



Facultad de Ciencias Sociales

Magíster en Bibliotecología e Información

**PERCEPCIONES Y BRECHAS DE ACADÉMICAS/OS DE LA UNIVERSIDAD
DE PLAYA ANCHA SOBRE EL SISTEMA DE REGISTRO Y EVALUACIÓN
DE ACCIONES DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO**

Tesis para optar al grado de Magíster en Bibliotecología e Información

Romina Anita Vilches Prado

Profesora guía: Dra. Luisa Patricia Muñoz Salazar

Valparaíso, Chile

2024

Agradecimientos

Quisiera agradecer a todas las personas que me apoyaron en este proceso, que en algún momento vi tan lejano. Sin duda, estos dos años han sido complejos pero llenos de aprendizajes y crecimiento personal.

En primer lugar, quiero mencionar a mis amistades por su compañía, escucharme, contenerme y aconsejarme. Sinceramente, estos lazos han sido fundamentales para seguir adelante.

A las profesoras del Magíster que retroalimentaron esta tesis, por su claridad para enseñar, acompañamiento y comprensión. También, a las/os académicas/os que amablemente accedieron a participar en las entrevistas e hicieron esto posible.

A mi familia, espero que esta pueda ser una pequeña alegría para ustedes.

Resumen

La Vinculación con el Medio se ha consolidado como una dimensión obligatoria en los procesos de acreditación de las instituciones de educación superior en Chile. No obstante, este proceso implica una serie de desafíos, debido a la irrupción de criterios y estándares en los que por ley se les exige contar con mecanismos sistemáticos para evidenciar su quehacer, materializados en el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

El presente estudio, mediante una metodología cualitativa con enfoque fenomenológico, tuvo por objetivo conocer las percepciones y brechas que tienen académicas/os de la Universidad de Playa Ancha respecto al registro en la plataforma SINTE VcM, mecanismo oficial para sistematizar, evaluar y rendir las acciones que se encuentran al alero de esta función estratégica. Sin embargo, persisten falencias que dificultan su adopción efectiva a nivel institucional.

Los resultados obtenidos muestran que, si bien la comunidad reconoce la importancia de sistematizar acciones VcM, los principales obstáculos para la adhesión a una cultura de registro están relacionados con problemas técnicos que surgen al utilizar el sistema. Esta situación provoca pérdidas de información, lo que genera frustración y tiene un impacto negativo a nivel emocional.

Entre los hallazgos, destaca la sobrecarga laboral que experimentan las/os académicas/os, sumada a la falta de condiciones adecuadas, como tiempo, respaldo institucional, equipos y espacios para realizar el ingreso de actividades en la plataforma. Considerando estas circunstancias, la presente investigación propone una serie de estrategias orientadas a subsanar las brechas identificadas y favorecer la adopción de SINTE VcM.

DESCRIPTORES

<VINCULACIÓN CON EL MEDIO> <SISTEMAS DE REGISTRO> <BRECHAS DIGITALES > <TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)>

Abstract

The community engagement has consolidated as a mandatory dimension in the accreditation processes of higher education institutions in Chile. However, this process involves a series of challenges due to the introduction of criteria and standards that legally require institutions to have systematic mechanisms to demonstrate their work, materialized through the use of information and communication technologies (ICT).

This study, using a qualitative methodology with a phenomenological approach, aimed to understand the perceptions and gaps of academics at the University of Playa Ancha regarding the registration process on the SINTE VcM platform, the official mechanism for systematizing, evaluating, and reporting actions within this strategic function. However, shortcomings persist that hinder its effective adoption at the institutional level.

The results show that, while the community recognizes the importance of systematizing VcM actions, the main obstacles to adopting a culture of registration are related to technical issues that arise when using the system. This situation leads to data loss, causing frustration and negatively impacting users emotionally.

Among the findings, the workload overload experienced by academics stands out, along with the lack of adequate conditions, such as time, institutional support, equipment, and spaces, to enter activities into the platform. Considering these circumstances, this research proposes a series of strategies aimed at addressing the identified gaps and promoting the adoption of SINTE VcM.

