

Experiencia docente en el curso online Community Manager en situación de confinamiento por COVID-19

Ángel del Castillo Rodríguez^a

^aUniversitat Jaume I (España, adelcast@uji.es)

Resumen

En el año 2020 vivimos la irrupción de un virus desconocido que provocó que nuestros hábitos de vida cambiaran. Los diversos medios a través de los que un consumidor puede conectarse a Internet cogieron mayor importancia, incrementándose el uso diario del smartphone. El e-learning o enseñanza virtual se convertía en la única opción para seguir formándose desde casa. El confinamiento estricto que se establecía, debido a la COVID-19, hacía que cerrasen todos los centros considerados como no esenciales, como colegios, institutos o universidades. El incremento de alumnos en este tipo de enseñanza en los últimos años ya era un hecho, ya que se eliminaba uno de los principales problemas de la enseñanza tradicional, la distancia geográfica. Ante la situación por COVID-19, la formación online, el e-learning o enseñanza virtual, facilitó el poder seguir formándose a las personas desde casa. En el presente trabajo se expone el marco teórico donde se sitúa el e-learning, así como la experiencia en la enseñanza virtual en el Curso de Formación Continua Community Manager, que se realizó totalmente online -a través del Aula Virtual- desde la Universitat Jaume I de Castellón. Los resultados obtenidos mostraron que del total de alumnos matriculados en el curso (43 personas) el 95,34% finalizaron el curso de forma satisfactoria, y tan sólo el 4,65% realizaron menos del 50% de las actividades propuestas.

Palabras clave: e-learning; COVID-19; Internet; comportamiento del consumidor.

Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como Internet son un elemento esencial en los nuevos contextos y espacios de interacción entre los individuos (Cabero, 2007) que, junto con la variedad de terminales a través de los que poder conectarse a Internet (Pc sobremesa, Pc portátil, Tablet, Netbook, Smartphone, SmartTV, etc.) y el ritmo de vida de los consumidores, que hace que vaya en aumento el tiempo dedicado a la informática (redes sociales, búsqueda de información, etc.) (INE, 2020), hacen del *e-learning* una de las vías de formación en auge y que se encuentra presente en la mayoría de las universidades españolas (Gallego y Martínez, 2003).

La COVID-19 irrumpió de forma estrepitosa afectando a nivel mundial en nuestros hábitos diarios, llegando a paralizar sectores clave como la industria, el comercio, el turismo y la educación (Fana et al., 2020). La situación de pandemia provocada por el virus COVID-19 ha forzado a las universidades de todo el mundo a tener que adaptar su formación al formato online (Almaiah et al., 2020). Aquellas que ya impartían formación en este formato no parece que hayan tenido que adaptar muchos de los recursos que ya utilizaban a diario. Aun así, el uso de sistemas de aprendizaje en línea se está convirtiendo en un desafío para muchas universidades durante la pandemia de COVID-19 (Almaiah et al., 2020).

El *e-learning* tiene un papel decisivo en el proceso de innovación de las universidades (Schneckenberg, 2004). Los centros educativos han tenido que adaptar sus servicios de formación, debido a las medidas de confinamiento que impedían a los estudiantes la formación presencial durante varios meses debido al confinamiento (González et al., 2020). En este trabajo estudiaremos el *e-learning* desde un contexto universitario describiendo la experiencia docente en un curso de Formación Continua de la Universitat Jaume I de Castellón, donde los dos principios del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se encuentran presentes en todo momento - el aprendizaje a lo largo de la vida (*lifelong learning*) y una formación académica, centrada en el aprendizaje del alumno (Pérez y Blasco, 2009)-, ya que se trata de una formación que va a complementar, ampliar, perfeccionar la formación base del alumnado, y le ayuda a adquirir una serie de conocimientos y competencias que amplíen su punto y horizonte de partida (Pérez y Blasco, 2009).

E-learning

Concepto de e-learning

E-learning, en sentido literal, del inglés, significa aprendizaje electrónico, el aprendizaje producido a través de un medio tecnológico-digital (Rubio, 2003). El *e-learning* puede definirse como el tipo de enseñanza en donde profesorado y alumnado no se encuentran en la misma ubicación y en la que se utiliza Internet como canal de distribución del conocimiento y como medio de comunicación (Barro y Burillo, 2006). Es un término susceptible de diferentes definiciones y a menudo intercambiable por otros como formación on-line, cursos on-line, formación virtual, teleformación, formación a distancia, campus virtual, entre otros. En la actualidad ya se habla incluso de *Mobile Learning* o *M-learning*, que hace referencia al *e-learning* accediendo a través de un pequeño dispositivo móvil como teléfonos móviles o Tablets.

