

# Reflexiones sobre la nueva era “*Post-Covid*” y su impacto en procesos de capacitación: ¿Ahora qué sigue?

Dr. Rubén Álvarez Venegas  
Subdirector de Capacitación y Evaluación, UNAM  
rubenav@dgp.unam.mx

## **Resumen**

*La sociedad, especialmente la mexicana, se ha visto significativamente transformada por la aparición de un nuevo agente biológico denominado SARS-COV-2. Ha sido afectada profundamente tanto de manera negativa como de forma positiva. Por un lado, el impacto sanitario que provocó daños en la salud poblacional, la economía, la educación y, por el otro, el alto nivel de desarrollo tecnológico e innovación social que se alcanzó a causa de la pandemia. Todo ello, en medio de una sociedad ávida de sobrevivir y prosperar, pero que en su centro lleva consigo el surgimiento de una nueva generación poblacional, de la cual sabemos poco, pero especulamos mucho. Ante la crisis, y como una capacidad de respuesta natural de la sociedad, se ha logrado un avance muy poderoso en temas de comunicación, tecnología, inteligencia artificial, entre muchos más, los cuales potenciarán las capacidades humanas. La educación y la capacitación, entonces habrán de convertirse en los patrones dominantes de este nuevo modelo social, pero en condiciones completamente distintas, donde el trabajo, el aprendizaje y la comunicación a distancia, sustentados en una fuerte base tecnológica sean los motores del desarrollo y, en donde la UNAM, se ha mantenido a la vanguardia.*

**Palabras Clave:** *Pandemia, Generación poblacional, eLearning, Sistemas de gestión de aprendizaje, Capacitación.*

Hoy en día, hablar de COVID-19 en México, y en cualquier parte del mundo, inevitablemente, nos remite a pensar en una pandemia provocada por un ínfimo agente biológico nombrado como SARS-COV-2, que ha transformado, en todos los sentidos, la vida de los seres humanos.

Las primeras imágenes que pueden colocarse en nuestra visión aluden a una crisis sanitaria, donde las capacidades instaladas del sector salud se vieron seriamente rebasadas; una crisis que demandó la aplicación de múltiples medidas de seguridad y diversas acciones de protección personal, entre las que destacan el uso de cubrebocas y caretas; el lavado frecuente de manos y el uso de gel desinfectante; mantener “Sana distancia” o distancia social; no saludar de mano, no tocarse la cara, etcétera.

Hablamos, también, de sus secuelas psicológicas, de la crisis económica que generó, la pérdida de empleos, el cierre de empresas, de la cantidad de personas contagiadas y del número de personas fallecidas,... cierto..., pero también es importante entender que, como parte de un proceso natural, nos ha heredado un nuevo modelo de vida familiar, social y laboral.

Sin pretender caer en el optimismo infundado, también ha dejado importantes legados positivos: propició el desarrollo vertiginoso de las comunicaciones a distancia, donde las tecnologías de la información, así como la proliferación en el uso de las redes sociales, contribuyeron a lograr un salto generacional en materia de tecnología, nunca antes visto.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (Vargas, 2020):

*“La rápida respuesta de las instituciones de formación permitió que en pocos días se estableciera una oferta de formación a distancia basada en Internet, que contribuyó a contener las pérdidas en capital humano y acumulación de competencias.”*

De igual modo, en materia de salud, biología, química, ingeniería, etc., fue necesario revolucionar lo existente. La creación de vacunas, antibióticos, tratamientos preventivos y correctivos de la enfermedad dieron “saltos cuánticos” y en un breve periodo lograron atender a la enfermedad, sus causas y sus síntomas. Se dio una nueva y verdadera Revolución Tecnológica altamente Innovativa. Incluso, se puede hablar de la construcción de nuevos ecosistemas de innovación<sup>1</sup> que han facilitado el crecimiento exponencial de productos y servicios vinculados a la economía de la Pandemia. El ecosistema sanitario, por supuesto, es el que mayor impacto directo tuvo en esta contingencia.

