



## PERCEPCIONES DE ACTORES DE POSGRADO SOBRE GESTIÓN DE CRISIS Y PANDEMIA

**Félix de Jesús Ballesteros Méndez**

*Universidad de Guadalajara*

feballesterosm@gmail.com

**Julio César López Jiménez**

*Universidad Autónoma Metropolitana*

jclopezjimenez22@gmail.com

Área temática: Sujetos de la educación

**Línea temática:** Significados, representaciones prácticas culturales y procesos de socialización en los que participan los actores de la educación

**Tipo de ponencia:** Reporte parciales o final de investigación



### Resumen

La pandemia por covid-19 intervino en las actividades humanas al interior de sectores como salud, social, económico y educativo. Durante el periodo de confinamiento las clases mudaron de lo presencial a virtual, con ello, las TIC se incorporaron de manera masiva, se transformaron los procesos de enseñanza-aprendizaje y se experimentaron cambios a partir de la toma de decisiones que las autoridades educativas, en función del panorama epidemiológico, establecieron. Incertidumbre, desconocimiento y crisis fueron el contexto sobre el cual las instituciones de educación superior interpretaron y adaptaron su accionar. En virtud de ello, es pertinente conocer las percepciones de los actores sobre la gestión de crisis, ante la pandemia, y sus efectos en las acciones de la vida académica.

El presente texto tiene como finalidad describir las percepciones de los actores de posgrado sobre la gestión de crisis, en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, de la Universidad de Guadalajara. A través de un diseño cualitativo, se entrevistaron a estudiantes, profesores, coordinadores de programas y a la coordinación de posgrados del mismo centro universitario. Los resultados se presentan a través de 3 ejes: experiencias positivas, donde se expresa el aprovechamiento de recursos, optimización de tiempos, flexibilidad y resiliencia; negativas, como salud mental, desconocimiento, infraestructura, y; áreas de oportunidad, que reflejan espacios de fortalecimiento, a partir de las experiencias de la comunidad universitaria.

**Palabras clave:** Percepciones, educación superior, sujetos educativos, estudios de posgrado, representación social

## Introducción

La pandemia mundial por Covid-19 impactó a las actividades humanas. Este fenómeno declarado el once de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud trascendió a magnitudes inimaginables en la sociedad, a nivel salud, económico y, por supuesto, el campo educativo no fue la excepción. El covid-19 provocó el confinamiento de personas, cierre temporal de espacios públicos, la cancelación de eventos masivos y se establecieron medidas para contrarrestar la propagación del virus, como el uso de cubrebocas, gel antibacterial y alternativas como el trabajo en casa, por mencionar algunas.

En educación la pandemia se tradujo en el cese de actividades presenciales, se vivió una transición –obligatoria– a los escenarios digitales para la toma de clases y demás actividades académicas y administrativas. En virtud de ello, los procesos de enseñanza-aprendizaje (E-A) se modificaron en estrategias, medios y comunicación. Aunado a ello, el contexto de pandemia, reflejó un espacio de incertidumbre y rápida toma de decisiones que permeó las actividades de estudiantes, profesores y administrativos.

La educación superior en México es un nivel educativo con características particulares, cuenta con diversos tipos y modalidades de curso en pregrado y posgrado. Las instituciones de educación superior tienen un papel valioso en la sociedad, no solo por su aporte en la docencia, investigación, difusión y gestión, actividades relacionadas con su razón de ser, sino que interviene la responsabilidad social, que involucra la identificación y erradicación de fenómenos sociales, además del bienestar y desarrollo social:

[...] un reto importante para las IES está en su adaptación a los cambios en el entorno y en la atención a los requerimientos de la sociedad a través de las funciones sustantivas que realizan: la formación de profesionistas altamente calificados; la generación, la aplicación, la transferencia del conocimiento con un sentido social y la difusión de la cultura y la extensión de los servicios para contribuir al desarrollo nacional y al bienestar social de la población. (ANUIES, 2018, p. 79)

Respecto a los efectos de la pandemia en educación superior, el *Informe COVID-19* de la ANUIES, publicado en 2022, el 50% de los estudiantes indicó que su situación académica empeoró durante el periodo de confinamiento, ya sea de manera considerable (11.3%) o sólo un poco (39%); mientras que el 31% señaló que se mantuvo igual y únicamente el 28% mejoró. No obstante, los estudiantes encuestados indicaron que dedican más de 8 horas al día (31.1%);

entre 7 y 8 hrs (21.8); 5 y 6 hrs (20.3); concentrando una gran matrícula, mientras que el resto entre 1 a 4 hrs por día.