KEYWORDS

<COMMUNITY ENGAGEMENT> <INFORMATION SYSTEMS> <DIGITAL GAPS> <INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT)>

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos	i
Resumen	ii
Abstract	iii
Introducción	1
Capítulo I: Formulación del problema.....	3
1.1 Antecedentes del problema.....	3
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Pregunta de investigación.....	10
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos	10
1.5 Relevancia de la investigación	11
1.6 Delimitación del estudio	11
1.7 Estado del arte.....	12
Capítulo II: Marco Referencial.....	18
2.1 Sociedad de la información y del conocimiento.....	19
2.2 Sistemas de información y uso de TIC.....	20
2.3 Vinculación con el Medio	24
2.4 Percepciones y brechas.....	26
Capítulo III: Marco Metodológico.....	28
3.1 Paradigma de investigación	28
3.2 Tipo de investigación	28
3.3 Enfoque de investigación	29
3.4 Diseño metodológico	30
3.5 Técnicas de producción de la información	30
3.6 Unidad de Análisis	31

3.6.1 Tipo de muestreo	31
3.7 Técnicas de análisis de información.....	33
3.8 Criterios de credibilidad y aspectos éticos.....	34
Capítulo IV: Análisis de resultados	36
4.1 Experiencias y percepciones respecto al uso de SINTE VcM	36
4.2 Brechas que interfieren en el proceso de registro	41
4.3 Factores que incentivan el uso de SINTE VcM	50
4.4 Estrategias para favorecer el uso de SINTE VcM	54
Capítulo V: Conclusiones y sugerencias	57
Referencias	61
Anexos	71
Anexo 1: Matriz para elaboración de pauta de preguntas	71
Anexo 2: Consentimiento Informado	72

Introducción

Las instituciones de educación superior (IES) chilenas cumplen tres funciones estratégicas transversales en su quehacer, las cuales por normativa son evaluadas para acreditar la calidad de sus procesos: Docencia, Investigación y Vinculación con el Medio (VcM). Esta última, debe contar con políticas y mecanismos para su gestión.

La Universidad de Playa Ancha (UPLA) es una institución estatal, pública, regional, autónoma y compleja en su quehacer. En su filosofía corporativa destaca la VcM como parte de su sello distintivo, donde la Dirección General de Vinculación con el Medio (DGVM) se encarga de entregar los lineamientos para su desarrollo con foco en tres ejes: Vinculación Académica, Extensión Universitaria y Comunicación Estratégica (Universidad de Playa Ancha, 2016).

Frente a la necesidad de contar con información respecto del despliegue de actividades que emanan de la VcM, la Unidad de Análisis y Registro (UAR) orienta su labor para dar seguimiento, analizar y retroalimentar dichas interacciones, promoviendo que sean reportadas por académicas/o en el Sistema de Registro y Evaluación de Acciones de Vinculación con el Medio (SINTE VcM), mecanismo oficial para evidenciar esta función estratégica.

A partir del 29 de mayo de 2025, la VcM será una dimensión obligatoria en los procesos de acreditación de todas las IES, por lo que deberán contar con mecanismos de rendición de cuentas. En ese contexto, el presente estudio busca conocer las percepciones y brechas que tienen académicas/os de la UPLA respecto al registro de información en SINTE VcM, considerando que según las cifras institucionales y el informe de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) su uso aún es incipiente y no logra reflejar la premisa de la bidireccionalidad.

A continuación, el primer capítulo presenta el contexto de la problemática a nivel nacional y los mandatos a los cuales se encuentran sujetas las IES chilenas, donde la CNA tiene el rol de evaluar su desempeño. Además, se realiza una

revisión de instrumentos y documentos que permiten obtener una panorámica de la forma en la cual opera la gestión de la VcM en la UPLA.

El segundo capítulo presenta el marco referencial en que se sustenta la tesis, abordando tópicos como los sistemas de información, las tecnologías de información y la comunicación (TIC) y su interacción con la cultura organizacional. Por otra parte, se definen los conceptos que engloba la VcM y la extensión, como también su relación con los mecanismos para el aseguramiento de la calidad a través de sistemas de registro y evaluación, lo cual finalmente es anclado a las percepciones y brechas de sus usuarias/os.

