



Universidad Virtual Comunicación y seguimiento en la Universidad Alas Peruanas con aplicación estratégica de TI

Ing. Nancy Victorio Gamarra (n_victorio@uap.edu.pe; nancy.victorio@gmail.com)
Unidad de Virtualización y Medios - Universidad Alas Peruanas

Área de Desarrollo: TIC's, Integración y Desarrollo

Resumen

Esta ponencia descubre las experiencias obtenidas en la Modalidad de Estudios de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas en los proyectos de: "Incentivo de la comunicación" y "Atención y seguimiento del servicio", estos proyectos están dirigidos a mejorar la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes aplicando soluciones tecnológicas "hechos en casa" y obtenidas por outsourcing. Se demuestra la importancia de la convivencia de la organización de procesos y la incorporación de tecnologías de la información para logro de comunicación y atención entre el personal de gestión y con los estudiantes. Se expone el por qué de la "comunicación" como factor decisivo para lograr el incremento de la calidad del servicio que se refleja automáticamente en el ambiente académico. Finalmente se presenta datos estadísticos de nuestra experiencia en comunicación y los resultados que se reflejan en el último examen de admisión

Introducción

La Universidad Alas Peruanas, a través de la Dirección Universitaria de Educación a Distancia (DUED), ofrece estudios en la modalidad de Educación a Distancia en: 08 carreras profesionales a nivel nacional e internacional, programas académicos de corta duración tales como Diplomados y Seminarios, y próximamente programas de Maestrías. Como consecuencia, el incremento de la amplitud de su campo de acción se ha reflejado en la incorporación de nuevas unidades descentralizadas¹, personal administrativo, personal académico y, por supuesto alumnado, lo que nos lleva a realizar una introspección de nuestro accionar en la gestión de las actividades administrativas y en el soporte académico que brindamos como servicio a nuestro principal cliente, los estudiantes.

Nuestro objeto de trabajo

¹ Unidades Descentralizadas, también llamada en cada localidad UDED, son los lugares donde existen personal de soporte a la gestión de los procesos académicos y administrativos de esta modalidad de estudios.



En vista del acelerado crecimiento de la expansión geográfica y con ello la incorporación de más personal y alumnado reconocemos, hoy más que antes, que nuestro objeto de trabajo esta centrando en proporcionar cada vez más mayor calidad de servicio, esto nos conlleva a enfocar que la calidad de servicio depende directamente de: nuestra capacidad de comunicación, nuestra capacidad de respuesta a los requerimientos de nuestros alumnos y a la capacidad de seguimiento que podamos efectuar sobre ellos.

La problemática

El factor “comunicación”, en todos sus sentidos no puede ni debe dejarse de lado, en la DUED hasta el año 2006 se ha vivido un clima de lejanía con las UDEDs, lo que ha causado de manera indirecta que algunas de nuestras UDEDs trabajen bajo las directrices de la sede central pero sin oportunidad de “retorno en tiempo real”, diferente es el caso de las UDEDs que si realizaban el retorno pero a un costo telefónico muy alto. Nuestros estudiantes comenzaban a sentir la falta de comunicación, pues cuando ellos requerían la ampliación o explicación de “algo complejo” debían esperar algunos días para poder obtener respuesta a sus inquietudes así como a la información relativa a sus solicitudes en trámite.

Como se entenderá la comunicación es un problema que acarrea algunos otros y que si este problema no existiese o tuviéramos al personal constantemente capacitado nos ahorraríamos mucho esfuerzo.

Parámetros para la solución a la problemática

El problema de la falta de comunicación es un factor que nos ha perjudicado en calidad de servicio, esto, sumado a la falta de credibilidad sobre los estudios en la modalidad a distancia que se vive en nuestro país originó que muchas personas que se acercan a la universidad a informarse sobre la admisión en alguna carrera con se convenzan en seguirla bajo la modalidad a distancia.

Para iniciar el trabajo de cambio de cultura y maximizar la comunicación en toda la red de trabajo DUED, la Unidad de Virtualización y Medios, comenzó desde diciembre del 2006 un trabajo de cambio de imagen de la parte “online” de la modalidad.

