

Gestión universitaria para el cumplimiento de las funciones docentes en tiempos de Pandemia en la era digital. Caso Universidad de Valparaíso – Chile

Ismael Figueroa Palet, académico, Carrera de Ingeniería en Información y Control de Gestión de la Universidad de Valparaíso, Chile, Las Heras N°6, Valparaíso, 322507972, ismael.figueroa@uv.cl, www.uv.cl

María Angélica Piñones Santana, académica, Carrera de Ingeniería en Información y Control de Gestión de la Universidad de Valparaíso, Chile, Las Heras N°6, Valparaíso, 322507972, angelica.pinones@uv.cl, www.uv.cl

RESUMEN

La pandemia del COVID-19 es una crisis sanitaria sin precedentes y ha obligado a implementar medidas que entorpecen el funcionamiento normal de los países para evitar la propagación del virus y cuidar la salud y vida de las personas. En la Educación, llevó al cierre inmediato de las actividades presenciales, y en medio de la contingencia sus autoridades implementaron medidas de emergencia, que permitieran la continuidad de la entrega del servicio a sus estudiantes. Por lo anterior, este estudio busca analizar cómo los gobiernos universitarios han abordado este desafío, aprovechando las oportunidades de la era digital, adaptando los procedimientos académicos y administrativos para asegurar la calidad y entrega de la educación a sus estudiantes, analizando un caso particular de la Universidad de Valparaíso – Chile, a través de la indagación acerca de la percepción de la comunidad universitaria respecto de las medidas y las gestiones realizadas por la Universidad.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic is an unprecedented sanitary crisis that forcefully hampers the normal workings of countries, in order to stop the propagation and the virus and to care of the health and life of people. In Education, it produced the immediate suspension of in-person activities, and in the middle of the crisis the authorities implemented emergency measures to continue providing services to the students. Due to this, this study aims to analyze how university governments have faced this challenge, exploiting the opportunities of the digital era, and adapting their administrative and academic processes to ensure the delivery of quality education to the students. We study the particular case of the Universidad de Valparaíso – Chile, by inquiring about the perception of the community regarding the measures and management actions taken by the University.

1. INTRODUCCIÓN

Desde finales del año 2019 hasta la fecha, se ha producido la pandemia del coronavirus, que está reconocida como una de las crisis sanitarias sin precedentes, la cual ha repercutido a todo el mundo, ya sea por personas contagiadas, fallecimientos, efectos en la economía, entre otros.

En el área de Educación, durante este periodo de crisis sanitaria llevó al cierre de las actividades presenciales en forma inmediata, con el fin de evitar la propagación del virus y cuidar la salud y vida de sus estudiantes en todos sus niveles.

Esta suspensión de actividades presenciales obligó a las autoridades educacionales aplicar medidas de emergencia, que permitieran la continuidad de la entrega del servicio a sus estudiantes, desplegando sus esfuerzos en metodologías de educación a distancia, contratando plataformas aprovechando la era digital, capacitando a sus académicos, entregando dispositivos digitales a sus estudiantes, adquiriendo recursos bibliográficos digitales, generando cambios logísticos para el personal administrativo y más.

En la educación superior, las autoridades universitarias deben establecer las bases para que sus estudiantes desarrollen sus talentos como los profesionales que necesita la sociedad de hoy, asegurando que este servicio de educación se encuentre al alcance de todos sus matriculados, rol que se ha visto más desafiante que nunca frente a la pandemia mundial. Es por lo anterior, que este ensayo busca analizar cómo los gobiernos universitarios han abordado este desafío, aprovechando las oportunidades de la era digital, adaptando los procedimientos académicos y administrativos para asegurar la calidad y entrega de la educación a sus estudiantes.

En este estudio se presenta el caso de la Universidad de Valparaíso, Chile. Esta institución de educación superior fue fundada el año 1981, a partir de la sede regional de la entonces Universidad de Chile. En la actualidad la Universidad de Valparaíso es una institución estatal, autónoma, y enfocada en los intereses y necesidades del país, con un foco regional en la región de Valparaíso. Su quehacer involucra las tareas fundamentales de la vida universitaria: docencia, investigación y extensión, buscando el más alto nivel de excelencia. En la actualidad, la universidad tiene más de 14 mil estudiantes, repartidos entre sus 11 facultades.

