

Ambientes virtuales de aprendizaje empresarial

Por:

Diego Mauricio Mazo Cuervo

Vicerrector General del CEIPA

Introducción

Desde hace algunos años en el CEIPA venimos proponiendo dos conceptos que a nuestro entender le permiten a las empresas lograr mayor rendimiento sobre sus inversiones en formación. Estos dos conceptos son los que hemos denominado el Programa Empresarial y la Universidad Virtual. Sobre el primero de ellos, su conceptualización y nuestras experiencias, se encarga otro artículo que también estará publicado en esta revista. El segundo sobre el que también hemos venido hablando bastante en diferentes espacios, al igual que los Programas Empresariales, son la base para el tema en cuestión.

Empezaremos por abordar la problemática empresarial y el papel de la formación hoy en día, y luego entraremos al concepto de Universidad Virtual tópicos estos que nos darán pie para mostrar una nueva alternativa de enfrentar los procesos de formación empresarial

discutiendo sus características, ventajas, requerimientos y hasta su viabilidad en cuanto aplicación.

La pretensión de este artículo es abrir el debate sobre el tema y no sentar una posición radical sobre el mismo, más cuando las experiencias en nuestro medio son relativamente pocas, y aquellas que se han realizado son con sistemas que se aproximan al modelo virtual o que toman algunos elementos del sistema. No obstante, dichas experiencias han permitido mostrar las bondades de la educación virtual aplicada a los modelos de formación empresarial. También nos hemos basado en las experiencias recolectadas en los últimos años en los que hemos venido investigando el tema. Cualquier aporte o inquietud que surja de este artículo será bien recibida y con seguridad permitirá ampliar el debate en beneficio de todos aquellos interesados. A través de la dirección electrónica: diego.mazo@ceipa.edu.co nos podemos comunicar.

1. La problemática empresarial y los procesos de formación

Se vuelve un lugar común empezar cualquier discusión partiendo del hecho que es la crisis la que nos ha llevado a realizar esto o aquello; pero la verdad es que efectivamente las crisis nos han traído una nueva realidad con la cual tendremos que convivir durante algunos buenos años, con el grave problema de que cada vez los cambios en el entorno mundial van a ser más frecuentes y nos van a obligar a entrar en situaciones de crisis con mayor frecuencia.

En el ambiente educativo esto no es nada nuevo. Desde que tengo uso de razón he oído que el sistema educativo está en crisis, lo cual es casi natural, pues es prácticamente imposible que la educación pueda reflejar inmediatamente los cambios de la sociedad, al fin y al cabo la universidad y en sí el sistema educativo, no es más que un reflejo de la sociedad. Por eso tal vez para la universidad una nueva crisis es sinónimo de oportunidades, de cambios, de repensar los modelos que hasta hoy son válidos.

Algo muy parecido le está sucediendo hoy a nuestras empresas. Hace algunos años la gran mayoría de nuestros empresarios se quejaron de la apertura, y hoy parece que gracias a ella algunas empresas o no han entrado en crisis o bien la han podido sortear con mucho éxito. Los cambios continuos de estos tiempos hacen cada vez más claro que lo único constante es el cambio, y de la velocidad con que seamos capaces de asumirlo, es que depende nuestra supervivencia. Sólo para enunciar algunos aspectos que han hecho de este nuevo milenio un nuevo entorno empresarial, podríamos citar los modelos económicos como la globalización, la evolución de las técnicas de producción, la aparición continua de diferentes tendencias administrativas, la evolución de las tecnologías de información y el crecimiento de la nueva economía digital.

Esta última merece especial atención, debido a que están cambiando las formas de hacer lo que hacíamos antes como comprar, vender, comunicarnos, relacionarnos, prestar servicios, entretenernos, entre

otros; o la simple concepción del tiempo. Según algunos expertos, ya los años en la red son de tan sólo tres meses, con tendencia a disminuir.

En un entorno como éste, en el cual todavía faltan por analizar más variables, no es fácil pensar cuál será el futuro y mucho menos creer que todo va a seguir igual. Lo único tal vez que será constante es el cambio, y para adaptarnos a él es necesario prepararnos, entender nuevos esquemas de trabajo desaparecer las fronteras tanto físicas como mentales, entre otras cosas. Obviamente no basta con entender qué está pasando sino que es necesario prepararnos y preparar nuestras organizaciones para que sean capaces de cambiar a la velocidad del entorno. La pregunta, entonces, salta a la vista: ¿Seremos capaces de realizarlos con los procesos de formación tradicional?

