

El rediseño de un programa de capacitación de profesores de programas en línea mediante un modelo de competencias

Redesign of a training program for faculty of online programs using a competency model

Carlos R. Morales
Tarrant County College - TCC Connect Campus
Texas, Estados Unidos
carlos.morales@tccd.edu

RESUMEN. Los estudiantes que toman cursos en línea requieren el mismo nivel de servicios para estudiantes que aquellos en los cursos presenciales (SACSCOC, 2014). Como parte del esfuerzo para cumplir con las guías de acreditación en los Estados Unidos y a manera de satisfacer las necesidades de los estudiantes en línea, se implementó una división de consejería académica 100% en línea. Este servicio es imprescindible para garantizar que los estudiantes tengan acceso a un apoyo académico oportuno a la vez que minimizan los riesgos asociados con el desgaste. Utilizando un enfoque de asesoramiento intrusivo, los consejeros académicos calendarizan sesiones de asesoramiento con los estudiantes inmediatamente experimentan dificultades en un curso en línea. El asesoramiento académico en línea es iniciado por Alertas Tempranas "Early Alerts", estos son referidos electrónicos iniciados por el profesor y cubren una variedad de situaciones que enfrentan los estudiantes mientras asisten a clases. Estas son acciones basadas en datos que aprovechan la colaboración entre las divisiones de Asuntos Académicos y de Servicios al Estudiante. Para garantizar que el servicio se brinde a los estudiantes de manera oportuna (sin demora), los asesores en línea están disponibles en tres husos horarios. El asesoramiento se provee (se produce) a través de una multiplicidad de canales que incluyen llamadas telefónicas, correos electrónicos, videoconferencias, foros de discusión y chat, lo que permite a los estudiantes ser exitosos en sus actividades académicas. La ponencia discute el marco utilizado para implementar una operación de consejería académica 100% en línea para el TCC Connect Campus, un nuevo campus en el Sistema Tarrant County College, en apoyo de estudiantes no tradicionales, inscritos en el programa de eLearning, programas acelerados (Weekend College, 7 semanas, términos mensuales "Monthly Starts") y Degree Pathways que le provee a los estudiantes la oportunidad de completar un título de grado asociado en menos de dos años. Este artículo discute información sobre la creación de un programa de certificación de profesores para la enseñanza de cursos en línea, incluyendo el pareo de profesores nuevos con profesores experimentados. Las estrategias incluyen información como aumentar la cantidad de profesores certificados en materias de alta matrícula estudiantil.

ABSTRACT. Faculty training for online teaching is paramount to student success and to the quality of online programs. In the quest for strategies to increase the availability of certified teachers to offer online courses, TCC Connect Campus developed a training program focused on capitalizing on the previous experience gained by faculty in online teaching and also for those new to the modality. This initiative seeks to increase the availability of human resources (faculty) trained at times when the campus experiences a vertiginous growth in its academic offerings. Although it is based on a competency-based model, the experienced online faculty is no longer required to retrain in the same strategies of the educational platform (LMS) and aspects of online pedagogy. The innovative aspect is that the faculty member will demonstrate that s/he possesses the knowledge, skills and competencies previously obtained through a series of evaluations. The faculty is paired with Instructional Designers to design or redesign a course and thus free them to be subject matter experts. The attendees will listen to strategies to advance and accelerate the training and certification process of the faculty in just 1 business day. They will also receive valuable information on how to develop a mentoring program that includes matching new teachers with experience instructors. Strategies will also be provided to increase the number of certified teachers in high growth subjects to teach basic academic courses.

PALABRAS CLAVE: TIC, pedagogía en línea, educación por competencias, capacitación del profesorado, enseñanza en línea, gerencia de programas en línea.

KEYWORDS: ICT, online pedagogy, competency-based education, faculty training, online teaching, management of online programs.

I. INTRODUCCIÓN

El campus TCC Connect fue establecido en agosto del año 2014 como el sexto campus del Sistema Educativo Tarrant County College (TCC). El campus ofrece cursos conducentes grados asociados completamente en línea, el campus, también,