Para aportar con antecedentes cuantitativos y cualitativos a la discusión, se ha indagado a través de cuestionarios, entrevistas y análisis documental, en las distintas facetas que conforman el proceso de educación en una modalidad presencial y tradicional, en contraste con los cambios y la gestión realizada por la Universidad de Valparaíso, en el periodo 2019-2020, primero desde el punto de vista de las autoridades del nivel central, para luego examinar las consecuencias en nuestra propia práctica académica. Los desafíos creados por esta crisis son numerosos, pero la adopción de sólidas políticas implantadas por los gobiernos universitarios puede convertir este complicado escenario en una oportunidad para redefinir modalidades de enseñanza adaptada a la era digital.

Por lo tanto, la estructura de este trabajo es como sigue: en la Sección 2 se describe la Metodología utilizada para recabar la información presentada en este reporte; luego, la Sección 3 exhibe los resultados cuantitativos y cualitativos resultantes de la aplicación de la Metodología. Finalmente, la Sección 4 presenta una discusión, análisis y conclusiones de los antecedentes presentados.

2. METODOLOGÍA

Si bien es posible reportar sobre la gestión universitaria desde distintas perspectivas, tanto económicas, administrativas u organizacionales, en este trabajo se ha optado por indagar acerca de la percepción de la comunidad universitaria respecto de las medidas y las gestiones realizadas por la Universidad. Más específicamente, se ha apuntado a indagar respecto a las siguientes dimensiones o aspectos de la gestión:

- Gestión y cambios en los procesos administrativos.
- Gestión de recursos e infraestructura tecnológica.
- Gestión de la capacitación docente.

Así, se confeccionaron dos cuestionarios: uno destinado a funcionarios clave del Nivel Central, y otro enfocado en Funcionarios Administrativos que desarrollan sus funciones a nivel de carreras. Cada cuestionario consiste en una serie de afirmaciones, ante la cual el sujeto debe indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo utilizando una escala Likert de 5 puntos, donde 1 significa “Totalmente en Desacuerdo” y 5 es “Totalmente de Acuerdo”. La Tabla N°1 a continuación indica las afirmaciones para Nivel Central, mientras que la Tabla N°2 describe las afirmaciones para Funcionarios Administrativos. Además de cada una de las afirmaciones, los cuestionarios incluyen una pregunta abierta, para recibir comentarios generales por parte de los participantes.

Tabla N°1

Código	Afirmación
NC-01	Durante esta pandemia, la Universidad ha debido tomar medidas de gestión extraordinarias.
NC-02	La situación país y el contexto mundial hacen muy difícil el desarrollo de las competencias profesionales, de acuerdo a los estándares comprometidos por la Universidad.
NC-03	Debido al nuevo contexto ocasionado por la pandemia, la Universidad realizó cambios en los procesos administrativos.
NC-04	La Universidad ha debido adaptar o reinterpretar artículos de reglamentos académicos y otros, a fin de poder continuar su operación.
NC-05	La Universidad ha adaptado su gestión de manera rápida y oportuna, de acuerdo a las necesidades de los estudiantes y académicos.
NC-06	La Universidad contaba con plataformas y recursos digitales suficientes para enfrentar la enseñanza en el contexto de la pandemia.
NC-07	La Universidad debió invertir en nuevas tecnologías y plataformas, a fin de poder continuar de manera efectiva con su operación a nivel de docencia.
NC-08	Previo a la pandemia, la mayoría de los docentes estaban capacitados para el uso de la mayoría de los recursos y plataformas digitales provistas por la Universidad.
NC-09	Durante la pandemia, la Universidad ha provisto de manera adecuada capacitación a los docentes, en cuanto al manejo de plataformas y herramientas tecnológicas.
NC-10	Por favor agregue cualquier comentario relacionado a las preguntas y/o respuestas, así como a la gestión de la Universidad en este período de crisis.

Cuestionario para funcionarios clave del Nivel Central

Tabla N°2

Código	Afirmación
FA-01	La Universidad ha tomado medidas extraordinarias para permitirme realizar mi labor desde casa
FA-02	La Universidad ha provisto los recursos tecnológicos y de infraestructura necesarios para la continuar efectivamente la operación administrativa.
FA-03	Debido al nuevo contexto ocasionado por la pandemia, la Universidad realizó cambios en los

	procesos administrativos.
FA-04	La Universidad ha debido avanzar en su transformación digital a nivel administrativo.
FA-05	La Universidad ha debido adaptar o reinterpretar artículos de reglamentos académicos y otros, a fin de poder continuar con su operación.
FA-06	La Universidad ha adaptado su gestión de manera rápida y oportuna, de acuerdo a las necesidades del trabajo administrativo.
FA-07	Por favor agregue cualquier comentario relacionado a las preguntas y/o respuestas, así como a la gestión de la Universidad en este período de crisis.

