

MONTERREY

Agarzelim Álvarez: La era del acompañamiento digital

- La distancia es la nueva norma, y esto podría provocar cambios permanentes una vez que la pandemia ceda, especialmente en la educación.

OPINIÓN MTY UDEM AGARZELIM ÁLVAREZ MILÁN

25/03/2020

f t in @

Suscríbete GRATIS a nuestro servicio de newsletter

Al registrarte estás aceptando el aviso de privacidad y protección de datos. Puedes desuscribirte en cualquier momento.



Agarzelim Álvarez Milán Fuente: Cortesía

Y de pronto el mundo cambió. El caos que el COVID-19 está provocando en muchas industrias nos ha obligado a ver las posibilidades del **mundo on-line**.

La distancia es la nueva norma, y esto podría provocar cambios permanentes una vez que la pandemia ceda, especialmente en la educación.

Según lo comenta **Goldie Blumenstyk** escritora para The Chronicle of Higher Education, “una vez que las instituciones desarrollen las habilidades para satisfacer las necesidades de sus estudiantes **vía tecnología a distancia**, no habrá muchas

razones para regresar a modelos anteriores.” Sin embargo, este fenómeno de la distancia renueva la importancia del significado de cercanía.

El reto es: ¿Cómo tener cercanía en un mundo donde la distancia es la norma?, es importante entender que, en el contexto educativo el nuevo significado de cercanía se traduce en: entender las distintas necesidades del estudiante y acompañarlo adecuadamente durante su **proceso de aprendizaje**, en un entorno digital.

El estudiante requiere acompañamiento en distintas esferas de su vida estudiantil, pero hoy más que nunca, requiere acompañamiento en su caminar digital. Este acompañamiento digital no solo se refiere a la forma (o formato) de estar cerca del estudiante (a través de dispositivos electrónicos o apps), sino a la posibilidad de brindar **orientación y apoyo continuo**, personalizado, sobre cómo transitar por el mundo on-line, y en particular por el de la educación a distancia.

Pero, ¿cómo brindar un acompañamiento adecuado a las necesidades particulares de cada estudiante en su “**vida digital**”? Algunos puntos a tomar en cuenta son: **1) Entender** desde la perspectiva del estudiante las diversas necesidades de acompañamiento que tiene durante su experiencia digital de aprendizaje; **2) Contar** con una visión clara de lo que significa y requiere este acompañamiento bajo el contexto y características propias de la institución educativa; **3) Garantizar** la capacidad de operación tecnológica y humana para atender las necesidades de acompañamiento; **4) Fomentar** la apertura y una actitud proactiva para adaptarse al cambio en la institución; **5) Ser veloces** y contar con capacidad de respuesta pronta.

Éste último será uno de los factores más importantes para recibir los beneficios de una rápida captación de audiencias.

La implementación de lo anterior implica no sólo subir contenidos a **plataformas tecnológicas** y capacitar intensivamente a profesores en la migración a la enseñanza on-line.

Es crucial ser empáticos y acompañar al estudiante durante todo el journey de su **experiencia digital de aprendizaje**. De esta forma, la academia garantiza la calidad de los contenidos, son los expertos; el equipo técnico garantiza la oportunidad y la eficiencia en la entrega de contenidos, son los habilitadores; y un equipo multidisciplinario bien coordinado acompaña al estudiante de manera integral durante toda la experiencia digital.

El cambio de **mindset** que viven actualmente muchos estudiantes no siempre es sencillo, y debemos evitar asumir que están listos para entrar al aprendizaje a distancia de un día a otro, aún cuando pensemos que “**traen el chip integrado**”. Este proceso de cambio requiere orientación y cercanía para garantizar que el aprendizaje se dé adecuadamente.

Hoy los programas educativos son similares, la preparación de los profesores también lo es, e incluso las **plataformas tecnológicas** para entregar la educación, son las mismas.

La diferencia estará en el **valor que generen las instituciones** educativas a los estudiantes a través del acompañamiento que brinden durante su experiencia educativa digital y, por lo tanto, este será el factor que mejor contribuya a su posicionamiento.

Cuando la crisis de salud ceda, las estructuras tecnológicas que las escuelas y universidades implementen permanecerán, y definirán el camino a una nueva forma de impartir la educación.

El acompañamiento al estudiante no solo marcará una diferencia en el **valor entregado** por las instituciones educativas, sino que abre la oportunidad de construir las bases de una nueva industria, la industria del acompañamiento.

La autora tiene un Doctorado en Ciencias Administrativas por la EGADE Business School. Ha trabajado en la industria de consumo, consultoría, y más de 15 años en la industria de educación superior. Actualmente es profesora investigadora en la Escuela de Negocios de la UDEM y participa en proyectos de transformación digital.

Esta es una columna de opinión. Las expresiones aquí vertidas son responsabilidad únicamente de quien la firma y no necesariamente reflejan la postura editorial de El Financiero.

0 comentarios

Ordenar por

Más antiguos



Agregar un comentario...

[Plugin de comentarios de Facebook](#)

Te recomendamos

Enlaces Patrocinados por Taboola

Estrena tu BMW M a 36 MSI + 10% de descuento en accesorios y descubre otro “modo avión”.

BMW