ofrece programas acelerados sabatinos, términos mensuales y de siete semanas de duración. TCC Connect Campus sirve a una matrícula de 20,500 estudiantes en línea (Tabla 1). Es por esta razón que se hace imperativo enfatizar la capacitación y el desarrollo profesional del profesorado a la vez que aumentan los ofrecimientos académicos, lo que redundará en una mayor calidad de los ofrecimientos académicos, y que nos permita responder a las necesidades del estudiante a medida que incrementa la matrícula (Morales, 2011). Durante la última década, en los Estados Unidos, la educación superior en línea ha experimentado un crecimiento continuo en permite que la misma sea reconocida como una opción viable (Moore, Kearsley, 2005) al momento de aspirar a la obtención de un título universitario. Esto es constatado una vez más, en el más reciente análisis de la matrícula estudiantil de programas en línea en los Estados Unidos (Seaman & Allen, 2018). La agencia acreditadora regional Southern Association of Colleges and Schools Commission on Colleges (SACSCOC, 2017, 2018), requiere que el TCC Connect Campus provea a los estudiantes matriculados en cursos y programas en línea, acceso igual a los servicios estudiantiles incluyendo tutorías, asesoría y consejería académica y que la facultad sea una capacitada (Macosay, Magaña & Jiménez, 2011) en las materias a enseñar. Este artículo describe las estrategias utilizadas para desarrollar una facultad capacitada (Casanova, 2014; Lewis, 2007), responsiva y de vanguardia que responda a las necesidades académicas del estudiantado y redunden en su éxito académico.

TABLA 1

Matrícula del Campus		
Modalidad	Otoño 2016	Otoño 2017
eLearning	17,707	20,039
Weekend College	776	795
Total	18,483	20,834

A. *Trasfondo histórico*

Tarrant County College localizado en Fort Worth, Texas, Estados Unidos, es una institución establecida en 1965 que ofrece certificados y grados asociados en más de 90 áreas de estudio. Con una historia larga y robusta en el ofrecimiento de la educación a distancia por más de 40 años. En el año 2014 abrió sus puertas el TCC Connect Campus con aproximadamente 12,000 estudiantes matriculados en 350 cursos, y con el objetivo de aumentar las opciones educativas a los residentes del Condado Tarrant, el campus fué inaugurado en 2015 luego de obtener la acreditación por la agencia Southern Association of Colleges and Schools Commission on Colleges (SACSCOC). Actualmente, TCC Connect Campus es el único campus 100% en línea en el estado de Texas y sirve una matrícula de sobre 20,000 estudiantes. Es este crecimiento el que propicia que el campus esté posicionado con los recursos humanos necesarios y que podamos reclutar

con rapidez. Para ello fué necesario desarrollar un modelo de reclutamiento y capacitación de la facultad novel y flexible, el cual hace uso de un modelo de competencias el que se describe a continuación.

II. PROPÓSITO

Durante el primer año de operaciones del campus se identificó la necesidad de agilizar el reclutamiento de la facultad para enseñar cursos en línea. El crecimiento comenzaba a verse y la disponibilidad —localmente— de profesores capacitados en pedagogía en línea era una limitada. Operacionalmente se implementaron varias estrategias a modo de incrementar la disponibilidad de profesores, a la vez que el campus experimentaba un crecimiento de un 10% el primer semestre (Shapiro, Morales, & Biro, 2009; Morales, 2011). Entre estas, se publicaron convocatorias en varios medios electrónicos e impresos dentro y fuera del estado de Texas. Mientras esto ocurría los profesores se les requería completar una nueva capacitación en TCC Connect Campus. Esta capacitación consistía en adiestramiento en las herramientas de la plataforma Blackboard, los recursos y herramientas tecnológicas de la institución y la pedagogía en línea, el proceso original tenía una duración de 12 semanas. El mismo era rígido e inflexible a la hora de incrementar el número de profesores aptos para enseñar cursos en línea. (Tarrant County College District, 2013). Esta capacitación no estaba produciendo la cantidad suficiente de profesores capacitados a la velocidad que se necesitaban, dado el crecimiento que se estaba experimentando. La opción que teníamos los administradores del campus era, asignar un mayor número de secciones a los profesores regulares, lo cual requirió autorización por parte de la oficina de Recursos Humanos. Esta estrategia ponía retos diarios a la operación, ya que la autorización no era en bloque, sino un profesor a la vez. La razón por la que esto ocurría es porque el sistema TCC, operaba una plantilla de trabajo conservadora en la que solo se le podía asignar una carga académica de 9 créditos (Tarrant County College District, 2017b), mayor a esa cantidad, conlleva el que el patrono pague beneficios marginales al profesor, y la institución pudiese enfrentar multas y penalidades por parte del gobierno central del estado de Texas. Esta limitación se identificó muy temprano en nuestra operación, y es por ello que el campus estableció un modelo que capitaliza en las destrezas ya obtenidas, este modela las competencias del profesor mientras se integra rápidamente a la enseñanza en línea. (International Association for K-12 Online Learning, 2011).

