



ESIC-ICEMD: Un ejemplo de innovación en el aula para transformar desde la student experience

ESIC-ICEMD es una Institución educativa resultado de la integración de dos organizaciones. La escuela siempre ha demostrado una elevada disposición a trabajar con las metodologías más novedosa, lo que llevó a que en 2011 aceptara, de muy buen grado, la iniciativa de RH Asesores de introducir en aula formas distintas de enseñar-aprender que describiremos a continuación. Actualmente algunos de los retos a los que se enfrenta la institución son: cambios en el modelo educativo, nuevos modelos de negocio, protagonismo del entorno digital y una generación Z que cuestiona la formación tradicional.

Elena Pérez-Moreiras López, vocal de la Junta Directiva de la Sección de Psicología del Trabajo y las Organizaciones del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid y Socia Directora de RH Asesores Improving.

FICHA TÉCNICA

Autora: PÉREZ-MOREIRAS LÓPEZ, Elena.

Título: ESIC-ICEMD: Un ejemplo de innovación en el aula para transformar desde la student experience¹.

Fuente: Capital Humano, nº 338. Enero, 2019.

Resumen: ESIC-ICEMD es una Institución educativa resultado de la integración de dos organizaciones. La escuela siempre ha demostrado una elevada disposición a trabajar con las metodologías más novedosas. Actualmente algunos de los retos a los que se enfrenta la institución son: cambios en el modelo educativo, nuevos modelos de negocio, protagonismo del entorno digital y una generación Z que cuestiona la formación tradicional. Con la ayuda de RH Asesores Improving la escuela describió una nueva forma de enseñar-aprender y desarrollar talento con el objetivo central de conectar a cada alumno con la fuente de su sabiduría y sus talentos más esenciales, a través de la generación de High Energy Student Experiences.

Descriptor: Psicología del Trabajo / Competencias / Desarrollo / Aprendizaje

¹ Este artículo tiene como objetivo describir una nueva forma de enseñar-aprender y desarrollar talento, que la autora viene desarrollando como profesora de ESIC-ICEMD, desde hace 6 años, en el Programa Superior de Dirección y Gestión de Servicio al Cliente.

ESIC-ICEMD siempre ha demostrado una elevada disposición a trabajar con las metodologías más novedosas, lo que llevó a que en 2011 aceptara, de muy buen grado, la iniciativa de RH Asesores de introducir en aula formas distintas de enseñar-aprender que describiremos a continuación.

Desde nuestra perspectiva hoy en día esta orientación del proceso de aprendizaje adquiere especial significado dada la visión estratégica de la institución, enfocada en favorecer procesos de Transformación. Es claro que los entornos enormemente cambiantes, flexibles, volátiles y de rápida reacción que caracterizan esta era digital, hacen necesarias nuevas formas de aprender, enseñar y desarrollar talento. Así, Joost Van Nispen, fundador y presidente de ICEMD, expresaba al iniciar el curso, en el Claustro de Profesores, los retos a los que se enfrenta la comunidad educativa de la cual formo parte:

1. Cambios en el modelo educativo. Lo que supone:
 - a. Pasar de ser profesor a ser coach-facilitador de los “alumnos”.
 - b. Ofrecer super-personalización de itinerarios formativos.
 - c. Tutoría basada en Inteligencia Artificial.
 - d. Aprender Jugando.
2. Nuevos modelos de negocio.
3. Protagonismo del entorno digital.

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

E SIC-ICEMD es una Institución educativa resultado de la integración de dos organizaciones: ESIC Business School e ICEMD, Instituto de la Economía Digital. Después de una larga trayectoria de colaboración de 16 años, en 2011 ICEMD se constituye en el Instituto de la Economía Digital de ESIC. A través del Instituto se investigan y se imparten las disciplinas digitales, interactivas y relacionales en formato presencial, online e in-company.

ICEMD nació en 1995, con ESIC y ADIGITAL (entonces FECMD) como cofundadores, y fue pionero en desarrollar los primeros programas de marketing digital y comercio electrónico de nuestro país. En 2004 comienza la primera edición del Master y Programas Superiores para la Dirección y Gestión de Centros de Relación con Clientes, que de la mano de la AEERC Asociación de Expertos en Relación con Clientes, vienen desarrollándose con éxito desde entonces. En ese mismo año, es cuando empiezo a colaborar como profesora, para ampliar entre 2006 y 2010 esta colaboración entre ICEMD, la AEERC y RH Asesores, participando en el diseño y la coordinación de los módulos de RR.HH. de las ediciones presenciales y on-line.