La experiencia de aprendizaje durante este periodo de confinamiento varía, con relación a las diferentes maneras de comunicarse e inversión de tiempo, se señala que la comunicación con sus pares estudiantes fue muy limitada y únicamente referente a las actividades académicas, del mismo modo, indican (53.7%) que hubo menor pérdida de tiempo, puesto que no necesitan trasladarse a sus centros académicos. No obstante, los datos de ANUIES (2022) arrojan que el 51.3% de los alumnos encuestados no pudieron concentrarse en sus estudios. De manera general, perciben las clases a distancia como algo negativo (67.9%), siendo la minoría (32.1%) quienes las percibieron como algo positivo.

Dentro de este contexto, los canales de comunicación implementados por las IES influyeron sobre los modos de desenvolverse, tanto de académicos como de alumnos, la ANUIES (2022) señala que el 47.9% de los estudiantes, consideraron buenos los mecanismos de comunicación; mientras que el 36.6% regulares. Del mismo modo, identificaron que el 89.8% de las instituciones habilitó al menos una plataforma para apoyar su educación a distancia. Aunado a ello, Google meet, Moodle y Zoom son las tres principales medios electrónicos para la comunicación.

En función de lo anterior, entre otros elementos, es necesario identificar la respuesta institucional frente al fenómeno de la pandemia y conocer las percepciones de sus actores, sobre las estrategias implementadas y experiencias durante el periodo de confinamiento, cambios y retos. La matrícula de posgrados está compuesta por estudiantes con características heterogéneas, puesto que ejemplos como la edad, área de formación, familia, tener dependientes económicos, lugar de residencia, entre otros, varía con frecuencia.

La Universidad de Guadalajara se caracteriza por ser una de las IES de carácter público, estatal y autónoma, con una matrícula importante y con aportes al desarrollo tecnológico y social. La formación de profesionales es uno de los fines de las IES, no obstante, la pandemia generó cambios en los procesos de enseñanza-aprendizaje (E-A), que a su vez se tradujo en modificaciones de las estrategias empleadas por el estudiante y por el académico, en la detonación de dispositivos y medios tecnológicos, así como la comunicación sincrónica y asincrónica.

El Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), de acuerdo con la *Numeralia Institucional 2021*, es el espacio temático con mayor matrícula dentro de la Red Universitaria en Jalisco. En virtud de ello, conocer el impacto de la pandemia en estudiantes de posgrado es pertinente, puesto que además de contribuir al conocimiento científico, ofrece una perspectiva de las experiencias de los agentes así como de la institución.

### *Pregunta de investigación*

¿Cómo percibieron las y los actores de posgrado, la gestión de crisis institucional ante la pandemia, en el Centro de Ciencias Económico Administrativas?

### *Objetivo de investigación*

Describir la percepción de las y los actores de posgrado, sobre la gestión institucional de crisis ante a la pandemia, en el Centro de Ciencias Económico Administrativas.

### Fundamentos teóricos y metodológicos

Para el desarrollo de la investigación y como punto de partida para interpretar las percepciones de los actores de posgrado del CUCEA, se trabajó con las representaciones sociales; misma que nace a partir de Serge Moscovi (1979), donde establece que la representación social:

[...] es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación. (Moscovici, 1979, p.18)

De manera sumativa, Ramírez Plascencia menciona que no sólo es un estado de la mente, a la manera de un proceso figurativo que sucede en el cerebro, sino que “es más una manifestación dentro de la conciencia de cualquier objeto capaz de afectarla” (2007, p.24) del mismo modo, señala que para Wundt y Durkheim, las representaciones designan todo contenido mental, en el que caben las sensaciones, las percepciones, las imágenes y los conceptos.