En la literatura científica, Rosenberg (2001) lo define como el uso de las tecnologías basadas en internet para proporcionar un amplio despliegue de soluciones a fin de mejorar la adquisición de conocimientos y habilidades. El autor establece tres criterios que se han de cumplir para poder aplicar correctamente el término: (i) que se produzca en red, lo que



permite una actualización inmediata, almacenamiento y recuperación, distribución y capacidad de compartir los contenidos y la información, (ii) que llegue al usuario final a través de un ordenador, utilizando estándares tecnológicos de Internet, (iii) y que esté centrado en la visión más amplia de soluciones para el aprendizaje que van más allá de los paradigmas tradicionales de la formación. Pero en la actualidad, los criterios de Rosenberg (2001) se habrían quedado un poco anticuados, ya que las TIC's han evolucionado mucho y ya no es necesario que se produzca en red, porque puede ser descargable (Rubio, 2003) o estar en la nube. Además, un usuario puede acceder a una formación *e-learning* a través de dispositivos móviles (*M-learning*) y no solo a través de un ordenador. Aunque es cierto que, desde su irrupción en el mundo educativo y formativo, el *e-learning* ha generado importantes expectativas no sólo de carácter pedagógico, sino también de carácter social y económico (Rubio, 2003).

Así pues, con el fin de entender qué caracteriza a los nuevos escenarios formativos, debemos indicar que el *e-learning* se configura como un espacio que facilita la interacción tanto entre profesores y alumnos, como entre alumnos y alumnos, teniendo cuatro tipos de interacción (McIsaac y Gunawardena, 1996; Cabero y Gisbert, 2005): (a) estudiante-profesor: que proporciona motivación, retroalimentación, diálogo, y orientación personalizada, (b) estudiante-contenido: acceso a los contenidos de la materia de estudio, (c) estudiante-estudiante: intercambio de información, ideas, motivación, ayuda no jerarquizada, entre otros, (d) estudiante-interfase comunicativa: toda la comunicación entre los participantes del proceso formativo y el acceso de éstos a la información relevante se realiza a través de algún tipo de interfase (generalmente varios) sea material impreso, teléfono, redes informáticas o videoconferencia vía satélite. El uso de las distintas interfases viene determinado por diversas variables (costo de oportunidad, eficacia, disponibilidad, etc.). Sin embargo, otra de las características de esta modalidad de enseñanza y aprendizaje es que los roles del profesor y el estudiante se cambian, pasando a ser el alumno el responsable de su aprendizaje guiado por el profesor o tutor. En definitiva, el tutor ya no es un mero transmisor de conocimiento sino más bien un facilitador de este. Esto supone que tendrá que utilizar técnicas y asumir competencias hasta ahora desconocidas (Benito, 2009).

Ventajas e inconvenientes del e-learning

El sistema de enseñanza tradicional es incapaz de responder a las nuevas necesidades de la sociedad imponiendo determinadas barreras que dificultan el aprendizaje (Tiffin y Rajasingham, 1997; García, 2001), tales como los problemas geográficos (las personas residentes en áreas alejadas de centros educativos ven disminuidas sus posibilidades de acceso a la educación); problemas de tiempo (la enseñanza tradicional requiere establecer un horario en el que se reúnan profesores y alumnos); y los problemas de demanda, ya que resulta complicado crear e impartir cursos formativos cuando la demanda local no justifica el esfuerzo ni la inversión.



El *e-learning* se perfila como solución a estos problemas, aunque también tiene sus inconvenientes (Gallego y Martínez, 2003; ILT, 2011), destacando como ventajas para el alumno, la empresa y el formador (ILT, 2011) la flexibilidad y adaptabilidad a su disponibilidad (hora y lugar), el ahorro en costes indirectos (desplazamientos, alojamiento de docentes), y como inconvenientes la aprensión a las herramientas informáticas, la inversión en material informático y en software, y el dejar de ser “el sabio” para convertirse en “director de orquesta”.

