

Cómo una destacada escuela de negocios de Hong Kong respondió a las crisis sociales y sanitarias. Por **Tam Kar Yan**

Listo para cambios disruptivos en la educación





La pandemia de COVID-19 ha obligado a una amplia experimentación con la enseñanza en línea a nivel mundial. Dicha experimentación comenzó en Hong Kong antes que en muchas otras regiones debido a los disturbios sociales que estallaron a finales de 2019. A esto le siguió de cerca el brote de la pandemia a principios de 2020.

La Universidad de Ciencia y Tecnología de Hong Kong (HKUST) comenzó a promover la enseñanza en línea hace algún tiempo, pero pocos miembros de la facultad lo habían probado hasta que la enseñanza en línea se convirtió en la única opción para salvaguardar la seguridad de los estudiantes en medio de los continuos disturbios en la ciudad.

Los disturbios sociales del otoño de 2019 proporcionaron a HKUST una experiencia temprana de migración rápida de toda la universidad a un modo de enseñanza en línea, sobre la cual construimos en la primavera de 2020.

Para ofrecer algunas ideas para reflexionar, esperamos compartir nuestras experiencias de proveer educación en línea y algunos otros temas que abordamos durante este tiempo difícil.

Un ejemplo temprano de la enseñanza en línea

El malestar social que sacudió a Hong Kong el año pasado (2019) fue noticia en todo el mundo. La confrontación y la violencia se intensificaron hacia los dos últimos meses de 2019 y causaron crecientes trastornos en toda la ciudad, incluyendo sus instituciones de educación superior.

Por razones de seguridad, algunos estudiantes no locales comenzaron a dejar la ciudad. En HKUST, la decisión de suspender todas las clases se tomó a principios de noviembre.

A sólo tres semanas del final del semestre de otoño, HKUST decidió mudar a la enseñanza en línea. Se requería que todos los cursos migraran en línea dentro de unos pocos días, si no de la noche a la mañana. Los profesores individuales eran libres de elegir sus propias clases: sincrónicas o asincrónicas; grabaciones; presentaciones de voz en off; Zoom o algo más. El objetivo principal era llegar al final del semestre.

“

La pandemia de COVID-19 ha obligado a una amplia experimentación con la enseñanza en línea a nivel mundial. Dicha experimentación comenzó antes en Hong Kong que en muchas otras regiones debido a los disturbios sociales de finales de 2019. A esto le siguió de cerca el brote de la pandemia a principios de 2020

Nuestro MBA fue el primer programa de la universidad que puso en marcha sus cursos en línea con el uso de Zoom. Alrededor del 30% de los estudiantes del MBA asistieron a clases en línea en ese momento, según la magnitud de la interrupción del tráfico en el campus. Dentro de aproximadamente una semana, la mayoría de los cursos de nuestra amplia cartera de programas de MSc y de nuestros 3.500 estudiantes universitarios de negocios también estaban disponibles en línea. Gracias a los concienzudos esfuerzos del profesorado y el personal, la impartición de estos programas se supervisó cuidadosamente y se resolvieron muchos problemas iniciales.

En respuesta a la fuerte demanda de los estudiantes y con medidas de seguridad mejoradas en el campus, pronto se reanudaron las clases presenciales para nuestros programas de MBA y MSc, acompañadas de una opción en línea para aquellos que expresaban preocupaciones sobre su seguridad o que todavía tenían dificultades en desplazarse al campus

Escuchar y responder

Sin embargo, todavía había considerables preocupaciones por parte de algunos estudiantes en cuanto al aprendizaje en línea. Algunos lanzaron peticiones en plataformas de medios sociales cuestionando la calidad de los cursos en línea y sus métodos de evaluación.

En nuestra escuela de negocios, los estudiantes universitarios deben seleccionar su especialidad al final del trimestre de otoño en su segundo año y por lo tanto las notas de la mayoría de los cursos son requeridas a estas alturas. Por lo tanto, decidimos mantener los esquemas de calificación originales después de migrar al modo online, a pesar de cierta insatisfacción.

230

HKUST tiene alrededor de 230 socios de intercambio en 36 países de todo el mundo. Animamos a todos nuestros estudiantes universitarios a solicitar plazas de intercambio en el extranjero para complementar sus programas

50%

También damos la bienvenida a los estudiantes de intercambio que llegan. De hecho, más del 50% de nuestros estudiantes universitarios tendrán al menos un semestre de intercambio internacional antes de graduarse

Para hacer frente a esto, comunicamos a los estudiantes que entendíamos sus preocupaciones con respecto al aprendizaje en línea. Si bien nos mantuvimos firmes en que la continuación de los cursos en línea era la mejor manera de lograr los dos objetivos de garantizar la seguridad y la continuación del aprendizaje, éramos conscientes de que la comunicación y la comprensión eran vitales.

Nuestros administradores superiores y las oficinas del programa explicaron las razones detrás de todas las decisiones importantes, respondiendo rápidamente a las preguntas de los estudiantes y reuniéndose con ellos en persona.