El modelo consiste en que el profesor con experiencia previa en la enseñanza de cursos en línea, al momento de ser contratado, no tomará la capacitación de 12 semanas. Este será evaluado por uno de los Decanos Académicos en cuatro áreas en las que demostrará competencia (Ricalde & Pech, 2007; Keengwe, & Kidd, 2014). Las áreas de evaluación se enumeran como sigue (Imagen 1):

A. Cumplimiento de políticas de TCCD

En esta sección se provee información sobre las políticas y procedimientos operacionales del Sistema educativo Tarrant County College. También, se provee información sobre los estándares de calidad para la enseñanza de cursos en línea.

B. Pedagogía en línea

Esta sección le permite al profesor demostrar que posee un entendimiento del aprendizaje en el ambiente virtual. De igual modo, se espera que el profesor posea un alto nivel de dominio de las herramientas para la creación de cursos y el uso de métodos de enseñanza apropiados para la modalidad.

C. Diseño de cursos

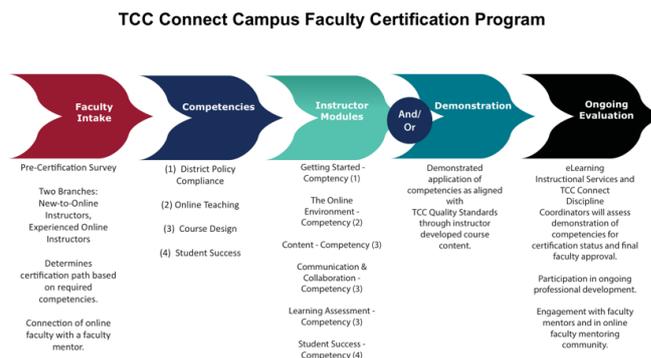
Durante esta parte, el profesor demuestra la habilidad para crear lecciones y módulos de aprendizaje apropiados para la audiencia, que los mismos son organizados de manera consistente y alineados efectivamente a los materiales y objetivos de curso. También, demuestra con efectividad la creación de lecciones haciendo uso de las herramientas de creación de la plataforma. El profesor debe demostrar para desarrollar presencia haciendo uso de una variedad de métodos, ya sean sincrónicos o asincrónicos. Finalmente, debe demostrar la habilidad para crear y desplegar “assessments” que hagan uso de varios métodos los cuales midan el conocimiento que obtienen los estudiantes, que permita el desarrollo del pensamiento crítico en alineamiento con los objetivos del curso.

D. Éxito estudiantil

Esta sección, el profesor tiene que comunicar de manera efectiva las expectativas del curso, haciendo uso del temario, bienvenida y la orientación al estudiante. Debe demostrar la habilidad para manejar de manera efectiva la implementación del registro de calificaciones en la plataforma LMS. Finalmente, el profesor tiene que hacer uso de contenidos y materiales que atiendan las diversas necesidades de aprendizaje de los estudiantes, con miras a que logren el éxito en sus estudios.

El proceso de certificación de profesores en línea consiste de dos versiones, una versión para profesores nuevos a la modalidad en línea y la más ágil, la que el profesor experimentado en enseñanza en línea demuestra sus competencias (Imagen 3). Los profesores nuevos (Ruiz, 2009) se les requiere completar la capacitación de las cuatro áreas mediante las actividades de cuatro módulos, esto se hace de manera asincrónica y a su propio ritmo. Esta es una versión introductoria a la pedagogía en línea y a el aula virtual. Los profesores nuevos son guiados en esta versión por un facilitador, el cual no solo imparte la capacitación, también, modela y comparte mejores prácticas con los participantes y adquieren destrezas en el manejo, conducción y administración del aula virtual (International Association for K-12 Online Learning, 2011; Ching, Hsu, & Rice, 2015). Es aquí donde los nuevos profesores experimentan el uso efectivo de las herramientas que provee la plataforma, foros de discusión, la implementación de estrategias que redunden en un aprovechamiento académico por parte del estudiante. También, reciben conceptos introductorios sobre diseño instruccional (Reigeluth, 1999; Brown & Voltz, 2005), diseño universal, acomodo razonable (en Estados Unidos es requerimiento de la ley ADA).