Cambio de Imagen

Sabemos con certeza que al público se le conquista por los ojos, se programó el desarrollo del cambio de imagen en 3 aspectos:

1. Imagen externa: Se ha rediseñado el concepto y estructura del WebSite de la DUED localizado en <http://dued.uap.edu.pe> el mismo que ahora contempla información sobre el carácter de la modalidad e información sobre las actividades que se desarrollan a nivel nacional e internacional.

Nuevas características del web site:



- Mejor presentación.
- Diseño novedoso y atractivo.
- Banner de anuncios.
- Calendario de eventos.
- Menú dinámico.
- Animaciones llamativas.
- Enlaces actualizados.
- Manipulación sencilla.
- Mayor atención e información para el usuario.
- Actualización permanente.
- Publicación de información relacionada con las actividades de las UDEDs nacionales e internacionales.

2. Imagen interna: Se ha rediseñado el concepto y estructura de nuestra Intranet, conocida ahora como “Campus Virtual”, el mismo que está proyectado a trabajar como la representación virtual de la universidad, incluyendo poco a poco módulos que permitan realizar gestiones que los alumnos y coordinadores de UDED harían de manera presencial en la sede central.

Nuevas características del Campus Virtual:

- La interacción enfocada a:
 - El desarrollo del proceso enseñanza - aprendizaje.
 - El trabajo colaborativo.
 - Funcionalidades adicionales para el control de actividades.
 - Organización y agrupación de módulos.
 - Entorno más atractivo y diseño amigable.
 - Acceso general libre, pero restringido para los cursos según deudas.
 - Información personalizada + recordatorios y guías interactivas.
 - Representación virtual de la universidad.
 - Enfocado en la metodología de Educación a Distancia.
 - Rompe fronteras de espacio y tiempo.
 - Diseñado para apoyar los diferentes procesos administrativos.
 - Facilita la Interacción entre los alumnos, tutores y equipo DUED.
3. Reingeniería de procesos: Hasta la fecha la mayoría de procesos académicos y administrativos adoptados por la DUED han sido rescatados de la modalidad presencial, pero no han sido adaptados formalmente sino que se han ido elaborando “según las circunstancias”. Se han tomado los procesos y se han redefinidos sus actividades en base a las características de la modalidad a distancia y retransmitidas a todos los involucrados.

¿Por qué el cambio de imagen para solucionar la comunicación?

Por una simple razón, no se puede trabajar una solución de comunicación efectiva sino está acompañado de un cambio de paradigma de trabajo, imagen y organización. Nosotros precisábamos conquistar a nuestro personal en cada una de nuestras sedes antes que a nuestros propios estudiantes, había que hacer notar con hechos que en la DUED las “cosas” estaban cambiando con enfoque a la calidad de servicio y, así, asegurarnos la colaboración de todos.



El Plan de Comunicación

El plan de comunicación adoptado se ha trabajado en distintos niveles.

1. Comunicación Externa:

a. Con los postulantes

Se trabajó en una estrategia que llamamos “inducción a los postulantes”, está enfocada a trabajar con los postulantes a la modalidad a distancia convenciéndoles y demostrándoles como ellos trabajarían durante sus estudios en esta modalidad.

En trabajo conjunto con la Unidad de Investigación y la Unidad de Materiales Didácticos, se elaboró un material académico especial para postulantes enfocado en proporcionar conocimiento que serían necesarios aprender de forma previa al inicio de las actividades del primer ciclo de estudio. Los materiales se transformaron en recursos digitales especiales y se distribuyeron en CDs acompañándolos de manuales e instrucciones propias de la metodología.

El trabajo en el Campus Virtual se realizó durante todo el proceso de admisión (3 meses) fue el más importante para ganarnos a los postulantes, a través del Campus Virtual proporcionamos un entorno de trabajo a los postulantes como si ya estuviesen estudiando su carrera profesional; implementamos las herramientas informáticas elementales de trabajo de la modalidad e incluimos las tutorías telemáticas para todos los postulantes con tutores especializados en las materias que se distribuyeron en los CDs.