Parafraseando a Federico Mayor (2009): una gran crisis es una gran oportunidad, por tanto, es tiempo de aprovechar esas oportunidades que nos ha dejado la gran pandemia del siglo XXI. *“Estamos en un momento crítico de la historia de la Tierra, en el cual la humanidad debe elegir su futuro.”*

### **El eLearning como pieza fundamental en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la era COVID**

En materia laboral y académica, trabajadores, estudiantes y docentes, como resultado del confinamiento y la necesidad de mantener activa a la economía del país, desde sus hogares

(Home Office) aprendieron, en un tiempo récord, el uso efectivo y potencial de múltiples herramientas de la comunicación a distancia, la transferencia en tiempo real de la información y el análisis e interpretación de procesos y olas informativas.

Todo ello favoreció un aumento considerable en la demanda de cursos, propiciando la proliferación de aulas virtuales y el diseño de procesos de instrucción y de contenidos cada vez más efectivos y atractivos para los participantes.

Desde luego, como parte de todo esto, los procesos de enseñanza-aprendizaje no se quedaron atrás, tanto en las escuelas como en las empresas se utilizaron todas estas herramientas y se potenciaron, para lo cual fue relevante rediseñar y reinventar los procesos que hasta ese momento existían e invertir en herramientas de colaboración a distancia.

Se multiplicó la creación y uso de plataformas denominadas “Sistemas de gestión de aprendizaje” también conocidas como *Learning Management Systems* (LMS), que, a su vez, dieron paso al desarrollo de las LCMS, por sus siglas en inglés (*Learning Content Management Systems*) las cuales revolucionaron el campo de la educación y capacitación a distancia.

Plataformas como Moodle, Blackboard, Schoology, entre muchas otras, incluyendo Google Classroom, se convirtieron en la base de los procesos de enseñanza-aprendizaje a distancia. Permitieron la creación de Campus Virtuales, los cuales, con el potencial proporcionado por las plataformas de videoconferencia como Zoom, Google Meet, MS Teams, Go To Meeting e, incluso, el otrora indispensable Skype y el mismo WhatsApp, facilitaron la construcción de estrategias educativas y de capacitación híbridas; con

---

<sup>1</sup> De acuerdo con Martínez (2021). “Un ecosistema de innovación es la evolución natural de los *clusters* empresariales

que Michael Porter definió en los 80 como la concentración geográfica de empresas y agentes relacionados que compiten en el mismo sector de operaciones.”

participación síncrona o asíncrona, y con atención y asesoría continua.

Por supuesto, los *mass-media* jugaron un papel crucial en la educación básica de nuestro país, donde la televisión recuperó parte importante de la fuerza perdida en la última década con la impartición de clases a distancia. Incluso, se crearon y destinaron frecuencias televisivas exclusivamente para la transmisión de clases.<sup>2</sup>

Increíblemente, niños, jóvenes y adultos, en todos los niveles sociales, se insertaron con relativa “facilidad” al nuevo uso de las tecnologías. Pero no solo ahí, ya que también, diversas instituciones públicas y empresas privadas se volcaron por completo al uso de este tipo de herramientas para su uso pedagógico y andragógico, desarrollando múltiples estrategias integrales de formación.

Es claro que, también, fue necesario fomentar y consolidar procesos de autoaprendizaje y autonomía laboral, de lo contrario, los sistemas a distancia hubiesen sido más complejos de difundir, establecer y mantener en una población acostumbrada a la enseñanza presencial y dirigida.

En ese sentido, la gestión del aprendizaje tuvo que revolucionarse y transformar completamente los conceptos tradicionales de desarrollo de competencias y capacidades, tanto en el orden individual como en el colectivo.