Formulamos esta inquietud por la sencilla razón de que el cambio es más rápido que los procesos de transformación organizacional y porque los procesos de formación no son capaces de satisfacer en tiempo y costo las necesidades constantes de adaptación al entorno de la organización.

A lo largo de nuestra experiencia trabajando con las empresas, hemos podido encontrar que los programas de formación cada día requieren de mayor flexibilidad, reducción de costos personalización, menor tiempo de ejecución y mayor cobertura, para que verdaderamente logren resultados importantes. Estas características no son fáciles de conjugar y se hacen más complejas cuando estamos hablando de organizaciones geográficamente dispersas. Y si adicionalmente se cuenta con varias unidades estratégicas de negocio, el reto es mucho mayor.

Las áreas de formación bien conocen estos problemas y saben a ciencia cierta que una parte importante de los costos de dichos procesos no generan valor, debido a que son ocasionados por los gastos de transporte, alojamiento, arrendamiento asignación de espacios, y ayudas audiovisuales para realizar los procesos de formación, entre otros rubros. Si también analizamos el tiempo requerido para darle cubrimiento a una compañía que esté dispersa en todo un país, podemos ver que fácilmente un programa de un número de horas cercanas a las 100, se puede tomar aproximadamente un año, y siempre salta el interrogante de qué vamos a hacer con aquella ciudad donde no hay sino 5 ó 10 funcionarios, o qué se va a hacer con aquellos que por alguna razón no pudieron asistir al proceso de capacitación. Estas inquietudes de logística que nada tienen que ver con la esencia del proceso de formación, muchas veces pueden hacerlos fallar.

También al proceso de formación en sí mismo hay que cuestionarlo, y la primera pregunta es sobre el efecto de este programa en las competencias organizacionales. Será que el personal verdaderamente va a aprender y a aprovechar el esfuerzo de la organización en la misma organización? La razón básica por la que resulta esta inquietud es la forma como se organizan los currículos en los procesos de formación, que por lo general son centrados en el facilitador y no el alumno. La situación se agrava, si consideramos que muchos de estos programas carecen de métodos evaluativos que nos permiten comparar la efectividad de los mismos con respecto a los objetivos del programa de

formación. Casi siempre nos quedamos en la simple certificación de asistencia.

En un panorama así podemos concluir que los modelos de aprendizaje empresarial tradicional presentan ciertas dificultades o limitantes para las necesidades de las organizaciones actuales, y para la competitividad empresarial en general. Pero antes de presentar el nuevo modelo, analicemos el concepto de universidad virtual.

2. Universidad Virtual

El tema de la educación virtual en nuestro medio ha sido muy discutido desde la perspectiva académica; hay incluso algunos que cuestionan el tema y hasta llegan a manifestar que es lo mismo que educación a distancia o autoaprendizaje, todo porque algunos lo han minimizado al uso de tecnologías como por ejemplo el apoyo telefónico, el correo electrónico, las videoconferencias o inclusive al uso de una que otra página web, como suficientes recursos para denominar sus programas como educación virtual.

Con esto no quiero decir que el uso de estas tecnologías como apoyo a los programas educativos no es un aporte importante y un desarrollo que valga la pena estudiar; pero lo que no se puede admitir, es que el sólo uso de una o más tecnologías como apoyo al desarrollo de los cursos, sea suficientes para un sistema de educación virtual.

Es conveniente, entonces, entender cuál es la propuesta que a nuestro entender y el de la mayoría de expertos mundiales se viene teniendo sobre educación virtual. Para empezar nuestra aproximación, partamos de su raíz latina Virtus que significa fuerza o virtud; si buscamos la definición en un diccionario de la lengua española, encontramos que virtual significa "La virtud para realizar un acto aunque no lo produzca".

Para el Fierre Lévy "Lo virtual tiene poca afinidad con lo falso, lo ilusorio o lo imaginario. No es lo opuesto a lo real, sino una forma de ser que favorece los procesos de creación".