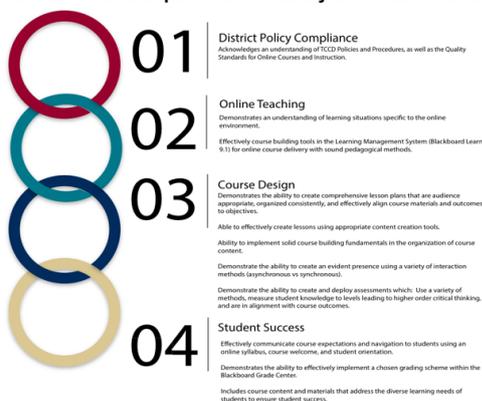
Imagen 2



Los profesores experimentados se les certifica basado en la validación de las competencias que poseen y son capaces de demostrar. Esta versión de la capacitación reconoce la

Imagen 1.

TCC Connect Campus Online Faculty Certification Competencies

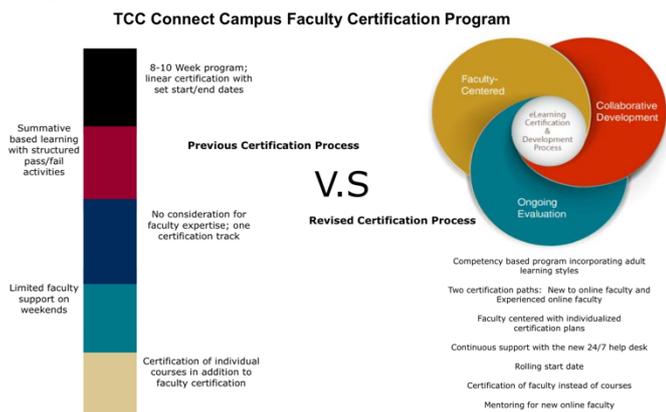


experiencia que los profesores hayan adquirido a través de su vida profesional. También, reconoce las capacitaciones que hayan tomado anteriormente en otras instituciones o con otros proveedores. Esto independiente de la plataforma virtual, enfoque académico, herramientas utilizadas, formato de enseñanza u otro nivel de especificidad previamente provisto. La idea principal detrás de esta versión es poder certificar profesores con experiencia en enseñanza en línea de una manera más ágil, en un tipo de reciprocidad, sabiendo que el adiestramiento anterior fue provisto por colegas en otras instituciones, usando los mismos estándares de la industria (Keengwe, Kidd, 2014).

III. IMPLEMENTACIÓN

Este novel proceso de capacitación y certificación fue implementado con todos los profesores nuevos al campus TCC Connect. El diseño de esta capacitación busca incrementar los aspectos de calidad de la enseñanza en línea a la vez que los profesores son capacitados de una manera más continua. La capacitación de la facultad en línea es identificada como una de las variables que incide en la calidad de la educación (Educational Technology Cooperative, 2006), el aprovechamiento del estudiante (Ching, Hsu, Rice, 2015), rendimiento y satisfacción del profesor (Williams, Layne & Ice, 2014) y los niveles de éxito y retención (Frydenberg, 2002). Igualmente este proceso por competencias permite que el profesor pueda ser certificado en un tiempo tan corto como en un día. Una ganancia adicional que se dió mediante este proceso fue el que una vez implementado, se comenzaron a certificar profesores para enseñar la materia, por ejemplo, Matemáticas; cuando anteriormente se certificaban profesores para enseñar cursos específicos, por ejemplo Álgebra 1. De esta manera ha aumentando grandemente las posibilidades del campus de expandir sus ofrecimientos de una manera más elástica.

Imagen 3



Actualmente, sobre 45 profesores han sido certificados usando este programa por competencias. Los resultados de la efectividad de la iniciativa se pueden medir en términos de retención estudiantil que para el semestre de otoño 2017 fue de 66.4% y para el término acelerado de invierno 2018 de

81.2%. Finalmente, la implementación de esta estrategia allega más y mejores recursos humanos a el campus y ejemplo de ello son los datos de matrícula, retención y persistencia y graduación (Tarrant County College District, 2017a).

IV. CONCLUSIÓN

La certificación de facultad para enseñar cursos en línea es extremadamente importante para el éxito de los estudiantes y de las tasas de retención. La agilidad que se necesita cuando los programas en línea crecen a velocidad mayor que la media, requieren estrategias que sean noveles y audaces. Nuestra estrategia añade al repertorio que un administrador puede implementar rápidamente sin reducir la calidad de los ofrecimientos académicos. El futuro es alentador en lo que a capacitación y calidad se refiere, ya que vislumbramos que la certificación sea renovada por la facultad cada tres años, aumentando así una vez más los aspectos de calidad del programa en línea en el campus TCC Connect.

