

Experiencia compleja y exitosa del desarrollo de Educación a Distancia (EAD) en el escenario del CORONAVIRUS en Universidad Tecnológica Intercontinental

A complex and successful experience in the development of Distance Education (EAD) within the current scenario of CORONAVIRUS at the Technological Intercontinental University

Oñeporombo'ekuévo yvytu pepo rehe ojehasa ha hapykuereporáva oñemboguatáva CORONAVIRUS kuápe Universidad Tecnológica Intercontinental-pe

Hugo Ferreira González

Universidad Tecnológica Intercontinental

Nota del autor

Rectorado
hugoferreira.utic@gmail.com

Resumen

El propósito de este artículo consiste en analizar el aprendizaje institucional dentro del crítico y complejo contexto de la epidemia del coronavirus COVID-19. Para esto, partiendo de los antecedentes remotos y recientes de la UTIC se describe el impacto del Coronavirus y se identifica los responsables que puedan hacerse cargo del mismo. Acto seguido se describen los pasos y las acciones que permitieron reconocer esta experiencia como compleja, pero también exitosa. Se concluye que una visión prospectiva con respecto a la educación, señala que en un futuro próximo, las universidades, así como se manejan y funcionan en la actualidad, están destinadas a desaparecer si no se resignifican y realizan una urgente reingeniería organizacional. El mundo Post-Covid exigirá una radical revolución en la formación de las personas como sistema educativa y el mundo del trabajo globalizado requerirá, de competencias tecnológicas para desarrollar competencias profesionales y habilidades “blandas” (Soft Skills) donde emerge el perfil del estudiante autónomo, similar a los autos autónomos, donde el autoaprendizaje, que actualmente se plantea como un desafío, donde los mismos podrán aprender en la modalidad de educación virtualizada en cualquier lugar, en cualquier tiempo y desde cualquier dispositivo inteligente. En este nuevo escenario la tendencia será la creciente valoración, además del estudio y el título universitario, de las capacidades intrapersonales, tales como, la destreza en resolver problemas, la habilidad para el desarrollo del trabajo en equipo, la actitud proactiva y empática, entre otros. En

consecuencia, para la sociedad actual y el mundo del trabajo es absolutamente insuficiente con la sola tenencia de los conocimientos técnicos.

Palabras clave: COVID-19, Pandemia, Educación universitaria en época de crisis, Virtualidad de la educación.

Abstract

The purpose of this article is to analyze institutional learning within the critical and complex context of the COVID-19 corona-virus epidemic. For this, starting from the furthest to the most recent antecedents of the UTIC, the impact of the Corona-virus is described and those responsible for taking charge of it are identified. Straight after this are described the steps and actions which made it possible to recognize this experience as complex, yet successful. This article concludes that a prospective vision regarding education indicates that in the near future, today's universities, with their present management and function are destined to disappear if they do not redefine themselves and carry out an urgent organizational restructuring. The post COVID-19 world will demand a radical revolution in the training of people as an educational system, while the globalised world of work will require the technological skills with which to develop professional skills and the soft skills where the profile of the autonomous student emerges. In this, similar to autonomous cars, self-learning, which is currently considered a challenge, can be learnt by virtual education, in any place, at any time and from any smart device. In this new scenario, the trend will be the growing appreciation, not only of successful study leading to the attainment of a university degree, but also of interpersonal talents, such as problem solving abilities, teamwork development, and proactive and empathetic attitudes, to name but a few. Consequently, in today's society and world of work, the sole possession of technical knowledge is absolutely just not enough!

Keywords: COVID-19, pandemic, university education in times of crisis, virtual education.