Rodríguez menciona, “la emergencia de una representación social es debida a varias condiciones” (2007, p.160), de las que destacan (Moscovici 1984, en Rodríguez, 2007): dispersión de la información; focalización y; presión a la inferencia. No obstante, existen tres dimensiones que complementan a la interpretación (Moscovici, 1979): 1. La información, el conocimiento que se tiene sobre algo o alguien; 2. El campo de representación, la imagen del objeto y; 3. La actitud, la inclinación que se tiene sobre ese objeto social.

En ese sentido, Jodelet (1986) menciona que una representación social es:

[...] una manera de interpretar y de pensar nuestra realidad cotidiana, una forma de conocimiento social. Y correlativamente, la actividad mental desplegada por individuos

y grupos a fin de fijar su posición en relación con situaciones, acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen. (1986, p. 473).

La representación social se interpreta como conocimiento de la realidad, a partir de la experiencia, aprendizaje y formas de pensar que mantienen personas dentro de un determinado espacio. En virtud de ello, es imprescindible conocer las nociones de la comunidad universitaria, acerca de fenómenos que intervienen en el campo de la educación; en específico, conocer las percepciones de los actores de posgrado, sobre la gestión de crisis, por la pandemia.

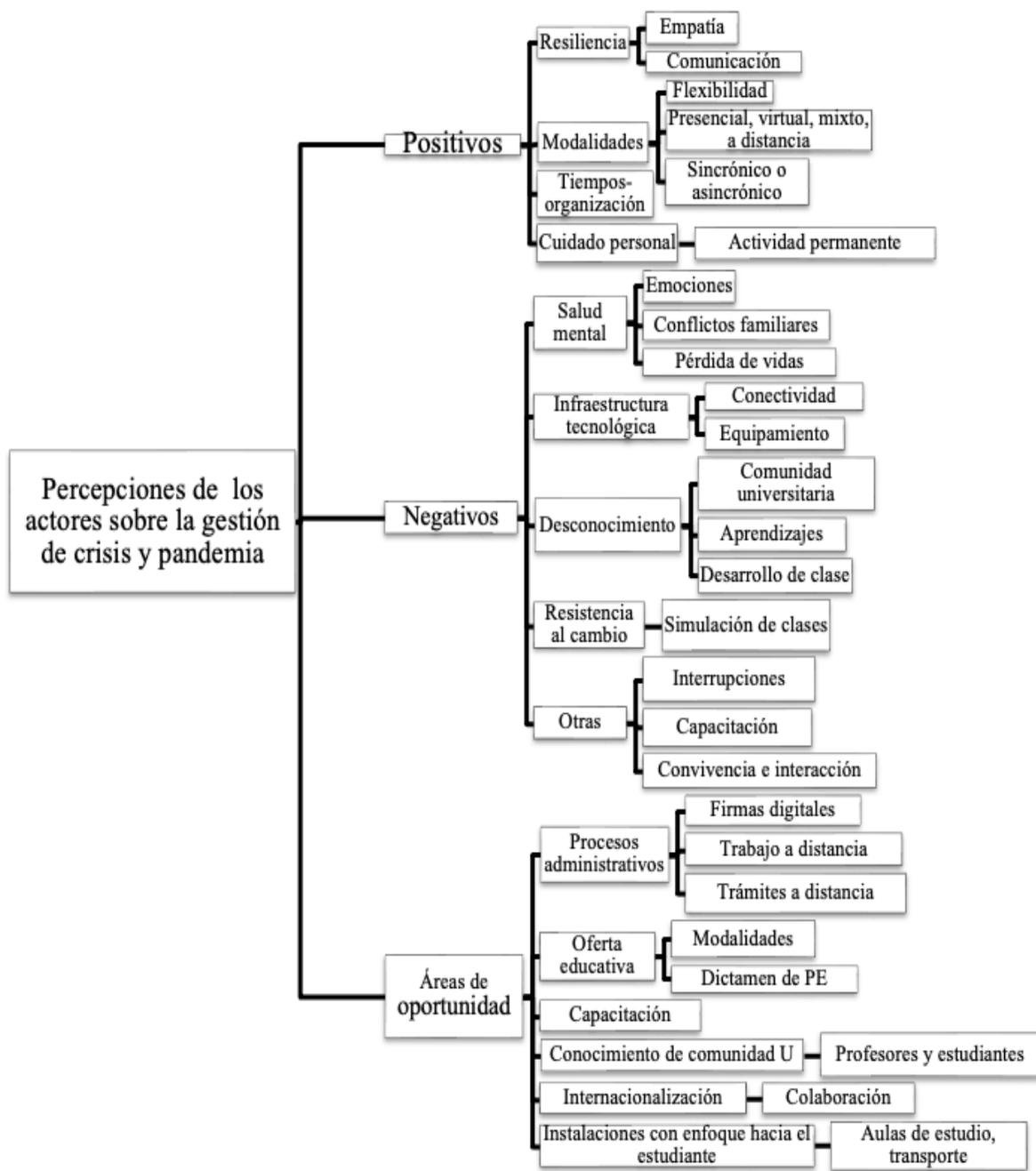
Por otra parte, la representación es un proceso que hace que el concepto y la percepción, de algún modo sean intercambiables (Moscovici, 1979, p. 38), porque se engendran recíprocamente, de modo que el objeto del concepto puede tomarse por objeto de una percepción y el contenido del concepto ser percibido. “La representación expresa de golpe una relación con el objeto y que desempeña un papel en la génesis de esta relación. Uno de sus aspectos, el aspecto perceptivo, implica la presencia del objeto” (Moscovici, 1979, p. 38).

