



Implementada por
giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



El efecto amplificador: Como la virtualidad promueve el aprendizaje y la colaboración en el sector público andino

Resumen

La vinculación de los procesos de aprendizaje e interacción a la estrategia de comunicación dinamiza la cooperación entre los actores a cargo del desarrollo de capacidades de los gobiernos descentralizados en Bolivia, Ecuador y Perú.

Una plataforma virtual creada en el marco del proyecto CADESAN (Fortalecimiento de Capacidades para la Descentralización en los Países Andinos) actúa como amplificador para el intercambio de experiencias. Acerca los contenidos a los usuarios gracias a que cuenta con una aplicación para el celular. Reduce los costos de interacción y crea oportunidades para los actores más alejados territorialmente.

El modelo de CADESAN, que combina elementos de capacitación, colaboración y comunicación, fomenta la capacidad de las y los actores a articularse en espacios interactivos y horizontales. Aporta al fortalecimiento de relaciones democráticas, aprovechando los conocimientos tácitos de los actores y la inteligencia grupal.

Contexto

Ante sus políticas de descentralización y de modernización de la gestión pública, los gobiernos de Bolivia, Ecuador y Perú están conscientes de la necesidad de generar sistemas formativos que ayuden a reducir las limitaciones

que hoy se aprecian en las capacidades de muchas y muchos servidores públicos para que alcancen el desempeño que exigen las nuevas responsabilidades y funciones de estas entidades.

En este marco el proyecto CADESAN apoya a las instituciones y actores nacionales clave a implementar una oferta de capacitación que responda a las demandas de las entidades territoriales de los tres países y que sea funcional a los procesos de descentralización y modernización de la gestión pública,



aprovechando experiencias y conocimientos nacionales y subnacionales.

Retos

- Fomentar el desarrollo de capacidades de las y los servidores públicos en un contexto diverso con objetivos y expectativas diferentes.
- Potenciar el alcance de la oferta formativa y de colaboración en un contexto regional y distribuido.
- Visibilizar y aprovechar las buenas prácticas en el desarrollo de las capacidades de los gobiernos locales y regionales, disponibles en la región
- Aportar con estrategias de Gestión de Conocimiento, que habiliten el acceso a experiencias, aprendizajes, buenas prácticas, tanto a niveles nacionales como regionales.

- Generar espacios regionales de intercambio y discusión más allá de los procesos de capacitación, propiciando el aprendizaje continuo y entre pares.
- Promover la cooperación horizontal permitiendo y valorando la incorporación de la perspectiva local para el desarrollo de capacidades.
- Aprovechar los recursos tecnológicos, como un mecanismo amplificador de las actividades de aprendizaje y desarrollo de capacidades, así como un instrumento para el resguardo y difusión de contenidos.

Pasos realizados

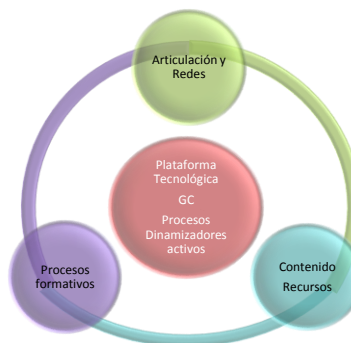
CADESAN definió una estrategia de comunicación articulada a una estrategia de aprendizaje e interacción. La razón de coordinar ambas es que se encuentran intrínsecamente relacionadas, dado que el aprendizaje es parte de un proceso de comunicación y la comunicación está inserta en los procesos de aprendizaje. Tanto la estrategia de comunicación como la de aprendizaje se encuentran ligadas al uso de las TIC's como instrumento mediador y potenciador de las actividades.

El desarrollo de capacidades promovido por CADESAN combina diferentes formatos que apuntan a impulsar cambios no solamente en las personas sino también a nivel de las organizaciones y el entorno social. Por tanto, los periodos formativos presenciales y virtuales fueron acompañados de asesoramiento técnico y apoyo en la implementación de los aprendizajes a nivel institucional, además de la promoción de espacios para la articulación inter-institucional.

En ese marco se desarrolla una plataforma tecnológica, que más allá de ser un instrumento tecnológico se convierte en un amplificador de los procesos de capacitación y aprendizaje.