Otros autores –en línea con las ventajas e inconvenientes anteriormente citados- indican que el *e-learning* posee diversas ventajas para la enseñanza y el aprendizaje, tales como la reducción de costes a largo plazo, independencia espacio-temporal, mayor flexibilidad y posibilidad de adaptar el proceso de aprendizaje, mayor posibilidad de acceso a diferentes fuentes de información, mayor posibilidad de comunicación y de personalización del proceso de enseñanza, etc. (Adell, J., 1997; Alcantud, F., 1999). Y como inconvenientes: el gran coste inicial de infraestructura, la complejidad del acceso a los recursos, las escasas normas de calidad para la formación, la complejidad en las condiciones de privacidad y seguridad en la red, el esfuerzo que supone usar las herramientas telemáticas para el estudiante y el docente, la falta de hábitos de aprendizaje y enseñanza mediante las herramientas telemáticas, etc. (Marcelo, C. y Lavié, J.M., 2000).

Modelo teórico aplicado al curso Community Manager

El modelo teórico aplicado al curso Community Manager es el de los cinco niveles de evaluación de Marshall y Shriver (en Rubio, 2003), el cual se basa en asegurar el conocimiento y competencias en el estudiante virtual, siendo éstos la docencia, los materiales del curso, el currículum, los módulos del curso y la transferencia del aprendizaje.

El primero de los niveles –el de docencia- se centra en la capacidad del docente en la formación on-line para proyectarse a través del medio tecnológico (el correo electrónico, el foro, el aula virtual, etc.), haciendo uso de habilidades comunicativas adecuadas a ese entorno, tales como la claridad en la redacción de los mensajes, intervención frecuente en el aula virtual, inmediatez y eficacia en las respuestas a los mensajes del alumnado, y apropiación adecuada de los recursos que provee el entorno tecnológico. Respecto al segundo nivel -los materiales del curso- los alumnos nos van indicando la relación que observan de dificultad de estos. Con ello, se puede aportar mayor o menor información para que la analicen, siempre teniendo en cuenta que sea de su interés. En el tercer nivel se refiere a nivel de currículum, donde los contenidos del curso se evalúan con un nivel elevado de análisis y comparándolos con el contenido de otros cursos similares. En el cuarto nivel se hace hincapié en los módulos de los cursos, donde cabe indicar que la modulación es una característica de los cursos on-line –más adelante se enumeran los módulos que ha contenido el curso, que



debe igualmente ser valorada con relación a su estructura y orden. Finalmente, en el quinto nivel debemos tener presente la transferencia del aprendizaje. Este último nivel persigue determinar el grado en el que el curso on-line les permite a los participantes transferir los conocimientos adquiridos al puesto de trabajo.

El modelo combina diferentes elementos del acto educativo, pero pone un especial énfasis en el docente, como agente dinamizador de la formación en entornos virtuales (Rubio, 2003). En el entorno virtual el docente se ha de situar en un nuevo espacio formativo como guía y acompañante del protagonista del aprendizaje, el participante, siendo la interacción la base para el desarrollo formativo (Duart, 2001a).

Experiencia docente en el Curso Community Manager

El curso *e-learning* se estructura en la modalidad de enseñanza tutorizada a distancia. Esta modalidad de aprendizaje condiciona el diseño y la estructura del curso. Así, los materiales utilizados son puestos a disposición de los estudiantes a través de un aula virtual.

Además de por la situación pandémica, esta forma de enseñanza (*e-learning*) permite tener alumnos de distintos puntos geográficos, por lo que se resolvía el principal problema de confinamiento y otros como el tiempo -una de las barreras que dificultan el aprendizaje según Tiffin y Rajasingham (1997) o García (2001)-; y también porque podían compaginar el estudio con otras actividades, por ejemplo, el trabajo (Gallego y Martínez, 2003).