En virtud de lo anterior y para lograr los objetivos planteados, se trabajó con una metodología cualitativa, se realizaron entrevistas a estudiantes, profesores, coordinadores de programas y coordinación de posgrados para lograr un panorama integral de actores; el trabajo de campo se realizó en cuatro programas de posgrado, dos de maestría y dos doctorados, elegidos a partir de sus características heterogéneas (matrícula, longevidad, registro en el Sistema Nacional de Posgrados). Los datos obtenidos se analizaron de manera artesanal.

## Resultados

Para la elaboración del siguiente diagrama se concentraron las respuestas de los informantes, a raíz de ello, nacen tres vertientes: positivos, negativos y áreas de oportunidad. El conjunto de ideas, percepciones y experiencias compartidas por los actores de Posgrado, funcionan –también– como una representación organizada, de manera que se consolidan en:

Diagrama 3. Percepciones de los actores sobre la gestión de crisis en pandemia



Nota. Elaboración propia

## Elementos positivos

Como se aprecia en el Diagrama anterior, hubo elementos positivos que trajeron consigo la metamorfosis encaminada por la pandemia, en virtud de ello, se rescatan cuatro vértices: resiliencia, modalidades, tiempos-organización, y cuidado personal.

Dentro del primer apartado –resiliencia– salen a la luz comentarios sobre la empatía y comunicación, por ejemplo

“[...]empáticos incluso con sus profesores, porque los profesores nos enfrentamos a que no teníamos las habilidades digitales para manejar las plataformas y todo lo que se tenía que manejar. Empáticos con sus propios compañeros que no tienen las mismas habilidades, entenderse unos con otros [...] Capacidades de resiliencia, empezar a enfrentar los problemas y a procesarlos” (CP)

“Salí más resiliente” (Estudiante2)

El desarrollo de actividades y trabajo, ante el contexto complejo y cambio de dinámicas, trajeron consigo resiliencia y empatía entre la comunidad de posgrado, factor importante para desenvolver el siguiente vértice.

Modalidades, derivado de la contingencia y cambio de modalidades –a veces intermitente– entre presencial, virtual, mixto, así como el trabajo a distancia y actividades sincrónicas y asincrónicas, los actores traen a colación lo rescatable de la experiencia, en ese sentido, mencionan que ahora existe la flexibilidad de que los cursos sean una mezcla de ambos, o presencial pero con la facilidad, por cuestiones justificables, que alumnos se conecten vía remota.