Respecto a la metodología de la investigación, el tercer capítulo presenta el abordaje cualitativo de tipo descriptivo utilizado para conocer las percepciones y brechas que tienen académicas/os al momento de ingresar información en la plataforma SINTE VcM, para lo cual fue utilizada como técnica de producción de información la entrevista semiestructurada.

En el cuarto capítulo se presentan los principales hallazgos derivados de los resultados obtenidos. En dicho apartado, se identificaron los nudos críticos para adopción efectiva de SINTE VcM según las opiniones de las/os participantes del estudio, estableciendo categorías y subcategorías de análisis que permitieron proponer diferentes estrategias para acortar las brechas detectadas.

Para finalizar, el quinto capítulo está dedicado a presentar las conclusiones y proyecciones del estudio, donde resaltan las dificultades que conlleva adoptar sistemas de reportabilidad en IES. Sin embargo, a partir de los hallazgos y reflexiones se espera promover la consolidación efectiva de SINTE VcM dentro de la cultura organizacional de la UPLA, considerando su potencial estratégico para fortalecer los procesos transversales y contribuir al aseguramiento de la calidad.

Capítulo I: Formulación del problema

1.1 Antecedentes del problema

El contexto actual chileno demanda que las universidades estatales desempeñen un rol que impacte tanto a la formación de estudiantes como en el desarrollo y bienestar de las comunidades en que se emplazan. Estas se rigen por las leyes de Educación Superior (N°21.091), Universidades del Estado (N°21.094) y Aseguramiento de la Calidad (N°20.129), la cual estipula que deben contar con “políticas y mecanismos sistemáticos de vinculación bidireccional con su entorno significativo local, nacional e internacional, y con otras instituciones de educación superior, que aseguren resultados de calidad” (Ley 20.129, 2018, art. 81).

La CNA es el órgano a cargo de supervisar los procesos de las IES. Particularmente en el caso de la UPLA, según la Resolución Exenta de Acreditación Institucional N° 677 del 25 de mayo 2022, resolvió su acreditación por un periodo de 5 años en lo referido a las áreas de Docencia de Pregrado, Gestión Institucional y Vinculación con el Medio (Comisión Nacional de Acreditación, 2022a).

Los informes VcM en Cifras corresponden a la síntesis anual de los antecedentes del área recopilados en la plataforma de registro SINTE VcM. Este documento es socializado por la DGVM con las diferentes unidades académicas y administrativas, detallando las acciones realizadas en el marco de los tres ejes de su Política Institucional.

Basado en los documentos oficiales de cifras que son elaborados por la Unidad de Análisis y Registro (UAR) en función a los datos recopilados en SINTE VcM, la siguiente tabla resume el total de acciones sistematizadas durante el periodo 2016-2023:

Tabla 1

Resumen de registro en SINTE VcM según eje estratégico, periodo 2016-2023

Eje Estratégico	Año							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Vinculación Académica	98	50	46	82	88	215	253	169
Extensión Universitaria	20	51	62	151	261	255	359	194
Comunicación Estratégica	0	0	0	0	0	0	0	38
Total por año	118	101	108	233	349	470	612	401
Total general	2.392							

Nota: La tabla fue elaborada a partir de los informes VcM en Cifras y muestra el número de registros anuales obtenidos en cada uno de los ejes estratégicos de la Política Institucional.

La tabla N°1 muestra el número de acciones reportadas por las unidades académicas según eje estratégico. Si bien se observa un aumento entre el periodo 2016-2022, los registros disminuyeron el año 2023. Esto es coincidente con la actualización de SINTE VcM para incluir estados de revisión de actividades que apuntan a alcanzar una mayor calidad de la información entregada.

El Informe de Registro SINTE VcM 2023, señala como una necesidad para la institución avanzar en una cultura de registro (Unidad de Análisis y Registro, 2024). Por otra parte, en el Informe de Acreditación se ha detectado que aun cuando la universidad posee un sello y mecanismo VcM, no se aprecia la premisa de la bidireccionalidad en sus iniciativas (Comisión Nacional de Acreditación, 2022a).

La primera planificación corporativa que proyecta el quehacer de la UPLA se encuentra plasmada en el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI). Dicho documento es la carta de navegación que explicita la Política de VcM, sus lineamientos, objetivos, metas e indicadores a los que debe responder cada año.