De estas diferente aproximaciones a la palabra virtual podemos entonces sugerir que en un sistema de educación virtual está presente una comunidad educativa que interactúa, se comunica, se gestiona y se forma; pero también nos propone que estas características no se presentan en la forma que todos las conocemos, sino que tal vez se pueden realizar a través de otros medios como por ejemplo el uso de la tecnologías de información. Esto querría decir que efectivamente se pueden realizar acciones formativas sin necesidad de que todos los estudiantes y docentes se encuentren reunidos en el mismo instante y en el mismo lugar, o que para la interacción entre docentes, estudiantes y universidad, se tenga que estar bajo el claustro universitario y bajo los medios tradicionales como son las carteleras, circulares o comunicados.

En este modelo de educación lo primero en cuestionar es la sincronía en el tiempo y en el espacio, que sugiere e implica la educación presencial o semipresencial, entendiéndose ésta como la necesidad de coincidir

necesariamente en el mismo instante y/o en el mismo lugar. Para tratar de trascender las barreras del tiempo y espacio, se han utilizado diferentes metodologías como la radio, televisión, videoconferencias, correspondencia, entre otras, que en algunos casos han tenido éxito de acuerdo con los objetivos buscados.

Sólo entre el alumno y su docente, sino también entre éste, sus compañeros, y los diferentes estamentos universitarios, como egresados, empleados, etc. La dinámica del modelo exige una comunicación activa y dinámica, y en algunos casos, hasta inmediata.

Un tercer elemento a considerar es la acción docente continua, permanente e interactiva, la cual es fundamental y es el motor de todo el proceso formativo, permitiendo de esta manera realizar una evaluación tanto durante todo el proceso como sobre su resultado final, siendo esta última característica lo que diferencia al sistema de educación virtual del autoaprendizaje y en general de los modelos de educación a distancia o no presencial.

La siguiente matriz permite mirar cuales tecnologías se han usado para trascender las barreras del tiempo y el espacio:

Coincidencia en el espacio	SI	III Telenseñanza (Radio/ Televisión) (Videoconferencia)	IV Correspondencia Autoformación (Materiales multimedia)
	NO	I Enseñanza presencial	II Centros de Recursos
		SI	NO
		Coincidencia en el tiempo	

Como se puede apreciar en esta matriz, a lo que estamos haciendo referencia es al cuarto cuadrante en donde efectivamente no hay coincidencia del tiempo y del espacio, pero tampoco estamos hablando de autoformación o formación por correspondencia, sino que estamos hablando de espacios virtuales que deben permitirle a la comunidad comunicarse, gestionarse, informarse y formarse.

De esta manera hemos visto los principios que nos permitirán plantear una nueva alternativa para la formación empresarial, la cual hemos denominado ambientes virtuales de aprendizaje empresarial.

3. Ambientes virtuales de aprendizaje empresarial

Una vez analizada la problemática de los procesos de formación empresarial y la educación virtual, pasaremos a describir y analizar los elementos necesarios para poder ofrecer dichos procesos de formación empresarial mediante la educación virtual y las ventajas que genera para una organización optar por el modelo.

Un buen modelo de educación virtual que garantice un buen nivel de calidad, interactividad, personalización y flexibilidad del proceso de formación, reviste las siguientes características:

En un primer nivel deberá existir un modelo pedagógico sobre el cual se sustente el proceso educativo. Este modelo - a diferencia del presencial que está diseñado para que el profesor enseñe- debe ser orientado para que el alumno aprenda, y esta diferencia hace que todas las acciones formativas tengan que repensarse con base en las necesidades del alumno; por eso muchas veces no es posible el uso de materiales ya existentes o de otros modelos de formación. Igualmente, como estamos hablando de un modelo interactivo e inmediato, será la acción docente la que oriente el proceso de formación de los alumnos así como las discusiones, debates, trabajos cooperativos y demás estrategias metodológicas que sean necesarias para el logro de los objetivos del curso. Y por último, el modelo pedagógico debe incluir una evaluación continua durante el proceso, permitiéndole al alumno ir identificando cuáles son sus áreas débiles sobre las que tendrá que realizar un esfuerzo mayor, y al docente identificar los temas que a los alumnos les da más dificultad, así como los porqués de dicha situación. Estas características del modelo pedagógico son las que diferencian la educación virtual de otros modelos como la educación a distancia que no ofrece una interactividad amplia entre los alumnos, los docentes y la universidad, o los modelos de autoaprendizaje, en donde la evaluación no es continua sino un resultado.