REFERENCIAS

Brown, A., & Voltz, B. (2005). Elements of effective e-learning design. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 6(1). Recuperado de <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/217>

Casanova Ocasio, A. (2014). *Adaptación y validación de un instrumento para evaluar las competencias del docente virtual en Puerto Rico: Un estudio de métodos combinados* (Disertación doctoral, Universidad Metropolitana del Sistema Universitario Ana G. Méndez de Puerto Rico).

Ching, Y. H., Hsu, Y. C., & Rice, K. (2015, March). Teaching Online: Prospective Online Teachers' Experiences and Prioritized Areas for Training. In *Society for Information Technology & Teacher Education International Conference* (Vol. 2015, No. 1, pp. 7744-7749).

Frydenberg, J. (2002). Quality standards in e-learning: A matrix of analysis. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 3(2). Recuperado de <http://www.irrodl.org/content/v3.2/frydenberg.html>

Educational Technology Cooperative. (2006). *Standards for quality online teaching*. Atlanta, GA: Southern Regional Educational Board. Recuperado de http://www.sreb.org/sites/main/files/file-attachments/06t02_standards_online_teaching.pdf

International Association for K-12 Online Learning. (2011). *National Standards for Quality online teaching*.

- Recuperado de: <http://www.inacol.org/wp.../national-standards-for-quality-online-teaching-v2.pdf>
- Laird, P. G. (2004). Integrated solutions to e-learning implementation: Models, structures and practices at Trinity Western University. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 7(3).
- Lewis, T. O. (2007). The preparation of faculty to teach online: A qualitative approach.
- Keengwe, J., & Kidd, T. T. (2010). Towards best practices in online learning and teaching in higher education. *Merlot Journal of Online Learning Teaching*. 6.(2), 534-542. Recuperado de http://jolt.merlot.org/vol6no2/keengwe_0610.pdf
- Macosay Cruz, M. J., Magaña Contreras, A., & Jiménez Vera, R. (2011). Competencia del Profesor/tutor a Distancia. En 11 Congreso Internacional: Retos y Expectativas de la Universidad. Congreso llevado a cabo en Mexico. Recuperado de <http://repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/3545>
- Moore, M. G., & Kearsley, G. (2005). *Distance education: A systems view* (2nd ed.). Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.
- Morales, C. (2011). Managing rapid growth of online programs: state of the practice. In 27th annual Conference on Distance Teaching and Learning. Recuperado de http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_library/proceedings/44744_2011.pdf
- Shapiro, P., Morales, C., & Biro, S. (2009). Distance learning growth and change management in traditional institutions. In *Proceedings 25th Annual Conference on Distance Teaching & Learning Conference*, Madison, Wisconsin.
- Ricalde, E. E., & Pech Campos, S. J. (2007). Modelo contextual de competencias para la formación del docente-tutor en línea. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8(2).
- Reigeluth, C. M. (1999). What is instructional-design theory and how is it changing? In C. M. Reigeluth (Ed.), *Instructional-design theories and models: A new paradigm of instructional theory* (Vol. 2). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. 13-30.
- Ruiz Bolívar, C. (2009). *Conceptualización y medición de la competencia del docente virtual*. (Tesis de maestría no publicada). Universidad de Salamanca, España.
- Seaman, J.E., Allen, I.E., and Seaman, J. (2018) Grade Increase: Tracking Distance Education in the United States. Wellesley MA: The Babson Survey Research Group.
- Southern Association of Colleges and Schools Commission on Colleges. (2017). *Institutional Details*. Recuperado de: <http://sacscoc.org/details.asp?instid=71440>
- Tarrant County College District. (2013). *TCC Connect Concept Plan*. Fort Worth, TX.
- Tarrant County College District. (2017a). Statistical Handbook. Retrieved from <https://www.tccd.edu/documents/about/research/institutional-intelligence-and-research/statistical-handbook/2017FL-statistical-handbook.pdf>
- Tarrant County College District. (2017b). *DJ(LOCAL) - ASSIGNMENT, WORK LOAD, AND SCHEDULES*. Fort Worth, TX. Recuperado de: [http://pol.tasb.org/Policy/Download/1097?filename=DJ\(LOCAL\).html&title=ASSIGNMENT,%20WORK%20LOAD,%20AND%20SCHEDULES&subtitle=](http://pol.tasb.org/Policy/Download/1097?filename=DJ(LOCAL).html&title=ASSIGNMENT,%20WORK%20LOAD,%20AND%20SCHEDULES&subtitle=)
- Williams, T., Layne, M., & Ice, P. (2014). Online Faculty Perceptions on Effective Faculty Mentoring: A Qualitative Study. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 17(2).