A continuación, se presentan los objetivos del área para el segundo quinquenio de acuerdo al PDEI, dado el énfasis que tiene SINTE VcM como soporte y medio de verificación (MdV) para avanzar en el desarrollo del área y la medición de

indicadores. Cabe mencionar que a la fecha este instrumento está en actualización para su extensión al año 2030.

Tabla 2

Objetivos e indicadores de Vinculación con el Medio, PDEI 2016-2025

Objetivo estratégico	Objetivo específico	Indicador	MdV
Establecer y desarrollar una relación estratégica con el entorno local, regional, nacional e internacional.	Avanzar en la bidireccionalidad en los procesos académicos para su gestión con el entorno.	Actividades bidireccionales	Registro en SINTE VcM
		Actividades formales de Vinculación con el Medio Interdisciplinarias.	
		Acciones bidireccionales territoriales conjuntas con el Barrio de Playa Ancha.	
		Acciones bidireccionales emanadas del Observatorio de Vinculación con el Medio.	
	Profundizar la operación de instrumentos de cooperación y proyección a nivel regional, nacional e internacional.	Convenios activos con evaluación anual positiva	

Nota: Tabla elaborada a partir de los indicadores contenidos en el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, para el segundo quinquenio (2021-2025).

Respecto a la Tabla 2, se desprende la relevancia que tiene para la institución el uso de datos recopilados en la plataforma SINTE VcM, permitiendo dar cuenta de la bidireccionalidad en las acciones de vínculo territorial, la interdisciplina, activación de convenios de colaboración, como también detectar aquellas que trabajan temáticas de interés para la región de Valparaíso.

Por otra parte, el Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) identifica las fortalezas y debilidades en el ámbito de la VcM en la universidad. Asimismo, propone una serie de acciones orientadas a alcanzar los resultados esperados para avanzar en superar sus brechas y fortalecer esta función.

Para fines del estudio, fueron seleccionadas las propuestas del PMI más representativas dada su estrecha relación con los sistemas de registro que

administra la DGVM, tomando especial atención para este caso particular la herramienta SINTE VcM.

Tabla 3

Plan de Mejoramiento Institucional de la Universidad de Playa Ancha, periodo 2016-2026

Fortalezas	Debilidades	Resultados esperados
El Sistema de Registro de Acciones de VcM, es una herramienta digital disponible para la comunidad académica, que favorece la sistematización, el orden y el registro de las acciones que realizan.	Las unidades académicas y administrativas presentan un uso aún insuficiente de las herramientas digitales para la VcM (SINTE VcM y SIMONE), ya que, aún realizan registros internos y paralelos manuales o en distintos formatos.	Sistema de Registro y Evaluación (SINTE VcM) y Sistema de Monitoreo y Análisis del Entorno consolidados como las plataformas oficiales para el registro y el monitoreo de la VcM.
La DGVM ha demostrado capacidad organizativa en la gestión de sus ejes de Vinculación Académica, Extensión Universitaria y Comunicación Estratégica, facilitando el quehacer de VCM en las distintas facultades y el Campus San Felipe.	Existen brechas en el registro sistemático de las actividades de comunicación estratégica debido a la necesidad de mejorar la coordinación entre las Direcciones de Vinculación con el Medio, Investigación y Comunicaciones.	Registro sistematizado de actividades de comunicación estratégica en la plataforma SINTE de VcM.
La Política Institucional de VCM procura un cambio cultural en el quehacer académico, ya que han definido ejes de VcM, en la idea de su transversalidad a todo el quehacer académico.	Falta de centralización del registro de las actividades de Extensión Universitaria que realizan las unidades académicas.	Formación académica estudiantil generando conocimiento compartido y contribuyendo a iniciativas de VcM, tanto en pregrado como postgrado. Actividades de extensión universitaria coordinadas al interior de la institución.

Nota: Cruce de fortalezas, debilidades y resultados esperados para la VcM, según el PMI 2016-2025.

Tomando en consideración la Tabla 3, se evidencia la fortaleza de contar con un mecanismo institucional como SINTE VcM, el cual permite centralizar antecedentes y contar con información estratégica de VcM. No obstante, las brechas asociadas a su bajo uso y falta de coordinación son un aspecto crítico

que lleva a tener registros paralelos. Esto dificulta aún más su adopción e inclusive genera duplicidad y/o pérdida de datos.