La plataforma se basa en un concepto de Gestión de Conocimientos, entendiendo que los participantes no solo comparten conocimientos explícitos sino que, a través de la participación en los diálogos regionales, talleres presenciales, cursos y las comunidades de práctica virtuales, comparten conocimientos tácitos adquiridos a raíz de sus experiencias prácticas.

Estructuralmente la plataforma tiene tres componentes principales, implementados en un conjunto de herramientas informáticas de soporte:



Articulación y Redes: Es un espacio que propicia el intercambio de actores. Permite la creación de foros y comunidades de práctica, específicamente creadas para intercambios concretos y bajo un objetivo específico, como por ejemplo la aplicación de métodos de enseñanza innovadores o la definición de criterios de calidad en gestión de la capacitación para un concurso público en los tres países. Incluye la creación de boletines, notificaciones y otros formatos que dinamizan los procesos de intercambio.

Un aporte adicional es la articulación de la plataforma con la red social Facebook. La acción fue motivada por el hecho de que el comportamiento social con relación al intercambio y revisión de noticias está fuertemente afectado por el uso del Facebook. El comportamiento de los usuarios en este contexto y su relación con la plataforma fue motivadora.

La cantidad de personas con las que fue compartida cada información publicada permitió sacar conclusiones sobre el interés que despiertan o no determinados contenidos. Así, una información sobre métodos de evaluación de la capacitación fue una de las más compartidas alcanzando a 1152 personas.



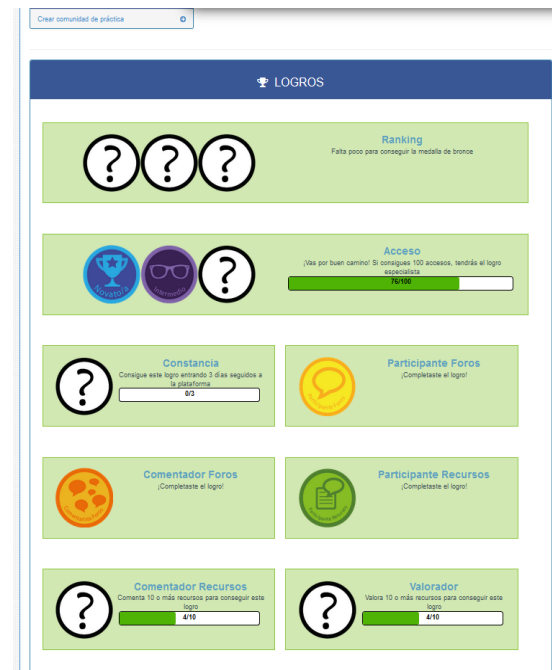


Contenido de Recursos: Se trata de una fuente de consulta y espacio para compartir publicaciones, videos, audios, noticias sobre temas de descentralización y desarrollo de capacidades. Se implementa a través de un banco de recursos, con capacidades de búsqueda y estructuración a través de categorías y etiquetas, que permiten un acceso más sencillo y rápido. Permite a los participantes aportar y contribuir con sus comentarios y sugerencias, lo que hace de este espacio algo más que una biblioteca de recursos y lo convierte en un espacio social activo.

Espacios de aprendizaje: Estos espacios permiten el desarrollo de cursos virtuales organizados y estructurados pedagógicamente. Parte de la oferta de cursos (Implementación del E-Learning y Tutoría Virtual) apuntó directamente a fortalecer la capacidad de manejo de las TICs en las contrapartes. Estos procesos siempre partieron de encuentros personales y actividades presenciales, generando la confianza necesaria entre las y los participantes para una futura colaboración virtual en el marco del curso y más allá de él.

Todas las actividades que se realizan en la plataforma son apoyadas por una Estrategia de

gamificación¹. Esta estrategia aprovecha motivadores para la realización de acciones que luego son reconocidas a través de la acumulación de puntos, presea y otras mecánicas de juego. Las y los participantes alcanzan resultados que son visibilizados a través de indicadores que retroalimentan sus aportes.