Pero más aún, fue imprescindible lograr que los educadores, capacitadores y, en general, los formadores, aprendieran rápidamente a utilizar todas las herramientas que la tecnología del momento podía brindarles, a fin de no quedar a la zaga y desaparecer. Decenas o cientos de miles de personas dedicadas a la enseñanza en cualquiera de sus vertientes: educativa o empresarial, tomaron las riendas de su propia

---

<sup>2</sup> Camacho, et al (2020) refiere que se utilizaron medios tradicionales para acercar la educación a la población, a través de la señal televisiva, apoyándose de su portal web con herramientas digitales para docentes, estudiantes así como familiares, y así brindar educación en tiempos de contingencia.

formación y se forjaron en medio de la emergencia. Esa capacidad de respuesta que demostraron fue increíblemente ejemplar. Empresas de consultoría, de capacitación, así como las mismas instituciones educativas se focalizaron en salir avante con este nuevo reto.

La propia Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) logró aprovechar el potencial de los recursos tecnológicos y necesidades sociales del momento para mantener activas sus funciones sustantivas y reafirmarse a la vanguardia en nuestro país.

Además del campo educativo, en materia de capacitación, los avances y resultados de la UNAM también han sido favorables. La Dirección General de Personal, por medio de las Subdirecciones de Capacitación y Desarrollo y la Subdirección de Capacitación y Evaluación, incrementó significativamente la oferta de sus cursos en la modalidad a distancia, convirtiendo, prácticamente el 80% de los que eran presenciales en 2019 a su impartición “en línea” y acrecentó el alcance de éstos tanto a dependencias y entidades a lo largo y ancho del país como a participantes en todos los niveles y categorías laborales, respecto de años anteriores (DIAP, 2021); ya que el uso de estas herramientas facilitó el acceso a la capacitación desde cualquier punto geográfico de referencia y desde cualquier dispositivo electrónico de comunicación, ya sea fijo o móvil (PC, Laptop, Tablet, celulares).

Los denominados Webinar<sup>3</sup>, así como los cursos gratuitos en plataformas públicas y la necesidad de actualización de las personas, marcaron las directrices formativas a lo largo de la pandemia; por ello, la capacitación a distancia pudo consolidarse con mayor facilidad en tan breve tiempo.

<sup>3</sup> Webinar, proviene de Webinario; Neologismo que asocia las palabras Web y Seminario. Sesiones o reuniones interactivas que se realizan vía internet.

## Además de la parte educativa ¿Qué ha hecho la UNAM para acompañar en el proceso de transformación post-pandemia en materia de capacitación?

Los procesos de enseñanza y formativos (educación y capacitación) en situaciones como la actual, deben facilitar y promover en los individuos múltiples habilidades digitales que les permitan interactuar de forma individual y colectiva en esta nueva realidad, dado que además, las exigencias formativas del siglo XXI conllevan a una transformación de la enseñanza tradicional hacia el uso de diversas tecnologías y metodologías basadas en sistemas de redes y entornos virtuales (Camacho, 2020)

En materia de capacitación, la UNAM desarrolló, y continúa haciéndolo, estrategias para mantenerla activa; por supuesto, mediante acciones de orden tecnológico a distancia.

- El uso de la plataforma “Caplin”,<sup>4</sup> configurada a partir de la LMS Moodle, ha permitido llevar la capacitación a dependencias y entidades universitarias muy distantes y mantenerla disponible para todo el personal administrativo de la UNAM. Instaurada para estos fines **desde 2010, Caplin** ha sido la herramienta de capacitación a distancia más utilizada en la institución; sin embargo, a partir de la declaratoria de la Pandemia en México, en marzo de 2020, ésta logró multiplicar significativamente la demanda de usuarios (capacitandos).
- La impartición de eventos de capacitación por videoconferencia, por medio de la plataforma Zoom, también se incrementó considerablemente. Al no haber posibilidad de realizar cursos de tipo presencial, fue necesario migrar el 100% de éstos a los sistemas a distancia (Caplin y Zoom).