Se introdujeron múltiples medidas, entre ellas la de proporcionar apoyo y recursos adicionales a los estudiantes y al profesorado, para garantizar una educación de alta calidad a pesar del cambio en la metodología de enseñanza. En términos de evaluación, alentamos el uso de alternativas a los tradicionales exámenes a libro cerrado y proporcionamos a los profesores sugerencias de las mejores prácticas para el diseño de exámenes en línea. Los comentarios de los estudiantes al final del curso revelaron que, aunque la mayoría de las clases habían ido bien, las que se impartían en modo sincrónico e interactivo, en general, habían ido mejor.

La preparación para COVID-19

Habiendo capeado la tormenta en el otoño, anticipamos clases cara a cara o de modo mixto en el trimestre de primavera en 2020, pero esto no ocurrió.

Con el brote de COVID-19, HKUST tomó otra decisión de entregar todas las clases en línea para contener la propagación de la pandemia.

Para prepararse para el cambio, la universidad aplazó el comienzo del trimestre de primavera dos semanas, hasta el 19 de febrero.

Un grupo de trabajo dirigido por el Presidente supervisó la seguridad general del campus y concibió medidas para hacer frente a las interrupciones de las actividades de enseñanza e investigación. Ahora se creó un equipo interdepartamental, dirigido por la Oficina del Preboste y formado por los Decanos Adjuntos de todas las Escuelas y los administradores superiores de nuestro Centro de Innovación Educativa, Registro Académico y Centro de Servicios de Tecnología de la Información, para que sea la fuerza motriz que facilitara el intercambio de experiencias y lograr la coordinación de toda la universidad para migrar todos los cursos en línea dentro de la extensión de dos semanas.

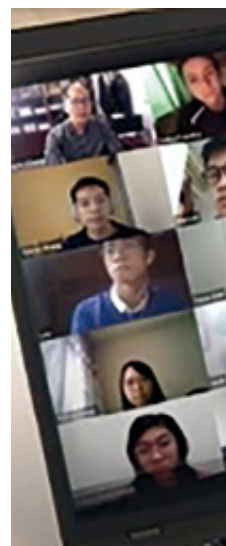
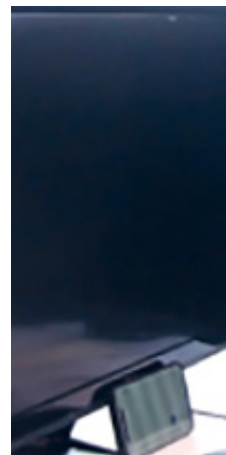
Basándose en la experiencia del otoño, se decidió que todas las clases se harían en modo "en línea, en tiempo real, interactivo". El equipo, que había adquirido una experiencia temprana en noviembre, decidió rápidamente apoyar una plataforma de Zoom.

Se eligió Zoom no sólo para permitir una capacitación y un apoyo específicos, sino también por su accesibilidad en todo el mundo, la capacidad de los servidores y la integración con los sistemas existentes de gestión del aprendizaje en línea.

Aunque algunos miembros de la facultad tenían experiencia en la enseñanza en línea, impartir clases en línea era todavía nueva para la mayoría de los 680 miembros de la facultad en HKUST. Se les animó a experimentar el aprendizaje en línea – primero como estudiantes y luego como profesores – en múltiples sesiones de formación llevadas a cabo para poner a todos al día.

A través de la formación repetida y el apoyo de una línea telefónica de ayuda, han formado su propia comunidad de apoyo y han empezado a aprender unos de otros. Mientras tanto, la constante retroalimentación y las mejores prácticas de la facultad se reunieron en una página web única.

Con miras a lograr los mismos resultados en nuestros programas, se estableció una evaluación continua de la calidad, con un





Arriba y por encima:
Un instructor imparte una clase interactiva en línea en tiempo real

formulario de retroalimentación en línea de un sólo clic para que los estudiantes expresaran anónimamente sus opiniones o informaran sobre problemas técnicos.

Después de unas ocho semanas (a mediados de abril), la mayoría de los profesores estaban cómodos con el formato. Para revisar la efectividad del aprendizaje en línea, se realizó una encuesta a los estudiantes a mediados de marzo. Más del 70% de los estudiantes encuestados estaban satisfechos o muy satisfechos con los aspectos técnicos de sus cursos en línea y los arreglos de los instructores para la logística del curso.

Muchos estudiantes calificaron su aprendizaje como efectivo o altamente efectivo. Alcanzar este nivel de satisfacción no habría sido posible sin los esfuerzos sostenidos de todos los miembros de la universidad.

Nuevas posibilidades

La aparición de disturbios sociales y el brote pandémico a pocos meses de distancia entre sí impulsaron la rápida adopción de la enseñanza en línea en toda la universidad. Nuestros experimentos nos han enseñado que, incluso después de que estas crisis disminuyan, la educación en línea ofrece muchas nuevas posibilidades.