Cuestionario para Funcionarios Administrativos

2.1 PARTICIPANTES

Si bien se realizó una convocatoria amplia por vía electrónica, en resumen, participaron 24 funcionarios administrativos y 4 funcionarios de nivel central. La mayoría de los funcionarios administrativos de la Universidad de Valparaíso corresponden a:

- Secretarías de Coordinación de Carreras y/o Facultades
- Secretarías de Carrera
- Funcionarios de Bibliotecas

Mientras que los funcionarios de Nivel Central corresponden a:

- Encargado de Presupuestos
- Encargada de Biblioteca
- Encargada de Pregrado
- Coordinador Unidad de Gestión de Personas

2.2 OTROS ANTECEDENTES

Además de los resultados de los cuestionarios, se ha tomado en consideración la información oficial promulgada por Rectoría, mediante una serie de “Comunicados por COVID-19”, los cuales ya son 18 a la fecha de envío de este trabajo. Estos anuncios, realizados por correo electrónico a todos los integrantes de la Universidad, sirven de comunicación oficial respecto a medidas de gestión tomadas en el contexto de la pandemia por COVID-19.

3. RESULTADOS

A nivel de resultados, se reporta en primer lugar las estadísticas descriptivas de las respuestas a cada uno de los cuestionarios, para luego mostrar un resumen de las medidas de gestión tomadas por la Universidad, y anunciadas mediante los “Comunicados COVID-19”. Luego, en la Sección 4, se presenta la discusión y principales conclusiones del análisis de este caso de estudio.

3.1 CUESTIONARIOS

La Tabla N°3 muestra los resultados del Cuestionario para Nivel Central. En ella se aprecia un alto nivel de acuerdo general ante todas las afirmaciones, lo que se reafirma en la mayoría de los casos con el bajo valor de la desviación estándar ($s = 0,6$ para NC-01, NC-03, NC-05, NC-08, y NC-10), y también en el valor de la mediana. Por tanto, a nivel general, estos resultados reflejan que los funcionarios encuestados de nivel central consideran que ha sido necesario tomar medidas extraordinarias de gestión, dado el difícil contexto generado por la pandemia COVID-19, y esto ha incluido ajustes en la interpretación y/o aplicación de reglamentos y normas.

No obstante lo anterior, es interesante analizar en más detalle los resultados para las preguntas NC-06 y NC-08, las cuales tienen los menores resultados en promedio. Así, el valor de 3,8 promedio para NC-06 indica que los encuestados no están tan convencidos sobre la situación tecnológica de la Universidad en el contexto previo a la emergencia sanitaria. De manera parecida, el valor de 3,3 para NC-08 indica también una incerteza respecto a la percepción sobre el nivel de preparación de los docentes en el uso de las nuevas tecnologías y metodologías de enseñanza-aprendizaje. Por tanto, se puede apreciar que los resultados identifican fortalezas en el área de gestión y reacción oportuna, mientras que también identifica debilidades respecto de la situación previa en la que se encontraba la Universidad.

Tabla N°3

	NC-01	NC-02	NC-03	NC-04	NC-05	NC-06	NC-07	NC-08	NC-10
Promedio	4,8	4,3	4,8	4,3	4,5	3,8	4,3	3,3	4,5
Desv. Estandar	0,6	1	0,6	1,2	0,6	1	1,2	0,6	0,6
Mediana	5	4	5	5	5	4	5	3	5
Valor Mínimo	4	3	4	3	4	3	3	3	4
Valor Máximo	5	5	5	5	5	5	5	4	5

Estadísticas descriptivas Cuestionario para Nivel Central

De manera similar, la Tabla N°4 muestra los mismos resultados para el Cuestionario de Funcionarios Administrativos. En este caso, las preguntas apuntan más a la percepción sobre las facilidades para habilitar el teletrabajo, y el cumplimiento efectivo de las labores propias de cada funcionario administrativo. Se observa que la pregunta FA-01 alcanza casi el máximo nivel de acuerdo, con un promedio 4,9, lo que claramente refleja que los encuestados han recibido por parte de la Universidad el apoyo necesario para esta nueva modalidad en el desempeño de sus labores.

Asimismo, las otras preguntas muestran un alto nivel de acuerdo, con promedios superiores a 4. Los valores más bajos corresponden a las preguntas FA-02 y FA-05. Respecto a FA-02, esto podría indicar que, si bien la Universidad ha apoyado el trabajo remoto de estos funcionarios, se percibe que puede haber necesidades tecnológicas no satisfechas (por ejemplo, computadores más rápidos). Por otro lado, el valor para FA-05 refleja un valor similar que NC-04; es decir, se percibe cierto nivel de “reinterpretación” de las reglas administrativas, pero no parece ser un fenómeno exacerbado.