El Plan de Fortalecimiento (PF) asigna a la DGVM el objetivo específico N°4: “Integrar Mecanismos de aseguramiento de la calidad al área de Vinculación con el Medio, que permitan fortalecer la ejecución de acciones, su monitoreo y evaluación, en el marco de la Política Institucional del área” (Universidad de Playa Ancha, 2021, p.28). Entre las actividades, destaca la elaboración de un plan de difusión para fortalecer el uso del sistema de registro por parte de la comunidad universitaria, como también realizar informes semestrales sobre docencia con enfoque de VcM para la retroalimentación en Comisiones Curriculares.

La normativa nacional y los documentos institucionales presentados permiten aseverar que existen necesidades urgentes de atender en materia de fortalecimiento de mecanismos para el registro y reportabilidad de la VcM en la UPLA. Sin embargo, no existe información que permita conocer directamente las percepciones y brechas que tiene la comunidad universitaria, en específico académicas/os, respecto al uso de SINTE VcM.

1.2 Planteamiento del problema

Históricamente el quehacer de las universidades se ha centrado en la docencia y la investigación. Sin embargo, los cambios sociales y contextuales exigen que las IES tomen un rol activo desde la VcM respecto a las problemáticas del entorno, teniendo como criterios básicos contar con políticas y mecanismos para su gestión, seguimiento, evaluación y retroalimentación.

En lo referido a la exigencia de medir la VcM en las IES, Muñoz y Herrera (2023) alertan que reducir esta función a un proceso administrativo excesivo termina por instrumentalizar las relaciones con el entorno para alinearlas con valores de mercado. Además, implica que académicas/os y funcionarias/os asuman cargas con solicitudes de información cuyo propósito no es claro o transparentado.

Tanto en Chile como en el ámbito internacional la VcM se asocia al uso de sistemas de registro y seguimiento, los cuales pueden variar según las necesidades de cada institución. No obstante, según señala Irarrázaval (2020), aquellas que no priorizan su uso efectivo reflejan, a través de esta deficiencia, la baja relevancia que tiene este aspecto en su desempeño.

El diagnóstico realizado a universidades estatales chilenas respecto a mecanismos de monitoreo en VcM, refuerza la necesidad de contar con plataformas tecnológicas robustas como un paso crucial para obtener un mayor seguimiento, ordenamiento, eficiencia y transparencia en lo referido a sus iniciativas (Vinculamos, 2024).

Desde 2016 la UPLA ha implementado SINTE VcM, plataforma disponible en el Portal Integrado Institucional para el registro, sistematización y evaluación de acciones VcM que son ingresadas por académicas/os. Este mecanismo es esencial para una acreditación de excelencia, pero, a pesar de su disponibilidad, aún no permite medir el impacto ni la bidireccionalidad (Comisión Nacional de Acreditación, 2022a).

Por su parte, la UAR se encarga de promover, capacitar y proporcionar retroalimentación para promover el uso del sistema de registro. Desde el año

2021, ha desarrollado talleres en las distintas unidades académicas para asesorar y promover adhesión a la plataforma. Sin embargo, el número de registros va en baja y la calidad de los datos reportados no es óptima (Universidad de Playa Ancha, 2024).

La relación entre el uso de la plataforma y la relevancia que le asignan académicas/os es directa, no obstante, su rol como informantes de acciones clave del área es fluctuante. A continuación, se presentan algunos supuestos sobre percepciones y brechas en el uso de SINTE VcM clasificadas por niveles:

- Percepciones: prejuicios sobre la herramienta debido a la escasa repercusión o beneficio personal, lo que genera resistencia o negación a su adopción.
- Laboral: la herramienta no forma parte de la cultura organizacional y su uso requiere mucho tiempo, excediendo cargas laborales que no compatibilizan con otras actividades percibidas como prioritarias.
- Usuaría/o: asociado a problemas relacionados con brechas etarias, digitales y deficiencias detectadas en la funcionalidad de la herramienta.