Mombykypyre

Ko jehaipy rupive oñehesa'ýjose opa mba'e ojekuaapyhyva'ekue ko temimoĩmbýpe mba'asyvaiete COVID-19 aja. Upevarã ojevichea UTIC rembiapokue yma ymave guare ha ramovéva, ha oñehesa'ýjo mba'éichapa opoko hese Coronavirus ha ojehechauka mávapa omba'apova'erã umíva renondépe. Upe rire katu mba'e mba'épa ojejapo ojehechauka hañua ko tembiasakue kakuaaite ha upéichante avei mba'eporã ohejava'ekue. Oñembotývo ko tembiapo, ojehechakuaa oñema'ẽmbykúramo tekombo'e renonderã rehe, opaite mbo'ehaovusu oguatahaichaite hína ko'áña oguetaha kurivévo ndohecháiramo mba'éichapa osëkuaa iguatágui ha oipykúi tape pyahu. Covid rire niko hetaiterei mba'e oikoetahína ha oporojopýta ojejetyvyróvo oñembokatupyry hañua tapichakúerape mbo'ehaovusuha rupi, ha oñemba'apohápe katu oporojopýta ojeoporukuaávo umi pojoapy pyahu, jahechápa tapichakúera ha'eve umi katupyry "blandas" (Soft Skills) oñehenóivape oñeikotevêtahápe temimbo'e ijeheguikuaáva, ojoguáta umi auto automático-icha, ha'ekuéra oñemoarandukuaahápe ha'eño,

ko'aḡaitéramo mombyrýva gueteri; tove ha'ekuéra taha'eve oñemorandu haḡua yvytu pepo rehe mamo ojejuhuha guive, opaite árape ha oimeraẽ pojoapy inteligente guive. Mba'apoharenda pyahúpe oñemomba'éta, ñemoarandu mbo'ehaovusupégua ha kuation'atã upepeguare yke rehe, máva omba'apokuaáva hapicha ndive, ojuhúva tape osẽ rekávo apañuãigui, omba'apokuaáva atýpe, ijeheguikuaáva ha oñemoĩkuaáva hapicha rendápe hamba'e. Aipóramo, ojeiko haḡua ojoapytépe ko'áḡa rupi ha oñemba'apo haḡua, mba'e apokuaa año ndodupytýi vera.

Mba'e mba'érepa oñeñe'ẽ: COVID-19, Pandemia, Ñehekombo'e mbo'ehaovusúpe mba'evai jave, Ñehekombo'e yvytu pepo rehe

Antecedentes remotos

Los años de práctica profesional y de liderazgo en nuestra Institución Educativa, me han permitido desarrollar la capacidad de interactuar de forma proactiva con el equipo de trabajo, y con la convivencia y experiencia acumulada de casi 25 años hemos podido anticiparnos a contextos críticos y complejos que siempre desafían a una organización. Con ese aprendizaje institucional y el análisis de escenarios como metodología nos permitió analizar las situaciones emergentes, los ambientes de riesgo o incertidumbre y con eso, tomar decisiones en el presente pero, al mismo tiempo, visualizar el futuro, anticipadamente los riesgos, amenazas y oportunidades que se venía en la educación en general y en particular en la educación superior, en nuestro país.

En este contexto, por medio del estudio prospectivo¹ nos ayudó a desarrollar la capacidad para pensar estratégicamente, tomar decisiones y actuar de forma anticipada, preparándonos hoy para hacer frente a lo que se viene en el futuro.

Esta visión prospectiva, con respecto a la educación, señala que en un futuro próximo, las universidades, así como se manejan y funcionan en la actualidad, están destinadas a desaparecer si no se resignifican y realizan una urgente reingeniería organizacional. El mundo Post-Covid exigirá una radical revolución en la formación de las personas como sistema educativa y el mundo del trabajo globalizado requerirá, de competencias tecnológicas para desarrollar competencias profesionales y habilidades “blandas” (Soft Skills) donde emerge el perfil del estudiante autónomo, similar a los autos autónomos, donde el autoaprendizaje, que actualmente se plantea como un desafío, donde los mismos podrán aprender en la modalidad de educación virtualizada en cualquier lugar, en cualquier tiempo y desde cualquier dispositivo inteligente (cf. Marrero Sánchez, Amar & Triadú, 2018).

En este sentido las empresas consultoras en Talentos Humanos, coinciden que en este nuevo escenario, la tendencia será la creciente valoración, además del estudio y el título universitario, de las capacidades intrapersonales, tales como, la destreza en resolver problemas, la habilidad para el desarrollo del trabajo en equipo, la actitud proactiva y empática, entre otros. En consecuencia, para la sociedad actual y el mundo del trabajo es absolutamente insuficiente solo tener conocimientos técnicos.