- El desarrollo de cursos híbridos impartidos por Videoconferencia; pero con el soporte tecnológico de Caplin para la realización de ejercicios, prácticas y evaluaciones, tanto de tipo síncrono como asíncrono, ha traído importantes resultados, ya que los trabajadores han podido aprender, mediante distintos enfoques de desarrollo, nuevas temáticas.
- La impartición de Webinars, mismos que, a la fecha, están cobrando relevancia, en materia de actualización, comienzan a dar sus primeros resultados como estrategia de capacitación breve y a distancia.
- La impartición de temas significativos por medio de los denominados Video-resúmenes, creados por la Subdirección de Capacitación y Desarrollo, para personal administrativo de base, y compartido para su conocimiento y actualización por personal de confianza y funcionarios.
- La creación de nuevas aulas para Videoconferencias Zoom (en el caso de la capacitación para personal de confianza y funcionario), que garantizan la disponibilidad de espacios exclusivos para los instructores libres de ruido ambiental y, desde la cual, se puede hacer uso de recursos más estables que los disponibles en las casas de los propios instructores (internet, con buena capacidad en el ancho de banda, con equipo de audio y video, pizarrón, impresora, aire acondicionado, y todo lo necesario para que el o la instructor(a) pueda impartir cómodamente sus sesiones).
- La adaptación de cámaras web, micrófonos y audio, así como la ampliación de nodos de conexión a internet en salas de reuniones, son algunos de los ejemplos que permiten referir ese compromiso que tiene la DGPe con la capacitación de sus trabajadores.

---

<sup>4</sup> Caplin cuenta con dos secciones: <https://caplin.dgp.unam.mx/SCyE> (personal de confianza y

funcionarios) y <https://caplin.dgp.unam.mx/CMPCA> (personal administrativo de base).

- Quizá una de las acciones más importantes en este proceso, fue la impartición de cursos a instructores, tanto internos como externos para que aprendieran el manejo de las plataformas: Caplin y Zoom y, con ello, garantizar el adecuado manejo de las herramientas, así como la manera en la que se requiere interactuar con los participantes, los contenidos y el cumplimiento de objetivos en los distintos cursos que se imparten en la Dirección General de Personal.

## La Generación COVID

En prácticamente todas las zonas urbanas y en una parte, aunque menor, de las zonas rurales se observó este fenómeno social y tecnológico, anunciando que esta es una tendencia irreversible, que ha dado lugar a la creación de una nueva generación de personas ávidas de la tecnología, del aprendizaje y el trabajo a distancia ¿Cómo llamarle a esa generación poblacional que transitó por una pandemia y salió bien librada de ella, pero que, a su vez, se vio debilitada en las relaciones sociales y psicológicas, aunque fortalecida en sus competencias tecnológicas?

Un grupo poblacional que, más allá de las generaciones cronológicas como las de los Millennials, los Centennials, los Boomers o los “X”, se caracteriza por ser un híbrido de todas ellas, donde convivieron y sobrevivieron a este punto de inflexión del desarrollo humano ¿Seremos Cuarentenials o Pandemials? ¿Habremos perdido y sumado aspectos de la personalidad colectiva de otras generaciones?

De acuerdo con Seminario y Acosta (2021), *“Los Pandemials no tenemos rango de edad. Porque esta pandemia afecta a jóvenes y a viejos, a hombres y mujeres, a pobres y ricos, casi por igual. Más que una descripción anclada en un espacio-tiempo*

*para un grupo de personas, Pandemials es una conceptualización psicográfica”*

Por otro lado, hay quienes ya se están aventurando a definir como la generación Pandemials, especialmente, a otro grupo poblacional; es decir, a los nacidos entre 2016 y 2021, principalmente porque esta generación habrá de transitar por un modelo distinto de relaciones sociales y el contacto humano, con la consecuente crisis de identidad ante el resto de la población que, al menos en nuestro país, resultaba ser muy kinestésica y gregaria, hasta antes de la pandemia. Habremos de esperar un par de años para conocer la tendencia, de manera mucho más clara, sobre este nuevo fenómeno social.

No obstante, ante esta vorágine que nos arrastra a la nueva era Post-Covid, es necesario aprovechar el potencial de tecnologización y digitalización para desarrollar efectivamente programas de capacitación *ad hoc* que se ajusten a las necesidades de una, también, nueva población que requiere ser atendida, en tiempo real.