CASO DE ÉXITO Nº 8²

Institución: ESIC-ICEMD.

Sector: Educación.

Participantes: Directamente, 111 Directivos y Mandos Medios participantes en los Programas Superiores de Dirección y Gestión de Servicio al Cliente de 2012 a 2018. Indirectamente, personal al cargo de los profesionales participantes en cada una de sus empresas de procedencia.

Duración: 6 años de experiencia, ediciones 2012 al 2018. Duración total de la intervención por edición: 4 meses.

Área de Competencias-Intervención: Liderazgo, Coaching y Nuevas Metodologías para el Desarrollo del Talento en la Era Digital.

Metodología: Improving Modelo Inteligencia Energética®.

² Ver casos anteriores en www.capitalhumano.es

>

> 4. Una generación Z que cuestiona la formación tradicional.

Las líneas de futuro vienen marcadas por la Open Innovation, caracterizada por:

- Disciplinas emergentes
- Formatos innovadores
- Experimentación constante
- High Energy

OBJETIVOS

- **Objetivo central de la intervención:** Conectar a cada alumno con la fuente de su sabiduría y sus talentos más esenciales, a través de la generación de *High Energy Student Experiences*.
- **Objetivos específicos del proceso:**
- **Objetivos Académicos:**

Lograr que los profesionales conozcan y vivan de manera experiencial, nuevas tendencias en desarrollo del talento y coaching que sean capaces de trasladar a su entorno empresarial cuando lo consideren más oportuno dadas las características y momento evolutivo de su organización.

Lograr que perciban desde dentro, las claves para transformarse en “Líderes más Resonantes” (Goleman, Boyatzis y McKeen, 2012).

- **Objetivos de Desarrollo Individuales (Objetivos de proceso de coaching):**

Los definen cada uno de los participantes en el Programa Superior. Se comienzan a gestar con la elaboración del Pre-work y se formulan verbalmente en la Sesión Presencial. Algunos ejemplos de estos objetivos son:

- Aprender a mantener la calma en situaciones de tensión
- Llenarme de energía.
- Renovarme.
- Encontrar respuestas a cuestiones que me preocupan relacionadas con el ejercicio de mi liderazgo y del equilibrio en mi vida.
- Identificar estrategias de actuación que me permitan ejecutar mejor mi rol de eslabón entre las altas esferas y mi gente.
- Saber cómo gestionar mejor la ansiedad.
- Regular mejor mi estrés.
- Encontrar vías para canalizar mejor mi energía de una manera más productiva.
- Ser capaz de mantener más distancia ante las adversidades.
- Aprender a fluir.
- Conocerme mejor para poder ayudar a otros a conocerse mejor.
- Identificar maneras de armonizar mi vida profesional y personal.
- Ser más hábil a la hora de poner límites.



- Saber cómo identificar mejor el talento de mis colaboradores.
- Conocer técnicas para desarrollar más y mejor a mi gente.
- Vivir una buena experiencia y marcharme con mayor sensación de paz y tranquilidad.
- Conocer cómo puede influir mi propia energía en la de los demás y qué hacer para que esta sea positiva y enriquecedora.
- Aprender a protegerme de entornos y gente tóxica.
- Descubrir cómo focalizar más mi energía para impulsar la consecuencia de los objetivos de mi equipo.

METODOLOGÍA

10 Principios de Actuación

1. La “unidad de trabajo” es el **momento estudiante**: cada una de las oportunidades que tenemos para conectar con él/ella.
2. Somos conscientes de que esos momentos de conexión van mucho más allá del tiempo y del espacio tradicionalmente concebidos.
3. Cada estudiante deja de ser tal, para convertirse en nuestro maestro. Invertimos los roles.
4. Como profesores-coaches somos conscientes de que generamos presente y futuro a través de nuestro lenguaje, emoción, cognición, corporalidad y transividad (espiritualidad).
5. Trabajamos desde la Teoría del Observador.
6. Decidimos utilizar la consciencia para crear espacios de infinitas posibilidades.
7. Elevamos la dimensión energética del ser humano a la categoría de Inteligencia³ según la Metodología Improving®.
8. Creemos firmemente en el poder de nuestros alumnos-maestros y en su completud como SERES HUMANOS.
9. Sabemos que lo existente es energía informada en movimiento.
10. Experimentamos la fuerza de la inspiración, sabemos cómo conectarnos a su fuente y hacerla presente en la relación con nuestro alumno-maestro.