En esta perspectiva, las universidades deben con urgencia iniciar su transformación en el campo de la docencia, la investigación, extensión, experimentación y práctica.

Coherente con esa visión prospectiva, hace como 15 años ya habíamos iniciado la capacitación de docentes en la elaboración de materiales para la enseñanza virtual, pero el resultado no fue el que esperábamos.

¹Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), define Prospectiva como: “Conjunto de tentativas sistemáticas para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad con el propósito de identificar las tecnologías emergentes que probablemente produzcan los mayores beneficios económicos o sociales.”

En efecto, la enseñanza virtual en nuestro país ha tenido muy poco desarrollo. La práctica de la enseñanza presencial está muy enraizada en las universidades y, aun cuando la tendencia mundial de la enseñanza virtual se ha empezado a imponer en muchas universidades de América Latina y en algunas de nuestro país, la mayor parte de la comunidad educativa, incluida la nuestra, no acompañó ese proceso.

Nuestros docentes y directivos, de hecho, ya se manifestaban satisfechos con la sola modalidad presencial, incluidos los profesionales del área de informática que tampoco fueron la excepción.

Para empezar a trabajar en las clases virtuales necesitábamos aprender a utilizar las plataformas existentes y adecuarlas a las necesidades de la Institución. Este proceso se había iniciado hace unos años cuando ciertos profesionales del área informática empezaron a investigar y tratar de adecuar la plataforma Moodle a nuestras necesidades, pero su uso en las aulas por parte de los docentes fue muy escaso o casi nulo.

Más recientemente, en el 2019, hemos insistido en su uso y con el acompañamiento de algunos pocos funcionarios y directivos que entendieron lo que se venía en la educación, apoyaron esa visión y con la participación de ellos, la Universidad fue perfeccionando la plataforma Moodle y empezamos a utilizarlo con relativo éxito en las clases presenciales de posgrado con los brasileros.

Antecedente reciente

El objetivo *tecno educativo* de este año era que todos los docentes de clases presenciales a nivel de grado ya empezaran a utilizar las plataformas como repositorio y como herramienta de apoyo para acumular evidencia que permitiría a los Decanos y Directores de Carreras acceder en forma aleatoria a contenidos desarrollados, exámenes tomados, profundidad del contenido compartido con los alumnos.

Cabe resaltar que la institución había iniciado a inicios del 2018 el proceso de capacitación de docentes en el uso de la plataforma, pero la experiencia más exitosa en el proceso de capacitación recién la tuvimos en el 2019, con docentes de la Sede de J. Eulogio Estigarribia, donde el Director promovió entre sus Docentes una capacitación en el uso de plataforma con el apoyo del Departamento Tecnológico de la Administración Central. Esta decisión ha sido muy valorada por los Pares Evaluadores de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) durante el proceso de la evaluación de la Carrera de Ciencias Contables de la Sede mencionada, y ha sido considerada por los evaluadores como un elemento diferenciador en la innovación educativa, permitiendo posteriormente la acreditación de la Carrera por la citada entidad evaluadora.

La Pandemia del CORONAVIRUS

Como a todo el mundo y el país, la irrupción de nuestras actividades por causa de la pandemia nos tomó totalmente desprevenidos, agravado por la decisión gubernamental de suspender totalmente las actividades y permanecer en nuestros respectivos hogares para prevenir la propagación del Coronavirus.

El escenario no era nada claro y se volvía muy compleja la situación, hecho que dio lugar a Rectorado convocar una reunión urgente por video llamada con la participación de la Directora de RRHH, la Vicerrectora Administrativa y Financiera, la Vicerrectora de Calidad, entre otros, en razón a buscar las posibles estrategias y salidas posibles.

Durante la primera semana de suspensión, empezamos a reunirnos de manera virtual a través del uso de la videoconferencia *Zoom*. Los encuentros eran diarios durante esa semana de suspensión total de actividades y empezamos a diseñar la estrategia de salida a la compleja realidad del momento.