En el inicio del curso hay un intercambio de papeles (Gallego y Martínez, 2003; ILT, 2011), siendo el alumno el protagonista del curso, formándose a su propio ritmo, y donde el formador pasa a tener la función de tutor que guía a los alumnos. En línea con Pallof y Pratt, (2003), se diseñó y desarrolló un curso que facilitase un aprendizaje activo, donde los estudiantes debían presentar actividades o proyectos durante el curso. Así, por ejemplo, en un primer tema introductorio al Community Manager, se les formuló una primera actividad donde debían debatir, sin buscar información y con sus propias palabras, qué era para ellos un Community Manager. De este modo, conectamos de forma inmediata con el alumnado, se fomenta el autoaprendizaje, y el papel del alumno pasa de ser pasivo y se convierte en activo. Desde el inicio del curso siempre ha existido de forma prioritaria un *feedback* rápido, donde el profesor del curso informaba o resolvía cualquier consulta que los alumnos formulaban en un tiempo máximo de 48 horas, siendo habitual la contestación en un plazo inferior a las 24 horas. De este modo se consigue que el alumnado se sienta atendido y respaldado. Y aunque en general algunos estudios indican que existe una baja motivación y un alto grado de abandono en este tipo de estudios (*e-learning*) (García, 2007), en nuestro caso el porcentaje de abandono fue muy bajo (4,65%). La gran mayoría de alumnos matriculados compartieron opiniones, participaron en los debates, y realizaron consultas a través del foro o por email, principalmente. Por tanto, recomendamos que en una enseñanza *e-learning* se mantenga un contacto online continuo, mucho mayor que en el de la enseñanza



tradicional, con el fin de motivar al alumnado y que éste se vea implicado hasta tal punto que necesite participar y estudiar aquello que ha elegido.

En concreto, del total de alumnos matriculados en el curso (43 personas), el 95,34% finalizaron el curso de forma satisfactoria, y tan sólo el 4,65% realizaron menos del 50% de las actividades propuestas, pudiendo catalogar a estos últimos como abandonos, como indicábamos anteriormente.

Inconvenientes encontrados

Los principales inconvenientes que se han podido observar a lo largo del curso –en línea con Gallego y Martínez (2003), ILT (2011) y Cabero (2007)- fueron: (i) desde el punto de vista del alumno, la falta de encuentros personales cara a cara físicamente que puede reportar un formato presencial, y la falta de motivación de algunos alumnos a la hora de participar activamente en los foros aportando su opinión acerca de los temas que se trataban en los debates y/o actividades propuestas; (ii) desde el punto de vista del formador, el contacto directo con los alumnos, aunque fue minimizado por la mentalidad del equipo de profesorado, la mayoría con un espíritu joven, abierto a las nuevas tecnologías y trabajando día a día en este ámbito, lo que hacía que este inconveniente fuese mínimo. Es como si hubiese habido una adaptación instantánea al tipo de estudio que se estaba desarrollando; (iii) y desde el punto de vista de la empresa, la inversión en software y personal de gestión. Este inconveniente se encuentra minimizado dado que la empresa gestiona el Aula Virtual para todos los grados y cursos de postgrado, tanto en la modalidad *e-learning* como presencial, siendo el Aula Virtual el lugar donde se ponen a disposición virtual los materiales a trabajar en el curso, por lo que se consigue abaratar los costes de inversión.

Conclusiones e implicaciones

En un mundo interconectado las TIC's hacen que las instituciones y los educadores deban replantearse la forma de ofrecer sus servicios, la forma de impartir la enseñanza, en definitiva, la forma de educar. El hecho de compartir conocimiento se hace cada día más potente en un escenario donde el alumno es el protagonista. La forma autónoma de pensar y aprender potencia las capacidades de los estudiantes, y promueve la reflexión, la crítica y la toma de decisiones.

El *e-learning* toma fuerza gracias a su multitud de recursos disponibles a la mano de cualquier persona a través de una pantalla, transformando la educación tradicional, rompiendo esquemas y abriendo un nuevo mundo sin barreras como la distancia geográfica o la disponibilidad de horarios.

La experiencia en el curso Community Manager nos ha demostrado que, con unos buenos recursos, una buena gestión, implicación por parte de profesorado, tutorización, materiales



de calidad y una continua retroalimentación y seguimiento del alumnado se pueden conseguir grandes resultados, para que los alumnos finalicen sus estudios con éxito.

Se formula como futuro trabajo de investigación la gamificación (Almonte y Bravo, 2016; Del Moral, 2014) de la próxima edición con el fin de poder realizar una comparativa de los resultados, aun teniendo en cuenta que pueda haber otro tipo de factores (precio del curso o perfil del alumnado, por ejemplo) que puedan influir en los mismos.