Realidad Pedagógica Generada:

El aprendizaje experiencial, basado en el coaching cuerpo y movimiento, y los principios fundamentales de la psicología

del aprendizaje constructivista, se convierten en la base del método de trabajo. Un método que pasa de ser lineal y unidireccional (del profesor experto que dicta a sus alumnos pasivos conceptos que deben memorizar para garantizar que quedan como recursos de conocimiento en su cerebro para ser quizás aplicados en el futuro) a la **circularidad invertida** (un baile energizante de preguntas, respuestas y vivencia de dinámicas entre aprendiz y maestro) que facilita la conexión con los planos más esenciales del individuo y provoca una aventura apasionante de descubrimiento en primera persona sobre los recursos internos y el propio talento potencial de aquel al que acompañamos en su desarrollo.

Quien se pensaba experto, se convierte en aprendiz y quien se creía aprendiz, pasa a ser el maestro. Este cambio de roles, permite abordar el proceso educativo desde una perspectiva muy diferente, consiguiendo despertar en el “transformando”, la energía de sentirse empoderado y verdadero protagonista responsable de su propio proceso de evolución. Un proceso de evolución que se produce “desde dentro hacia afuera” y no al contrario, como ha venido siendo característico en la mayoría de la formación tradicional de nuestro país, con un éxito ahora más que cuestionado a causa de la idiosincrasia de la era digital y las nuevas generaciones.

El resultado es la emergencia de una realidad pedagógica única e irrepetible que cocreamos graciosamente junto a nuestros alumnos-maestros, que nos llena a ambas partes, de energía y sentido.

Base Científica:

Además de la abundante bibliografía existente en la literatura científica sobre estudios relacionados con la aplicación de metodologías dinámicas de enseñanza enmarcadas dentro de la psicopedagogía constructivista, experiencial y la psicomotricidad, que ha dejado claro hace décadas el poder del trabajo desde los dominios corporal y de movimiento para fomentar la creatividad y la innovación, el trabajo que exponemos en este artículo se enmarca en una línea novedosa de investigación científica que pretende ampliar el conocimiento relativo a la dimensión energética del ser humano y su influencia en su comportamiento, su capacidad para liderar, motivar, elevar el rendimiento, y crear entornos de trabajo saludables en las organizaciones.

Un ejemplo de esta línea de investigación es el artículo publicado por Michaéla C. Schippers de la Rotterdam School of Management (Erasmus University) y René >

³ (ver los casos: PELAYO, Capital Humano N° 316 Enero 2017 y CETELEM, Capital Humano número N° 322 Julio-Agosto 2017), el Modelo de Inteligencia Energética^{aa} (ver casos: SECURITAS, Capital Humano N° 327 Enero 2018 e INTERNATIONAL SOS, Capital Humano N° 332 Junio 2018) y el Coaching Energético (ver entrevista con John Collings en Capital Humano N° 310 Junio 2016).

> Hogenes: “Energy Management of People in Organizations: A Review and Research Agenda” (J Bus Psychology 2011, 26:193-203), traducido recientemente por Ana Vázquez de Parga miembro del Grupo de Trabajo de Nuevos Constructos y Metodologías para el Desarrollo del Talento en la Era Digital del Colegio de Psicólogos de Madrid, donde encontramos:

- “Aunque la energía es un concepto que está implícito en muchas teorías motivacionales, casi nunca se ha mencionado, o investigado, explícitamente”.
- “Cuando hay un alto nivel de energía en la organización, todo parece pasar más fácilmente. Los empleados se estimulan mutuamente ofreciendo continuamente ese esfuerzo extra...”.
- “ Los empleados energéticos son fundamentales para el éxito de una organización. Las personas con mucha energía son más productivas, creativas y tienen una influencia positiva en otros”.
- “La energía se puede ver como un recurso valioso que las personas se esfuerzan por proteger y/o obtener”.
- “Los **líderes transformacionales** son, tradicionalmente, considerados como energizantes”.
- Además de todo este trabajo mencionado, una base fundamental de estas intervenciones en ESIC-ICEMD es el Constructo de Inteligencia Energética que se encuentra en proceso de validación en la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona (centro al que es adscri-

to ESIC-ICEMD) con la supervisión del catedrático Don Joan Boada y Grau (para conocer más sobre el constructo, la investigación y la posibilidad de participar y beneficiarse como organización contactar con: eperez-moreiras@gruporh.com).