En primer lugar las clases no se podían suspender y la primera directiva que salió de nuestra Institución era que los docentes, con las herramientas disponibles y sus actuales conocimientos tecnológicos debían salvar ese primer escollo: Continuar la enseñanza con las herramientas virtuales que ellos dispusieran.

La única y primera condición era la de dejar evidencia en la plataforma, de las clases desarrolladas, del contenido compartido con los alumnos y de los exámenes parciales y finales.

Paralelamente a eso, un equipo tecnológico, procedió a realizar de manera sistemática, capacitaciones virtuales a docentes en el uso de nuestra plataforma Moodle, herramienta virtual que para ese momento ya estaba bien diseñada y adecuada a nuestras exigencias educativas, contando ya incluso con un tutorial que facilitaba el aprendizaje y el acceso a la plataforma tanto de docentes como de alumnos.

La primera y segunda semana de suspensión de actividades, fueron las más críticas, pues empezaron a surgir reclamos de parte de los alumnos sobre la pertinencia de continuación de las clases, y las exigencias de obtener descuentos en el pago de cuotas, ante la incertidumbre del futuro y la pérdida o suspensión de trabajo de la mayoría de ellos.

Aún sin conocer adecuadamente el escenario que se presentaba, el equipo Administrativo-Financiero de la institución procedió a analizar la salida financiera al tema, para el sostenimiento del proyecto, a través de un mejor control de las prácticas de gastos, restringiendo al máximo la salida de dinero, negociando con los acreedores, y junto con la Dirección de Talentos Humanos, inició el proceso de suspensión por tres meses de actividades, a más del 50 % de los funcionarios, negociando con los alumnos los descuentos de las cuotas, tratando de esa manera salvar las estructuras organizativas y educativas vigentes en la institución.

El equipo de Calidad Total, Organización y Métodos, el Departamento de Auditoría, las Vicerrectorías, Decanatos y el área de sistema e informática, trabajaron en la protocolización de las nuevas actividades, protocolo del planeamiento y desarrollo de clases, protocolo de culminación y sustentación de la tesis, etc., buscando de esa manera repensar la estructura, para adecuarla a las nuevas actividades de la Institución.

Ante el reclamo de saturación de los equipos y redes informáticos de la UTIC, se procedió a evaluar la capacidad de nuestros servidores en uso, sugiriendo varias

alternativas para el fortalecimiento y ampliación de la capacidad de los mismos, permitiendo aprovechar las nuevas oportunidades que la EAD pudiera darnos.

Se sucedían las reuniones que fueron, y siguen siendo, diarias con los diversos equipos de Docentes, Funcionarios, Directores de Sedes y de la Administración Central, todas orientadas a ver estrategias y salidas adecuadas referidas al ámbito académico y administrativo, enfocándose cada uno de los equipos en los numerosos y variados nuevos problemas a resolver.

Los responsables

En general frente a una situación inesperada, surgen funcionarios habitualmente más responsables y con iniciativas, que buscan resolver los problemas, pero ante la envergadura del desafío, muchos de ellos se sienten paralizados mentalmente, situación que les inhibe enfrentar con éxito el nuevo escenario creado.

La mayoría de nosotros, cuando enfrentamos un problema, nos acostumbramos a encerrarnos solos, para encontrar una solución o conformamos un equipo pequeño de trabajo, con gente más comprometida o talentosa que pueda ayudar a aportar ideas a la solución de los problemas. Con los diversos equipos de trabajo que se fueron conformando, arribamos a consensuar varias estrategias de acción en la búsqueda de soluciones, lo que nos permitió diseñar un plan de acción.

Todo plan de acción, diseñado originalmente en papeles, parece “prima facie”, que pueda funcionar de acuerdo a lo planificado. Pero cuando este plan, se empieza a socializar al hacerlo conocer al resto del personal que sería afectado por la solución, el escenario cambia y empiezan a surgir los conflictos de intereses y resistencias que hacen enlentecer la aplicación de soluciones adecuadas, oportunas y rápidas, generando demoras importantes o incluso parálisis en las acciones durante un importante período de tiempo, donde las acciones y decisiones rápidas, son claves para el logro de los objetivos propuestos.