El tercer vértice positivo, radica en la organización de tiempos, con ello, eficientar y aprovechar las horas que, normalmente, se ocupaban para traslados al Centro Universitario:

“porque aparte otra de las cosas es que ahorré muchísimo tiempo en trayectos, todo lo que se perdía en ir y venir, llegar y acá era tiempo valioso que podías usar para muchas cosas más porque no tenía que salir de mi casa, entonces estaba disponible, me alcanza más el tiempo, he sido más productivo” (Profesor3)

“Se aprovechó el tiempo”(Profesor2)

“[...]cuando son sesiones virtuales me ahorra el tiempo de traslado hasta CUCEA, etc.” (Profesor2)

Finalmente, el cuidado personal, como elemento positivo, implicó la salud de la comunidad y una actividad que llegó para mantener un estilo de vida saludable “el cuidado personal. Sumar las cosas que hacía en virtuales, gimnasio, hacerse la comida cuidado personal más lo que requiere la presencialidad” (Estudiante1)

## Elementos negativos

Siendo un elemento indispensable –de la integridad humana– la salud mental y la estabilidad emocional reflejaron un foco rojo durante la pandemia, fenómeno que al ser un virus mortal ocasionó pérdidas humanas, además de las económicas, sociales y de salud.

De acuerdo al estudiante4 “había un tema de salud mental, estabas con temores y oye no sabías que iba a pasar en el planeta tierra, no estaba preparado para eso, los aeropuertos cerrados”, complementado de:

La salud, no lo prevemos, no sabemos cómo actuar, no tiene que ver con lo pedagógico pero sí en lo operativo, pinta para que siga siendo contingente vía salud, no hay esos protocolos, más allá de la crisis, actuaron como pudieron pero no hay protocolos, no hay presupuesto para cuestiones de salud, ni de mantenimiento de infraestructura, ni de prevención en contingencias sanitarias. lo que surgió con las vacunaciones, lo veo como puntos negros pero a la institución [...] la institución sí mostró deficiencia, no sabíamos ni al respecto de los estudiantes, por qué tanto profe muerto, no hay una estadística que nos diga cuáles profesores tienen un riesgo, qué enfermedades crónicas, para prever el riesgo, cuestiones de salud, de estudiantes y profesores no la sabemos, a quiénes tendrías que proteger; no sé cuál es la condición de riesgo y salud de mi población para tomar una decisión. (profesor4)

La salud mental, sentir que nunca mirabas el escenario porque decían: ya vamos a salir de esta primera ola y justo cuando íbamos terminando, otra vez al retorno, sí pegó fuerte. [...] nadie me preguntó por mi salud mental, nadie me preguntó si tenía dispensa, entiendo que los estudiantes tienen que tomar su clase pero y yo como docente. (estudiante 5)

Siendo un factor indispensable para continuar con la formación en línea, que en función de la salud “valoro la buena decisión del rector y junta de rectores, que la UdeG, siendo pública, no le tembló la mano para tomar la decisión de retirarnos de lo presencial, ya que lo más importante es la salud” (profesor3), sería un factor rescatable, dentro de lo complicado de la salud mental en los procesos académicos durante pandemia.

En un segundo momento, la infraestructura tecnológica, que hace referencia a los dispositivos, conexión, herramientas y recursos que permiten dar o tomar clases. Se puede inferir, que sin estos recursos, se está a la deriva sin el acceso a la educación, contradicción a lo establecido en el artículo 3º de la Constitución Mexicana de los Estados Unidos Mexicanos, no obstante, ese debate no se desenlazará aquí.

Siendo un obstáculo el carecer de estas herramientas, mencionan:

No todos contaban con los suficientes equipos en las familias para poder decir, cada uno de los integrantes tiene un equipo, tenían que compartir equipos y eso provocó problemas al interior de la familia. (Coordinación de posgrados)

Lo negativo fue al principio, donde no estábamos capacitados, acostumbrados y sí hubo un bajo rendimiento de todos, de los profesores, administrativamente no tanto. (Coordinación de programa1)