Tabla N°4

	FA-01	FA-02	FA-03	FA-04	FA-05	FA-06
Promedio	4,9	4,3	4,6	4,8	4,2	4,6
Desv. Estandar	0,3	1,2	0,9	0,5	1,3	0,7

Mediana	5	5	5	5	5	5
Valor Mínimo	4	1	1	3	1	3
Valor Máximo	5	5	5	5	5	5

Estadísticas descriptivas Cuestionario de Funcionarios Administrativos

3.2 COMUNICADOS Y MEDIDAS OFICIALES

A continuación, la Tabla N°5 resume la cronología de medidas de gestión y gobernanza realizadas por la Autoridad Universitaria. Se destaca la rápida reacción, y la decisión anticipada de entrar en modalidad de teletrabajo y dotación mínima. Es posible observar que la mayoría de las medidas se concentran en los meses de marzo y abril. Esto es altamente relevante, considerando que las clases online se iniciaron finalmente el día 06 de abril. Se destaca también, y en concordancia con las percepciones recabadas en los cuestionarios, que hay un refuerzo en las capacitaciones a docentes, tanto en el uso de plataformas online, como en nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje. Finalmente, queda en evidencia un esfuerzo administrativo y económico no menor, al facilitar más de 500 computadores y 1.500 chips de conectividad a los estudiantes. Estas cifras corresponden a una cota inferior, dado que son las últimas cifras oficiales conocidas a la fecha.

Tabla N°5

N°	Fecha	Principales Medidas
01	14-03-2020	- Formación de Comité Multidisciplinario. - Suspensión de clases presenciales. - Teletrabajo para grupos de riesgo, y opcional para otros trabajadores según jefaturas. - Requerimiento de teleconferencia para reuniones con más de 15 integrantes.
02	16-03-2020	- Paso a modalidad de funcionamiento de dotación mínima. - Suspensión de todas las actividades, actos, ceremonias y otros, en las dependencias universitarias.
03	17-03-2020	- Llamado a asistir a capacitaciones para uso de herramientas virtuales y plataformas. - Constancia de validez el correo electrónico como firma online, y necesidad de continuidad de los procesos académicos de manera virtual. - Se anuncia creación de catastro de afectados por COVID-19 en la comunidad Universitaria.
04	18-03-2020	- Se reafirman las medidas anunciadas anteriormente, en vista del anuncio presidencial de Estado de Catástrofe. - Llamado a continuar con las capacitaciones a fin de implementar la docencia online.
05	19-03-2020	- Se disponen laboratorios de la Universidad para análisis de muestras y exámenes de COVID-19. - Preparación de repositorio web con recursos académicos sobre COVID-19. - Se insiste en el uso de los recursos para formación académica.
06	21-03-2020	- El rector presenta un recurso de protección para solicitar que se decrete cuarentena total en la zona, por al menos 14 días.
07	27-03-2020	- Se extiende modalidad de trabajo remoto y dotación mínima. - Se anuncia inicio de clases online el día 6 de Abril.
08	03-04-2020	- Se inicia proceso de identificación de estudiantes que no cuenten con equipos computacionales y/o conexión a Internet, a fin de proveerles estos servicios para su participación efectiva en las clases online.

		- Se aprueba “Protocolo de prevención Covid-19” para los casos que es necesario concurrir presencialmente a la Universidad.
09	09-04-2020	- Se vuelve a prorrogar el trabajo remoto y modalidad de dotación mínima. - Se reportan cifras respecto a participación en clases online. - Se reporta la entrega de equipos y más de 1.500 chips de conectividad a estudiantes.
10	27-04-2020	- Se reporta entrega de más de 200 computadores, a los que se sumarán 300 más. - Se anuncia creación de “Fondo Solidario UV” para ir en ayuda de algún miembro de la comunidad que lo necesite. - Se vuelve a prolongar la modalidad de trabajo remoto y dotación mínima. - Se reportan estadísticas oficiales sobre las clases online: - o 2.240 clases online, con un universo de 107.032 participantes. - o 3.480 asignaturas cargadas en Aula Virtual - o 80% de alumnos registrados han ingresado al Aula, es decir 11.971 de 14.789.
11	08-05-2020	- Se comunican medidas de reajuste presupuestario, que sin embargo no afectarán las remuneraciones.
12	11-05-2020	- Se habilita un correo para que los estudiantes expongan sus situaciones y necesidades de ayuda económica y tecnológica. - Se prorroga la modalidad remota y dotación mínima.
13	22-05-2020	- Se prorroga el trabajo remoto y dotación mínima.
14	05-06-2020	No se anuncian medidas específicas, sólo reiteración del esfuerzo y agradecimiento a los esfuerzos académicos y administrativos.
15	12-06-2020	- Se continúa con la dotación mínima y trabajo remoto, dada la cuarentena dictada por el Ministerio de Salud.
16	26-06-2020	- Se planifica la realización online del Segundo Semestre académico.
17	05-08-2020	- Se comunica sobre proyecto de reforma de los estatutos de la Universidad.
18	11-09-2020	- Se anuncia una medida para aliviar el registro de carga académica, durante el resto del periodo excepcional.