## Y ahora ¿qué sigue?

Aún no hay certeza de cuánto tiempo habrá de durar esta crisis sanitaria y económica; lo que sí se tiene claro es que, en poco menos de un año, la sociedad avanzó a pasos agigantados hacia la innovación, el desarrollo tecnológico y hacia la construcción de una nueva etapa de relaciones sociales, familiares, afectivas, comerciales y laborales que marcarán el futuro de la sociedad.

El mundo es otro, sus protocolos relacionales han cambiado y hay que aprender a adaptarnos a la nueva realidad; a una “Nueva Normalidad”.

Pero, no solo a una nueva realidad basada en el concepto de salud, sino también a una nueva realidad sustentada en la hiperconectividad, la Inteligencia Artificial y la socialización global a distancia.

Si bien, el uso de las *Learning Management Systems* (LMS) ha permitido a los trabajadores mantener una percepción de relativa “normalidad” durante el tiempo que ha durado esta crisis sanitaria, la verdad es que hay que convencerlos de que esta modalidad de aprendizaje puede ser mucho más enriquecedora y más flexible. Se requiere que el 100% de la comunidad laboral, en conjunción con el resto de la población universitaria, interactúe con este tipo de tecnologías, a fin de lograr la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas que le ayuden a mejorar el desempeño productivo de las instituciones y empresas.

Un nuevo reto emerge, también, ante la “nueva realidad”; la proliferación y uso de herramientas digitales, las nuevas demandas de la población (estudiantes y capacitandos), las necesidades productivas que requiere la empresa actual, evidentemente, exigen del diseño y aplicación de nuevos sistemas y métodos para la Detección de Necesidades de Capacitación que se adapten al entorno virtual y el trabajo a distancia que la pandemia erigió. Se requiere innovar en campos que antes eran solamente considerados como futuristas y, en el mejor de los casos como visionarios, pero que ahora son una realidad y una necesidad que se debe atender de forma apremiante.

Es ahí donde la Dirección General de Personal y sus áreas de capacitación habrán de poner énfasis, a fin de mantener a la UNAM como punta de lanza en materia de capacitación.

*“El único modo de prepararse para el futuro es sacar el máximo provecho de nosotros mismos, nuestras organizaciones sociales y economías, en la convicción de que al hacerlo seremos todo lo flexibles, productivos e imaginativos que podamos llegar a ser.”*  
(Martínez, 2021).

## Fuentes de consulta

- [1]. CAMACHO Marín, Raúl; Rivas Vallejo, Carlos; Gaspar Castro, María; Quiñonez Mendoza, Carolina (2020). Innovación y tecnología educativa en el contexto actual latinoamericano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. 26, 2020. Universidad del Zulia, Venezuela. Disponible en internet en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28064146030>
- [2]. DIAP (Dirección de Administración de Personal). Informe de avance del PDI, julio 2021, Dirección General de Personal-UNAM.
- [3]. MARTÍNEZ Sesmero, JM (2021). Innovación y tecnología en época de adversidad. *Revista de la OFIL*; versión On-line ISSN 1699-714X versión impresa ISSN 1131-9429; *Rev. OFIL-ILAPHAR* vol.30 no.2 Madrid, 2020; Epub 15-Mar-2021. Disponible en internet en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-714X2020000200089](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000200089)
- [4]. MAYOR Zaragoza, Federico (2009). Una gran crisis, una gran oportunidad. *Revista electrónica Dialnet. Anuario CEIPAZ*, ISSN 2174-3665, N°. 3, 2009-2010 (*Ejemplar dedicado a: Crisis y cambio en la sociedad global*), págs. 15-26. Universidad de la Rioja, España. Disponible en internet en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3059497.pdf>
- [5]. Seminario Andrés y Acosta Nuno (2021). *Pandemics: primera cepa. Guía de nuevos insights para supervivencia de marcas*. Concepto creativo Nuno Studio. Disponible en internet en: <http://somospandemics.com/wp-content/uploads/2020/06/pandemics-primeracepa.pdf>
- [6]. VARGAS, Fernando (2020). Formación profesional en la respuesta a la crisis y en las estrategias de recuperación y transformación productiva post COVID-19. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Disponible en internet en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756090.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756090.pdf)