Algunos tuvieron dificultades por la calidad o capacidad de su internet, sí iba en detrimento, lo que les sugería: busquen en ese momento, que estén conectados, le digan a su familia que no use la televisión, que les dejara toda la capacidad de internet, que no estuviera más de uno conectado, para que respetaran la posibilidad de usar mejor el recurso. Entre ellos se daban tips, cuando tenían clase varios en la familia, en ocasiones se desconectaban y adelante, sobre todo cuando ves que sí cumplen. (Profesor6)

El panorama cambió mucho, para docente y alumnos, el que le guste estar en computadora no asegura que supiera trabajar en una plataforma digital educativa. entender nuestras realidades. (Profesor4)

En la virtualidad se me dificultaba mucho el tema tecnológico, el manejo de los sistemas que yo desconocía, las plataformas, algunas opciones en los programas de computación, se me complicó un poco el desarrollo pero sí lo superamos. (Estudiante 8)

Ejemplos donde se observa la complejidad al no contar con los servicios y el desconocimiento para su manipulación.

En un tercer momento, se encuentra el “desconocimiento”, donde principalmente los profesores indican que la universidad careció de información para la toma de decisiones, datos sobre su comunidad universitaria, sobre las condiciones para dar y/o recibir clases, por mencionar algunos ejemplos.

La resistencia al cambio, como lo indica el título, se refiere a las prácticas no tan efectivas que realizaron algunos profesores y estudiantes, dentro de esta categoría, se establece la simulación de clase y estrategias de E-A característicos de la presencialidad, con ello, la videograbación de

clases en el pizarrón, no verse de manera sincrónica en ninguna ocasión durante el curso o semestre, entre otros.

Finalmente, la categoría “Otras” hace alusión a las actividades que se presenciaron durante pandemia y que no permitió una buena comunicación y desarrollo de clase, por ejemplo, las interrupciones, la falta de capacitación del profesor y el desconocimiento, por los actores, de las diferentes plataformas, así como las “nuevas” normas de convivencia dentro del aula virtual, como la participación y los turnos, la falta de comunicación e interacciones físicas.

### Áreas de oportunidad

Dentro de la rama “procesos administrativos”, abonado principalmente por los coordinadores, hace referencia a las oportunidades de crecimiento y eficiencia en las actividades como firmas digitales, cuyo uso durante pandemia fue importante y permitió un buen funcionamiento, por lo que actualmente reconocen como retroceso, el dejarlo de lado ahora con el regreso a la presencialidad. Ligado a este funcionamiento, se encuentra el trabajo y trámites a distancia, cuyo objetivo es seguir con los métodos virtuales, ya sea en reuniones, cuestiones administrativas, y actividades que no requieren de manera obligatoria la presencialidad.

La oferta educativa es un tema que nace a partir de las experiencias en las dinámicas de clase, puesto que hubo programas y profesores que implementaron estrategias de mayor alcance, como lo son coloquios internacionales, clases de diálogo y colaboración con pares de distintos países, así como las oportunidades que brinda la virtualidad en materia de demanda, matrícula y alumnos que no radican dentro del Estado de Jalisco.

Con relación a la capacitación, se enmarca la disposición por fortalecer los conocimientos tecnológicos e inclusivos, es decir, en materia tecnológica, no quedarse con lo aprendido en pandemia, sino continuar capacitando a la plantilla académica para el desarrollo de clase con mayor recursos y estrategias. Además, sobre la inclusión y como menciona oportunamente la Coordinación de posgrados:

Los profesores los tenemos que seguir preparando para los cursos, tal como los estamos dando pero hacerlo mucho mejor, y prepararlos para la inclusión en aspectos de, no solamente de grupos vulnerables, sino de grupos diversos como neurodivergentes, ahora en educación medio superior es una realidad, es decir, los que tienen síndrome de asperguer, autismo, que ha sido común y va a llegar un momento que vamos a tener. ¿Cómo los vamos a tratar y cómo no excluirlos de un derecho humano? que son temas que nos vienen pisando los talones y que nos debemos preparar. (Coordinación de Posgrados)

En virtud de ello, fortalecer las habilidades docentes para la inclusión y sensibilidad para la diversidad de la comunidad universitaria y sociedad.