El otro aspecto necesario es la necesidad de tener una serie de materiales formativos que permitan a los estudiantes el logro de El otro aspecto necesario es la necesidad de tener una serie de materiales formativos que permitan a los estudiantes el logro de los objetivos del curso, para lo cual es necesario determinar qué tecnologías están disponibles y cuáles son las adecuadas de acuerdo con los logros que se están buscando. Esta tarea no es nada fácil y requiere de un equipo de trabajo que permita realizar un adecuado diseño de dichos materiales. Muchas veces se cae en la tendencia de utilizar sólo una tecnología como si esta sirviera para apoyar el desarrollo de todas las metodologías.

Ese error es muy frecuente debido al costo en que se incurre para tener varias tecnologías. El último factor que analizaremos es el ambiente virtual de aprendizaje sobre el que se va a ofrecer el programa. Si queremos hacer un símil, es el campus de la universidad o el centro de formación de una organización en el ciberespacio, al igual que los centros de formación o universidades que le permiten al estudiante formarse, comunicarse con todos los miembros de la comunidad, informarse y gestionar los procesos básicos de formación.

Al combinar adecuadamente estos tres elementos, modelo pedagógico, materiales formativos y ambiente virtual de aprendizaje, podemos decir que en verdad hay un modelo de educación virtual, pero surge el interrogante, ¿para una empresa son necesarios los tres? La respuesta es sencilla, sí, y son imprescindibles si verdaderamente se quiere

garantizar la calidad, efectividad y aceptación de los programas emprendidos bajo esta modalidad.

Con la lectura de estos tres aspectos pareciera que emprender un proyecto bajo esta modalidad es bastante complejo para una empresa y que no le resulta interesante involucrarse sola en un proyecto así, debido a que su razón de ser no es ser una universidad. Lo que habría que buscar es una relación con una universidad o una empresa consultora que pueda prestar los servicios de diseño del modelo pedagógico, o un hosting del ambiente virtual de aprendizaje, o un outsourcing del diseño de materiales. De esta manera un proyecto bajo la modalidad virtual se hace más factible, especialmente para aquellas compañías que tienen una dispersión geográfica o que tienen procesos de formación repetitivos o para una gran cantidad de personas. Estos son básicamente algunos de los factores que son necesarios estudiar para mirar la factibilidad de un proceso de formación bajo la modalidad virtual.

Aparte del rompimiento de las barreras espacio-temporales, y de la flexibilidad del programa, es importante resaltar que en este tipo de programas, los costos están focalizados en el proceso de formación y no en otros gastos que no agregan valor al mismo proceso, siendo otra gran ventaja que el modelo tiene para ofrecer, como también lo son el cubrimiento, la calidad y la posibilidad de sacar provecho de los aporte de todos los participantes. Al conjugar estos factores se da sin duda, un paso adelante en la administración del conocimiento.

Pero existen también otras ventajas que ofrece este sistema independiente del programa que se esté ofreciendo por esta modalidad, y es el desarrollo de la disciplina de auto estudio que genera en los participantes, así como la habilidad que desarrollan en el uso de la tecnologías de información.

Hoy un buen número de compañías posee una gran infraestructura de tecnología de información, la cual aparte de ser utilizada para las tareas de la organización, puede aprovecharse para facilitar los procesos de formación en tiempos laborales o no labores. Así, lo que sería de pronto la barrera más significativa para la implementación de un modelo de educación virtual, está resuelta. Los otros factores se pueden desarrollar en asocio con especialistas en la materia.

Los ambientes virtuales de aprendizaje empresarial no son un sueño, ni mucho menos el futuro de los procesos de formación; son una realidad que cada día toma más fuerza en compañías líderes del mundo y que han entendido que de la velocidad con que cambien depende su éxito en el futuro. Los ambientes virtuales de aprendizaje empresarial tampoco son la panacea y la única alternativa viable hoy en día, son una alternativa más dentro de la gran variedad de estrategias metodológicas con que se pueden encarar los procesos de formación, y todo dependerá de los objetivos y competencias que la empresa quiera desarrollar a corto y largo plazo, pero sin duda, las ventajas que someramente se describen en este artículo, no serán fácilmente igualadas por otro sistema de educación.