Referencias

- Adell, J. (1997). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. *Revista electrónica de tecnología educativa (EduTec)*, 7.
- Alcantud, F. (1999), *Teleformación: diseño para todos*. University of Valencia Publications Service, Valencia.
- Almaiah, M.A., Al-Khasawneh, A. y Althunibat, A. (2020). Exploring the critical challenges and factors influencing the E-learning system usage during COVID-19 pandemic. *Education and Information Technologies*, 25, pp. 5261-5280.
- Almonte, M.G. y Bravo, J. (2016). Gamificación y e-learning: estudio de un contexto universitario para la adecuación de su diseño, *Tecnología, Ciencia y Educación, CEF*, mayo-agosto, pp. 52-60.
- Barro, S. y Murillo, P. (2006). Las TIC en el Sistema Universitario Español. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), Madrid.
- Benito, D. (2009). Las estrategias de aprendizaje en el entorno e-learning. IV Jornada de Innovación Pedagógica del Proyecto ADA-Madrid, ADA, Madrid.
- Cabero, J. (2007). Las necesidades de las TICs en el ámbito educativo: riesgos y oportunidades. *Revista Tecnología y Comunicación Educativas*, v. 4, n. 19. [Fecha consulta: 20 de noviembre 2015]. Disponible en: <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/jca27.pdf>
- Cabero, J. y Gisbert, M. (2005). *Formación en Internet. Guía para el diseño de materiales didácticos*, Sevilla, MAD.
- Del Moral, M.E. (2014). Advergaming & Edutainment: Fórmulas creativas para aprender jugando. En Revuelta, F., Fernández, M.R., Pedrera, M.I. & Valverde, J. (coords.). Ponencia Inaugural del II Congreso Internacional de Videojuegos y Educación (CIVE 2013), 1-3 de octubre 2013, pp. 13-24. Cáceres: Universidad de Extremadura. Accesible en https://dl.dropboxusercontent.com/u/4318784/Libro_CIVE_13.pdf
- Duart, J.M. (2001a). Avaluació de la qualitat docent en entorns virtuals d'aprenentatge. Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Barcelona. [Fecha consulta: 20 de noviembre de 2015]. Disponible en: http://www.uoc.edu/web/cat/art/uoc/0109041/duartmartin_imp.html
- Fana, M., Tolan, S., Torrejón, S., Urzi-Brancati, C., Fernández-Macías, E. (2020). The COVID confinement measures and EU labor markets. JRC. Technical Reports. European Commissions



- Gallego, A. y Martínez, E. (2003). Estilos de aprendizaje y e-learning. Hacia un mayor rendimiento académico. *Revista de Educación a Distancia [en línea]*, n. 7. [Fecha consulta: 20 de noviembre 2015]. Disponible en: <http://repositorio.bib.upct.es:8080/jspui/handle/10317/982>
- García, E. (2007). El abandono en cursos de e-learning. *Revista Iberoamericana de Educación*, 44, 3.
- García, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Editorial Ariel Educación, Barcelona.
- González, T., de la Rubia, M.A., Hincz, K.P., Comas-López, M., Subirats, L., Fort, S., Sacha, G.M. (2020). Influence of COVID-19 confinement on students' performance in higher education. *Plos One* 15(10), e0239490. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239490>
- Innovative Learning Technologies (ILT) (2011). *Formación eLearning: ventajas e inconvenientes*. [Fecha consulta: 14 de febrero 2013]. Disponible en: <http://elearningeuropa.info/en/article/Formaci%C3%B3n-eLearning%3A-ventajas-e-inconvenientes>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2020). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares 2020*, 16 de noviembre de 2020. [Fecha consulta: 01 de marzo 2021]. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf
- Marcelo, C. y Lavié, J.M. (2000). *Formación y Nuevas Tecnologías: Posibilidades y condiciones de la teleformación como espacio de aprendizaje*. *Bordón*, 52, 3, pp. 385-406.
- McIsaac, M.S. y Gunawardena, C.N. (1996). *Distance Education*. En Jonassen, D.H. (1996), *Handbook on Research for Educational Communications and Technology*, McMillan, Nueva York, pp. 403-437.
- Palloy, R. y Pratt, K. (2003). *The virtual student*. San Francisco, Jossey Bass Wiley.
- Pérez, A. y Blasco, P. (2009). *Metodología de Estudio en los Programas de Formación a Distancia*. Alfa Delta Digital, Valencia.
- Rosenberg, M. (2001). *E-learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. McGraw Hill.
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa (RELIEVE)*, 9, 2, pp. 101-120.
- Schneckenberg, D. (2004). El e-learning transforma la educación superior. *Educar*, 33, pp. 143-156.
- Tiffin, J. y Rajasingham, L. (1997). *En busca de la clase virtual. La educación en la sociedad de la información*. Editorial Paidós, Barcelona.