Resumen de Comunicados y Medidas Anunciadas por la Autoridad Universitaria

Como se pudo observar, la Universidad de Valparaíso para el cumplimiento de las funciones administrativas y académicas en tiempos de Pandemia en la era digital, realizó una serie de gestiones que le permitió optimizar el uso de Herramientas TIC para Teletrabajo con las que contaba, como:

- Acceso remoto a la Universidad instalando VPN (Virtual Private Network) en los computadores de funcionarios administrativos y académicos, con el fin que pudieran ingresar a los sistemas institucionales, que por seguridad no son expuestos a Internet (FIN700, GESDOC, sitios.uv.cl por ejemplo).
- Uso de G-Suite para Educación (Google Apps) para las comunicaciones ya sea de correo electrónico, chat o video conferencia (Google Meet).
- Uso de Sistema de Video Conferencia Zoom, en el que la universidad gestionó la compra de 600 licencias dedicadas de la plataforma de Videoconferencia Zoom destinadas a la

docencia de pre y postgrado, que permite conectar por sesión hasta 300 puntos remotos, por tiempo ilimitado; Grabar sesiones en forma local y tomar control sobre sus usuarios participantes.

- Office 365, que permite la instalación de la suite Office en computadores institucionales y personales. También tiene herramientas de colaboración en línea y sistema de videoconferencia.

Para complementar el buen uso de estas herramientas, las autoridades universitarias gestionaron un plan de capacitación de emergencia, en forma sincrónica a través de talleres online y asincrónicas a través de tutoriales y cápsulas, para acceso de todos sus académicos.

Lo anterior, tenía como fin preparar a sus académicos y asegurar los métodos de enseñanza para que sus estudiantes adquieran las competencias de aprendizajes y los desempeños claves de sus programas académicos, algunos de los talleres realizados fueron: el uso de herramientas de videoconferencia; creación de recursos audiovisuales y de Aula Virtual 2020; uso de Google Meet; “Cómo planificar mi docencia Virtual”; activación del canal de Youtube y agregar subtítulos a los videos desde Youtube; “Configurando mi espacio virtual para una mejor gestión de mi asignatura”; creación de cuestionario y cómo exportar el banco de preguntas en el Aula Virtual, entre otros.

Considerando que el plan de contingencia implementado por las autoridades universitarias fue aplicado en el transcurso del primer semestre del año 2020, para el segundo semestre las capacitaciones se mantuvieron, pero de forma más personalizadas para aquellos académicos que lo requerían, a través de un acompañamiento tecno-pedagógico. Las decisiones que ha implementado la Universidad de Valparaíso, en esta pandemia del COVID-19, ha mostrado importantes avances en el uso de los recursos de sistemas de información, en un tiempo récord, para garantizar la continuidad del aprendizaje de sus estudiantes.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En nuestra experiencia e interpretación, podemos concluir que la Universidad de Valparaíso ya contaba con la mayoría de los recursos de sistemas de información y telecomunicaciones que hoy en día son indispensables para satisfacer la labor de docencia universitaria. Sin embargo, vemos una marcada diferencia en los niveles de adopción, todo esto a pesar del esfuerzo de difusión y capacitación permanentes. Podemos destacar que una consecuencia directa de los efectos sociales de la pandemia por COVID-19 ha sido la reactivación y agilización en la gestión universitaria, especialmente en la rápida asignación de recursos y realización de programas enfocados al cumplimiento del rol establecido por ley para las universidades estatales. Creemos que en general las medidas han sido efectivas, pertinentes, y han logrado el objetivo de seguir otorgando a sus estudiantes la calidad propia de la institución. Creemos que este estudio describe un caso interesante de gestión y gobernanza universitaria adecuada en tiempos de crisis, aprovechando al máximo los elementos de la era digital, y por lo tanto puede servir de referencia a otras organizaciones que en la actualidad o en el futuro se vean enfrentadas a situaciones similares.