En nuestros continuos esfuerzos por mejorar la enseñanza y el aprendizaje, hemos observado que algunos profesores que no son buenos en la enseñanza tradicional pueden tener un buen rendimiento en línea, mientras que otros profesores encuentran nuevas y útiles funciones interactivas que ofrece la enseñanza en línea, como las encuestas y el intercambio de pantallas. También nos complace ver que varios estudiantes, que normalmente estarían tranquilos en las aulas físicas, participan activamente a través del "chat" en línea.

Otros asuntos

HKUST tiene unos 230 socios de intercambio en 36 países de todo el mundo. Animamos a todos nuestros estudiantes universitarios a solicitar plazas de intercambio en el extranjero para complementar sus programas. También damos la bienvenida a los estudiantes de intercambio que llegan. De hecho, más del 50% de nuestros estudiantes universitarios tendrán al menos un semestre de intercambio internacional antes de graduarse.

En el trimestre de otoño de 2019, nuestra escuela de negocios recibió 190 estudiantes de intercambio. Por razones de seguridad en el campus y en Hong Kong, estos estudiantes tuvieron la opción de salir antes y continuar sus clases a distancia en sus países de origen.

También se les ofreció la opción de aprobar o rechazar los cursos. Nuestro mayor reto era asegurarnos de que pudieran volver a casa a salvo si lo deseaban. La mayoría de estos 190 estudiantes extranjeros eligieron irse temprano.

Poco después de terminar los arreglos para los estudiantes de intercambio entrantes, la pandemia de COVID-19 comenzó a plantear un nivel de riesgo diferente a nuestros 222 estudiantes de intercambio salientes en todo el mundo, algunos de los cuales estaban en las ciudades más afectadas.



Se adoptó un enfoque flexible, que incluía ofrecer a los estudiantes la posibilidad de reanudar sus estudios más tarde en HKUST o tomar clases a distancia ofrecidas por las instituciones de acogida, para ayudar a quienes deseaban regresar a Hong Kong o a sus países de origen.

Nuestra oficina de programas trabajó las 24 horas del día para comprobar su paradero, asesorar a cada estudiante a su regreso y comunicarse con nuestras instituciones asociadas en relación con la situación de nuestros estudiantes. De todos los estudiantes de intercambio salientes en el trimestre de primavera, más de 170 ya han regresado a casa. Para aquellos estudiantes no locales que regresan a Hong Kong desde las regiones afectadas, la universidad organizó una instalación de cuarentena para acoger a estos estudiantes durante dos semanas antes de que regresaran a sus dormitorios.

Hoy en día, las universidades de todo el mundo se enfrentan a retos excepcionales con la gestión de programas de intercambio de estudiantes. Como los estudiantes que se preparan para estudiar en el extranjero necesitan hacer arreglos con muchos meses de anticipación, HKUST ha anunciado la suspensión de su programa de intercambio de estudiantes universitarios (entrantes y salientes), incluso en el trimestre de otoño de 2020, ya que consideramos que esto es lo mejor para los intereses de nuestros estudiantes.

Apoyo continuo

Los estudiantes de MBA tienden a ser especialmente entusiastas en la búsqueda de oportunidades de redes para avanzar en sus

carreras y por lo tanto encuentran estos tiempos difíciles particularmente estresantes. De hecho, muchas personas e instituciones de todo el mundo, incluyendo empresas, gobiernos y universidades, son víctimas de estas desafortunadas circunstancias. Simpatizamos con las preocupaciones de los estudiantes y estamos haciendo todo lo posible para minimizar el impacto del brote del virus en su aprendizaje.

Por ejemplo, hemos introducido una serie de talleres para ayudar a los estudiantes a manejar los cambios y las crisis. Hemos organizado charlas de reclutamiento en línea y hemos proporcionado entrenamiento en entrevistas en línea. Hemos pedido y recibido un fuerte apoyo de nuestros ex-alumnos para proporcionar trabajos, prácticas y proyectos de consultoría para los estudiantes que se gradúan.

Hemos invitado a antiguos alumnos, incluidos los que se graduaron en 2003, el año en que Hong Kong se vio más afectado por el brote de SARS, a que compartan sus historias sobre cómo se fortalecieron y se volvieron más sabios después de un período especialmente difícil en Hong Kong.

No hay mal que por bien no venga. Hong Kong se recuperó rápidamente después del brote de SARS. Creemos que mientras mantengamos nuestro compromiso de proporcionar la mejor educación en los buenos y malos tiempos, nuestros graduados tendrán éxito en sus viajes de toda la vida.

En lugar de centrarse en el impacto a corto plazo, deberían concentrarse en el valor a largo plazo de su inversión y prepararse para las nuevas oportunidades que se avecinan. Al igual que nuestra experiencia de educación en línea, cuando llegue el momento adecuado, sus esfuerzos valdrán la pena.

HKUST llevó a cabo un foro en línea para intercambiar experiencias de enseñanza en línea, al que asistieron representantes de más de 40 universidades de todo el mundo. Se puede ver en: <http://cei.ust.hk/migrating-whole-university-online-real-time-interactive-teaching>