En nuestro caso, se establecieron responsables de cada nueva área que debían asumir el compromiso de llevarlo a cabo: Vicerrectores, Decanos, Directores de Carreras, Directores de Áreas, Directores de Sedes y Docentes. Este esfuerzo tuvo su satisfacción positiva, pues, se logró recuperar la confianza del alumnado, aun cuando estábamos conscientes de que era necesario seguir capacitando a nuestros Docentes en el uso de las diversas herramientas tecnológicas y en el aprendizaje de nuevas estrategias didácticas propias de la EAD.

Cada día que pasaba, surgían nuevas amenazas que había que superar, y nuevos aliados que se adherían al proyecto; al mismo tiempo este escenario nos desafiaba y nos obligaba a trabajar en equipo, donde todos y cada uno de nosotros, debíamos evidenciar nuestro compromiso de posicionar nuevamente a nuestra institución en el sitio de la calidad educativa que habíamos logrado con la presencialidad, pero ahora con la implementación y adecuación de nuevas herramientas tecnológicas. Ese era el sueño, la visión que nos guiaba para sostener a la Institución sin escatimar esfuerzo alguno para mantener el nivel de calidad educativa en las clases de EAD similar a la ya lograda en la enseñanza presencial.

No existía rutina en la gestión diaria, cada día iba siendo calendarizada con anticipación y recalendarizada según necesidad para el logro de los resultados favorables. Teníamos plena confianza en nuestra capacidad, en el talento de nuestros colaboradores que conformaban los diversos equipos de trabajo de nuestra universidad y estábamos seguros, y seguimos estando, que saldríamos muy fortalecidos de esta coyuntura compleja y complicada.

Conclusiones

Resumiendo el trabajo desplegado hasta la fecha y lo que queda por desarrollar podemos expresar lo siguiente: Hemos orientado nuestro esfuerzo de convertir el problema de la pandemia y su efecto en nuestra Institución en oportunidades desafiantes para fortalecer el crecimiento personal y profesional de nuestros Directivos, Funcionarios, Docentes y Alumnos.

- **Para los Directivos:** fortalecer el sentido de pertenencia para con la Institución, mediante la iniciativa, compromiso e involucramiento, a través de propuestas propias o apoyando las nuevas tareas encomendadas ante el nuevo escenario.
- **Para los Docentes:** Lograr un aprendizaje significativo en el manejo de las herramientas tecnológicas aplicadas a la educación y desarrollar en ellos a través de la capacitación permanente nuevas estrategias didácticas propias de la EAD.
- **Para los Alumnos:** Convertir esa resistencia al cambio en una oportunidad valiosa de convertirse en alumnos autónomos donde el centro de la educación esté realmente centrado en ellos, propiciando una cultura de mayor disciplina y el compromiso de ser creadores de su propia forma de aprender.

Esa idea lo venimos desplegando en los numerosos encuentros de los equipos de trabajo que conforman los Decanatos con el apoyo de los Directores de Sedes con sus respectivos Docentes de las Sedes donde se desarrollan las clases, encuentros que permiten evaluar debilidades y fortalezas, así como promover y potenciar la interacción necesaria del Docente, la Sede y el Decanato a través de estrategias motivadoras para convertirse en líderes transformadores de la educación paraguaya.

Esta misma estrategia se viene desarrollando con el Decanato, Dirección de Sedes y Delegados de cada curso. La idea es de convertirlos en aliados estratégicos de esta transformación educativa y promotores entre sus compañeros de una adhesión positiva al nuevo proyecto educativo de la Institución por medio de la enseñanza virtual.

Esto nos permitió cumplir con el **primer paso**: el de definir claramente lo que pretendíamos.

En los numerosos encuentros evaluamos las debilidades y fortalezas del modelo en proceso de perfeccionamiento y al mismo tiempo procedimos a darles respuestas concretas a los reclamos e inquietudes de los distintos estamentos de la Universidad. En las reuniones diarias calendarizada participan desde el Rector, los Vicerrectores, los Decanos y Directores de Carreras y de Sedes.