La plataforma se ha convertido en un elemento clave para implementar y hacer efectiva la estrategia de comunicación. Se ha utilizado para mejorar la participación y reconocimiento de los aportes de todos los actores y participantes.

La estrategia de comunicación comprende:

¹ Gamificación: Uso de dinámicas, mecánicas y estrategias de juego, en contextos distintos, para motivar acciones e influir en cambios de comportamiento.



Para el lapso entre 2015 hasta fines de abril del 2016 se generaron las siguientes cifras:

Total foros/comunidades creadas:	26
Total participaciones foros/comunidades:	495
Total de recursos publicados:	347
Total de visitas a recursos:	17348
Total de valoraciones a recursos:	38
Total de comentarios a recursos:	102
Total de usuarios registrados:	257
Usuarios activos:	199
Usuarios esporádicos:	58

Los usuarios pertenecen a los siguientes tipos de organizaciones:

Ministerios e instituciones del gobierno central	28%
Municipalidades provinciales y distritales	23%
Escuelas de administración pública, universidades e institutos	21%
Otros Organismos (p.ej. ONG....)	16%
Embajadas y Organismos Internacionales	3%
Mancomunidades	1%

Los resultados muestran un flujo importante de actividad, y de revisión de los recursos. La comunidad en sí es relativamente pequeña ya que agrupa en primer lugar a contrapartes y socios.

Un elemento importante de la estrategia para el desarrollo de la plataforma fue la posibilidad de acceso, tanto desde el WEB como desde los dispositivos móviles. Este elemento facilita la apropiación de los servicios definidos en la plataforma.

Factores clave de éxito

- El compromiso con las contrapartes, y reconocer su aporte, visibilizando sus acciones.
- Haber establecido un mecanismo de seguimiento, monitoreo y dinamización de la plataforma, apoyado con una persona dedicada a esta actividad.
- La difusión continua de los avances y el intercambio producido por y entre los diferentes actores (contrapartes, beneficiarios).
- La combinación de elementos de capacitación para adquirir competencias en el manejo de TIC con la aplicación práctica en el marco del proyecto.
- La accesibilidad WEB y Móvil. Con el cambio y disponibilidad de más y mejores equipos móviles (smartphone, tablets y otros), los usuarios están más dispuestos a participar de estos servicios, cuando tienen acceso desde sus propios dispositivos móviles.

Lecciones aprendidas

Los actores no participan sólo por el hecho de estar registrados en la plataforma. Deben encontrar aportes de valor que les sirvan en el contexto de sus actividades institucionales y les ayudan a resolver los problemas que se les presentan.

Es necesario crear incentivos para superar la barrera que supone la falta de experiencia en el manejo de las TICs, como tareas grupales que aumentan el compromiso de las personas, la entrega de certificados vinculada a determinados productos o el reconocimiento público.

A raíz de la experiencia vivida en el marco del proyecto CADESAN surgió entre las contrapartes una demanda de asesoría para la

conceptualización e implementación técnica del modelo que fue atendida por el proyecto.

El trabajo colaborativo aumentó la sensibilidad de los actores del nivel central respecto al valor que significa la incorporación de la perspectiva local y aportó a la consolidación de valores como el respeto mutuo.

Próximos pasos

Hasta la fecha, el Consejo Nacional de Competencias del Ecuador (CNC) y el Servicio Estatal de Autonomías de Bolivia (SEA) han implementado, con el apoyo de CADESAN, modelos de aprendizaje y comunicación con soporte tecnológico (ver las respectivas fichas). Otros actores están explorando la posibilidad de seguir el ejemplo e implementar estrategias similares.

Los contenidos generados en el marco del proyecto CADESAN serán trasladados a estas plataformas.

En el futuro, se trata de consolidar, ampliar y sistematizar estas experiencias innovadoras aumentando la capacidad de manejo de las TICs en beneficio del desarrollo de capacidades y, por ende, en la capacidad de gestión de los gobiernos descentralizados.

Carlos Arteaga Rivero
Asesor Técnico
CADESAN - Fortalecimiento de Capacidades
para la Descentralización en los Países
Andinos
AIRAD - Apoyo a la Implementación del
Régimen Autonómico y Descentralización
carlos.arteaga@giz.de