Respecto al “conocimiento de la comunidad universitaria”, se percibe que la universidad o autoridades universitarias, desconocen las características de la población estudiantil y profesorado, lo que influye en una serie de toma de decisiones y políticas que no favorecen a los términos de equidad e inclusión. De manera constructiva, y como área de oportunidad, se refleja el interés de posgrados para elaborar mecanismos e identificar a la sociedad CUCEA.

La internacionalización es un tema prioritario para la institución de educación superior actual, puesto que juega un rol indispensable en la colaboración, alcance y desarrollo social. La pandemia permitió, en algunos casos, hacer parte de esa colaboración, al menos de manera virtual, con resultados positivos en la formación académica. No obstante, es un proceso y actividad que no genera –de acuerdo a algunos profesores– impacto en CUCEA, ya que se ha propuesto hacer uso sustantivo de la internacionalización y la respuesta no fue satisfactoria.

Finalmente, se establece el criterio de “instalaciones con enfoque hacia el estudiante”, como su título lo indica, es priorizar al alumno en la infraestructura y modelo, sobre la universidad, ejemplo de ello, es el poco o casi nulo, espacio de estudio para los estudiantes de Posgrado –de acuerdo con los informantes en calidad de estudiantes–. Situación que aqueja a la comunidad estudiantil, siendo aproximadamente 900 estudiantes y sólo dos edificios con un aula pequeña de estudios, espacio donde el internet no es de calidad y no se ofrece algún servicio de biblioteca, préstamo de equipo tecnológico, entre otros.

## Conclusiones

Existen posturas positivas y negativas en función de las experiencias de estudiantes, profesores y coordinadores. Dentro de las positivas: se considera que la Universidad realizó un esfuerzo rápido y adecuado a la crisis, puesto que la integridad de la comunidad universitaria debe ser prioridad ante cualquier fenómeno social, de salud, educativo, entre otras; así mismo, la virtualidad, apertura de cuentas institucionales y compra de licencias, permitió a los estudiantes continuar con su formación a distancia, invirtiendo los tiempos que destinaban a traslados en actividades productivas, recurso utilizado, también, por el personal administrativo y profesores.

Dentro del aspecto negativo, actores identifican que la Universidad tomó decisiones sin conocer las características de su comunidad, profesores y alumnos carecían de dispositivos tecnológicos para dar y/o tomar clases por videoconferencia, así como los conocimientos para manipular las plataformas y diseño instruccional, sobre todo durante el primer momento; aunado a ello, hubo daños en la salud mental y pérdida de vidas, por mencionar algunos efectos.

A partir de las experiencias de coordinadores, profesores y estudiantes, así como sus contribuciones, se rescataron áreas de oportunidad que los programas de posgrado en CUCEA –y la UdeG– deben considerar, por ejemplo, el aprovechamiento de los recursos tecnológicos

para una reestructuración organizacional, es decir, no retroceder a las prácticas pre-pandemia y consolidar procesos administrativos (inscripción, titulación, solicitudes...) y de formación con el uso, flexibilidad y efectividad que permiten. Con ello, ver las posibilidades de la oferta de posgrados en línea, considerando las vías de oportunidad, así como los elementos que trae consigo y la complejidad de la misma.

## Referencias

- ANUIES. (2018). Visión y acción 2030. Propuesta de la ANUIES para renovar la educación superior en México. ANUIES
- ANUIES. (2022). Informe de la encuesta nacional COVID-19: la comunidad estudiantil ante la emergencia sanitaria. ANUIES
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En S. Moscovici (Ed.), *Psicología Social II : Pensamiento y vida social* (pp. 469-494). Páidos.
- Moscovici, S. (1979). El psicoanálisis, su imagen y su público. Huemul
- Ramírez, J. (2007). Durkheim y las representaciones colectivas. En Tania, R. y María G. (Coords). *Representaciones sociales. Teoría e investigación*. Universidad de Guadalajara
- Rodríguez, T. (2007). Sobre el estudio cualitativo de la estructura de las representaciones sociales. En Tania, R. y María G. (Coords). *Representaciones sociales. Teoría e investigación*. Universidad de Guadalajara
- Universidad de Guadalajara (2021). Informe de actividades. Universidad de Guadalajara