, evolucionando y transformándose acorde a las necesidades del participante.

La evolución de la educación a distancia en el Tec de Monterrey es palpable a lo largo del tiempo, por lo que del mismo modo su proceso de gestión ha sido transformado al pasar de modelos de seguimiento permanente hasta llegar a ser autodirigido.

Considerando el avance de la tecnología, las nuevas generaciones, los diversos modelos de enseñanza-aprendizaje, los requerimientos del cliente actual y/o potencial y por supuesto, el desafío de ofrecer experiencias memorables, el proceso de gestión se transforma a una metodología viva que permite ser adaptada de acuerdo a las características del grupo, participante y/o programa, pero que en su centro mantiene al participante / alumnos, la comunicación omnicanal y por supuesto, la empatía y reconocimiento.

Dependerá de cada proyecto la manera de enfrentar el desafío para lograr una experiencia memorable pero siempre con la convicción de que es un reto alcanzable al involucrar la innovación educativa mediante la combinación de la interacción, comunicación, asesoría, dinamización y empatía que se requiere.

REFERENCIAS

Fisher, Sax & Kathleen (2000). *Gestión para la Innovación Educativa en Educación Superior y Media Superior: estudio exploratorio en instituciones latinoamericanas*. Recuperado de http://www.redage.org/sites/default/files/adjuntos/gestion_para_la_innovacion_educativa_en_educacion_superior_y_media_superior_-_estudio_exploratorio_en_instituciones_latinoamericanas.pdf

Gómez, Pichardo & Vela (2018). *Procesos de innovación educativa desde el punto de vista de los docentes*. Recuperado de <https://riico.net/index.php/riico/article/viewFile/1242/911>

Hernández, Olga (2015). *La gestión educativa como proceso de innovación en las instituciones • GestioPolis*, Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-educativa-como-proceso-de-innovacion-en-las-instituciones/#autores>

Raganato, Pablo (2018). *Buenas prácticas para desarrollar proyectos de e-learning en instituciones educativas - e-ABC Learning*. Recuperado de <https://www.e-abclearning.com/current-notes/35-2016173-buenas-practicas-para-desarrollar-proyectos-de-e-learning-en-instituciones-educativas/?lang=en> (Hernández, 2011)

Reconocimientos (opcional para dar créditos a apoyos y financiamientos. Letra Arial 10. Espacio y medio).

- Premio APeL a la Excelencia en el e-Learning 2020 en el sector educativo.
- Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto” Categoría de “Mejor Estrategia de Operación InCompany”, 2019.