El objetivo de esta estrategia fue inducir a los postulantes a participar en nuestro sistema de educación y generar en ellos una fuente multiplicador sobre la referencia de nuestro servicio.

2. Comunicación Interna

a. Con el personal administrativo

La Red DUED, es la identificación y localización de las oficinas administrativas o de gestión en las distintas ciudades del país y del mundo, en cada localidad (también llamada UDED) existe personal de la universidad y considerando que tenemos 40 UDEDs en funcionamiento hemos buscado implementar una solución de comunicación en tiempo real.

Conocemos que la telefonía IP es un sistema que nos puede ayudar en la comunicación con las UDEDs, sin embargo su



implementación la puede constituir en una solución no muy económica; considerando lo anterior y que todas nuestras UDEDs cuentan con una conexión a Internet, hemos localizado en el mercado algunas herramientas de telefonía IP que trabajan sobre el Internet, de las cuales hemos seleccionado el SKYPE debido a su estabilidad en la comunicación y al mínimos de recursos que proporciona a los usuarios para que se constituya en un elemento distractor del trabajo diario.

Durante el mes de Febrero se realizó la fase de implementación del Skype en cada UDED a nivel nacional e internacional. Hemos logrado unir a través de esta solución a todas nuestras UDEDs y hoy en día se ha constituido un elemento de trabajo básico para establecer el contacto con nuestro personal.

b. Para la capacitación

Capacitar a nuestro personal en toda la extensión de nuestro país es una labor ardua y costosa usualmente debíamos trasladar a todos a un punto central o definir un personal experto en distintas áreas para que viaje a cada lugar a realizar la capacitación.

Aunque la comunicación se sostiene a través del Campus Virtual, Skype y por correo electrónico nos ha sido necesario establecer un contacto adicional para explicar diferentes temas con más comodidad y fluidez.

Como medida alternativa teníamos la necesidad de establecer contacto de manera virtual con todos nuestro personal al mismo tiempo para exponer temas de importancia para la gestión de los ciclos académicos y procedimientos a utilizar para los mismos, el requerimiento se plasmó como “un medio en donde se pueda reunir a muchas personas a la vez en donde nos permita charlar con audio y exponer documentos de interés y todos lo puedan ver”.

Nos dimos cuenta que el esquema de trabajo en una Sala de Conferencia Virtual sería ideal para este tipo de trabajo, pero sabemos también que implementar el sistema de Salas de Conferencias es costoso pues requiere la adquisición del software y la implementación del servidor adecuado para este servicio.

En nuestro mercado (peruano) encontramos un sistema de Sala de Conferencia bajo el sistema de alquiler a un buen costo que decidimos contratar desde el mes de Marzo y hoy en día lo utilizamos para capacitar permanentemente a nuestro personal a nivel nacional e internacional en forma grupal.

Las Consecuencias



El cambio de paradigmas que se han llevado a cabo nos ha permitido establecer un mejor sistema de comunicación cuyas consecuencia, nos están ayudando a crecer y a establecer funciones que ayuden a la organización de personal y también a nuestros alumnos.

La inclusión de telefonía IP ha originado el establecimiento de un nexo con los estudiantes a través de la función "Atención al Estudiante" a través del cual nos acercamos más a ellos y nos deja las puertas abiertas para aplicar el seguimiento académico y administrativo y así tratar de reducir los índices de deserción en las matriculas, esto último considerando que, en la mayoría de los casos los estudiantes dejan este tipo de modalidad de estudio por el sentimiento de soledad que experimentan.

El uso de la sala de conferencia se ha extendido a todas las carreras profesionales para desarrollar en ellas seminarios, conferencias, clases magistrales y sesiones de capacitación que se necesiten.

El cambio de imagen sobre el WebSite y el Campus Virtual nos ha abierto las puertas para acoger de manera más coloquial a los visitantes y a nuestros estudiantes.

En general, el incremento de la comunicación en el personal administrativo entre todas las UDEds nos ha llevado a constituir una "Comunidad de Conocimiento Virtual" con nuestro propio personal que funciona de manera persistente.

NOTA: Las estadísticas están en elaboración