Tuvimos en cuenta que las instituciones educativas que crecen de manera sostenible se organizan en torno a los beneficiarios de nuestras ofertas académicas, buscando un servicio de calidad, con la evaluación permanente del índice de satisfacción de los mismos, escuchando sus inquietudes y comentarios para responder a sus necesidades y expectativas, cumpliendo con un servicio de formación integral de los estudiante, con protocolo ético de respeto y amabilidad, con soluciones adecuadas, oportunas y rápidas, anticipándonos de forma creativa a sus requerimientos, con una oferta de soluciones cada vez más amigables y valiosas.

Las empresas centradas en el cliente consideran cada encuentro de servicio como el “momento de la verdad”, aplicando los sistemas y procesos desarrollados a partir del cliente, valiéndose de personas hábiles, competentes y comprometidas para obtener resultados satisfactorios en cada uno de esos momentos.

En los diversos encuentros intrainstitucionales entre Directivos, Funcionarios, Docentes y Alumnos, se cumplió con el **segundo paso** que pretendíamos lograr, el de involucrar a un conjunto mayor de personas que aprovechen la oportunidad de adherirse al proyecto de manera consciente, buscando todos juntos la “Desviación Positiva” en base a las fortalezas en las que teníamos que apalancarnos para lograr lo que nos proponíamos.

En eso consistió el **tercer paso** del proyecto: El de construir en forma colectiva una visión-compartida de compromiso y de responsabilidad con el presente y el futuro de nuestros estudiantes hoy y mañana, profesionales competentes que se integren a la sociedad y el mundo del trabajo con el perfil de egreso requerido de la sociedad siglo XXI.

Una vez descubiertas las fortalezas, se ha buscado desarrollar en las personas para que puedan visualizar en el presente la proyección del futuro y cuando logramos alcanzar esa meta trazada, volver en un proceso dialéctico de permanente superación, fortalecidos por las buenas prácticas pero, al mismo tiempo, conscientes que las debilidades que serán superados por un plan de mejoras, que es implementado con distintos equipos de trabajo ya existentes: Comité de Talento Humano, Consejo Administrativo, Consejo Académico, Consejo de Decanos, Reuniones Regionales, Comité Tecnológico y Consejo Superior.

Esta filosofía de trabajo colaborativo nos llevó al cumplimiento del **cuarto paso** del proyecto: La conformación de los equipos técnicos-académicos-gerenciales para que se pueda dar cumplimiento a nuestros fines misionales como institución universitaria.

En esta fase estamos comprometidos en utilizar técnicas innovadoras de formación de equipos, de gestión organizacional de proyectos y de gestión del cambio organizacional para asegurar que los proyectos lleguen a buen puerto y se sostenga el compromiso de todos los involucrados.

En conclusión, nuestro enfoque organizacional holístico y sistémico donde todos son partes muy importantes y piezas claves de nuestra institución, que se esfuerza en transformarse en una “organización inteligente” (Senge, 2006).

Finalmente, estamos cada día dando pasos en la dirección correcta, en el proceso de consolidación institucional con el compromiso y el talento del miembro de la comunidad universitaria.

Estamos realizando esfuerzos enormes en el ámbito económico-financiero de tal manera a sostener el funcionamiento de la institución, con la clara intención de conservar la fuente de trabajo del plantel directivo, funcionario y docente para garantizar el bien público y derecho humano fundamental de los estudiantes, de ofrecer una educación de calidad, en éste complejo contexto actual de clases virtuales, con enfoque innovador y con el compromiso de todos los estamentos de la comunidad educativa.

Referencias

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2012). *Estudio de la OCDE sobre políticas de regulación y comunicaciones*. OCDE.
- Sánchez, O.M., Amar, R.M. y Triadú, J.X. (2018). Habilidades blandas: necesarias para formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica ECOCIENCIA*. 5(2018). 1-18.
- Senge, P. M. (2006). *La Quinta Disciplina: El Arte y La Práctica de la Organización Abierta Al Aprendizaje*. (2a. Ed.), Granica.