Fases de la Intervención:

Bajo este marco, la impartición de la clase tradicional desaparece. La “formación” se convierte en un proceso de **transformación** que dura meses, empezando antes de la sesión presencial y alargándose hasta el final del Programa. El profesor ejerce su rol de coach-facilitador Improving® y pone en práctica la competencia más importante de un coach: LA PRESENCIA, que va mucho más allá de la cercanía física y material. Las fases de este proceso son las siguientes:

- Preparación de proyecto con reuniones lideradas por el Coordinador Académico del Programa Superior.
- Desarrollo del Proceso de Transformación Improving® dentro del contexto del Programa Superior:
 - Pre-work: 1 hora (entregado 10 días antes del encuentro presencial).
 - Sesión Presencial de 5 horas.
 - Post-work:
 - Realización de Planes de Acción-Compromisos adquiridos en la sesión presencial grupal.
 - 20 horas mínimas de trabajo individual a desarrollar en solitario en las semanas posteriores

Cuadro I



Cuadro 2

EVALUACIÓN SESIÓN 2018					
1. El conocimiento trasladado se ubica perfectamente a su sesión y a la coordinación con otros profesores.	9,55				
2. Metodología y orden en la transmisión del conocimiento.	9,64				
3. Grado de consecución de los objetivos.	9,73				
4. Nivel de conocimiento del profesor	9,82				
5. Grado de ayuda en el aterrizaje de lo aprendido y metodología práctica.	9,55				
6. Preparación y calidad del material aportado.	9,82				
7. Nivel de empatía-diálogo en clase	9,91				
Total					9,72
¿El profesor ha adecuado la sesión al perfil de la clase de forma general?	NO	0	SI	100%	
Media Global "FEEBACK SESIÓN PRESENCIAL"					
Estándar de calidad ESIC-ICEMD: 8					
Calidad del Profesor en su intervención: 9,72					
Media Global del Curso (todos los profesores): 9,09					

a la sesión con la documentación de apoyo y otros recursos.

- Seguimiento individualizado a demanda hasta la finalización del Programa Superior (la duración de este periodo suele ser de dos meses a partir de la sesión presencial).
- Evaluación.

la realidad que ven sus ojos, aunque la situación sea la misma para todos los individuos.

- Si quiero que cambie algo de mi realidad profesional o personal, el cambio debe empezar por mí. "Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo".
- La importancia de la energía que proyecto como profesional y formas para lograr proyectar energía positiva que me permiten atraer a las personas adecuadas y crear buenos ambientes de trabajo".

RESULTADOS OBTENIDOS

¿Qué logramos cuantitativamente?

Histórico Sesión "Nuevas Tendencias en Coaching y Desarrollo del Talento en la Era Digital" dentro del Programa Superior de Dirección y Gestión de Centros de Relación con Clientes 2012-2018 ESIC-ICEMD. (Ver cuadro 1) Evaluación Sesión 2018 "Nuevas Tendencias en Coaching y Desarrollo del Talento" del Programa Superior de Dirección y Gestión de Centros de Relación con Clientes. (Ver cuadro 2)

¿Qué logramos cualitativamente?

Algunos Testimonios de los Profesionales (pasados 6 meses del fin del Programa o más):

- "La sesión me enseñó:
 - Lo importante que es, en la dirección de personas, saber ponerte verdaderamente en el lugar del otro
 - A ser más consciente de que las personas somos completamente distintas y que cada uno describe
- "Para mí la sesión con Elena Pérez-Moreiras fue una gran sorpresa. Superó cualquier expectativa. Compartimos un viaje juntos que nos unió como grupo y en mi caso, además, me abrió la mente a otras experiencias. Fue una sesión especial y relevante en mi vida personal y profesional".
- "Con la sesión, fui más consciente de cómo cada día supone un nuevo reto de superación y de la importancia de encontrarme conmigo misma para afrontar esos retos. Con ello, soy más capaz de definir mejor mis acciones para conseguir los objetivos. Sé que todo termina y todo empieza a la vez".
- "Me ayudó a visualizar el final de un ciclo difícil que he superado, y a partir del cual, veo más claro el futuro. En el día a día, me ayudó a mejorar mi capacidad para meditar hacia donde voy, y los pasos para conseguir mis objetivos. Eso me permite, el reencuentro conmigo misma, con mi centro, y también consigo valorarme más. Desde ahí, todo es más fácil". ■