El uso de SINTE VcM representa uno de los grandes desafíos asociadas a la función de VcM en la UPLA. Por lo tanto, es crucial comprender las percepciones que tienen académicas/os sobre la plataforma debido a su rol central al momento de reportar acciones. En ese contexto, el presente estudio busca conocer sus experiencias, clasificar brechas y proponer estrategias que favorezcan su consolidación.

Cabe señalar que el hecho de no contar con acreditación es un indicador de que las universidades no cuentan con los parámetros mínimos de calidad que exige la normativa. Lo anterior repercute de manera negativa en múltiples ámbitos, tales como acceso a beneficios económicos estatales, posicionamiento y prestigio, obtención de matrículas, retención de estudiantes e inclusive empleabilidad para sus tituladas/os.

1.3 Pregunta de investigación

- ¿Cuáles son las percepciones y brechas que tienen las/os académicas/os de la Universidad de Playa Ancha sobre el registro de información referida a Vinculación con el Medio en la plataforma SINTE VcM?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Conocer las percepciones y brechas que tienen las/os académicas/os de la Universidad de Playa Ancha sobre el registro de información referida a Vinculación con el Medio en la plataforma SINTE VcM.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir las percepciones de las/os académicas/os de la Universidad de Playa Ancha sobre el registro de información referida a Vinculación con el Medio en la plataforma SINTE VcM.
- Clasificar las brechas declaradas por académicas/os de la Universidad de Playa Ancha que interfieren en el proceso de registro de información sobre Vinculación con el Medio en la plataforma SINTE VcM.
- Proponer estrategias que favorezcan el uso de la plataforma SINTE VcM para el registro de información de Vinculación con el Medio en la Universidad de Playa Ancha.

1.5 Relevancia de la investigación

El diseño cualitativo y tema planteado en esta investigación tienen una relevancia de carácter práctico, ya que son escasos los estudios a nivel nacional que se centran en las percepciones y brechas que tienen académicos/as de instituciones públicas respecto a la implementación de mecanismos para la reportabilidad de la VcM.

Cabe resaltar que la temática de estudio es pionera en la UPLA, dado que en lugar de centrarse en la plataforma y métricas de comportamiento de usuarias/os, se orienta a comprender los factores que influyen en su interacción con SINTE VcM, considerando que el correcto uso de esta herramienta es crucial para asegurar la calidad de una función estratégica que forma parte del sello distintivo de la universidad.

Finalmente, se espera que los resultados permitan proponer estrategias para superar las brechas identificadas, destacando aquellas características que perciben de manera positiva y negativa respecto al uso de la plataforma. Esto contribuirá a avanzar en su consolidación en la comunidad universitaria, aportar en la concreción de los objetivos establecidos por la institución, garantizar el apego a la normativa vigente y avanzar en la medición de la contribución bidireccional de la VcM.

1.6 Delimitación del estudio

Es importante destacar que esta investigación se enfoca en académicas/os de la UPLA, una institución chilena pública y estatal con sedes en la región de Valparaíso. El análisis se centra específicamente en las percepciones y brechas de quienes han utilizado la plataforma SINTE VcM para registrar sus actividades y, por lo tanto, tienen experiencia directa respecto a la manera en que opera dicho sistema, permitiendo conocer sus opiniones, actitudes y desafíos a los que se enfrentan.

1.7 Estado del arte

Respecto a la función, diferentes autoras/es ahondan en el rol de la universidad y las múltiples acepciones que engloban la VcM, también denominada Extensión (Insunza, 2020; Donoso, 2001), Tercera Misión (Nunes y Machado, 2018), *Public o Community Engagement* (Dougnaç, 2016), Vinculación con el Medio (Fleet et al., 2017; Gonzalez et al., 2017; Salazar, 2020; Irarrazaval, 2020; Music et al., 2020). En coherencia con el contexto chileno se utilizará el último señalado.

El uso de plataformas digitales en las IES es una temática que ya ha sido estudiada en los tópicos de la producción científica a nivel nacional (Insunza 2020; Cué-Cedeño et al., 2020; Fernández et al., 2020; Huerta et al., 2020). Sin embargo, es escasa la información asociada a percepciones o brechas de académicas/os respecto a la reportabilidad de la VcM.

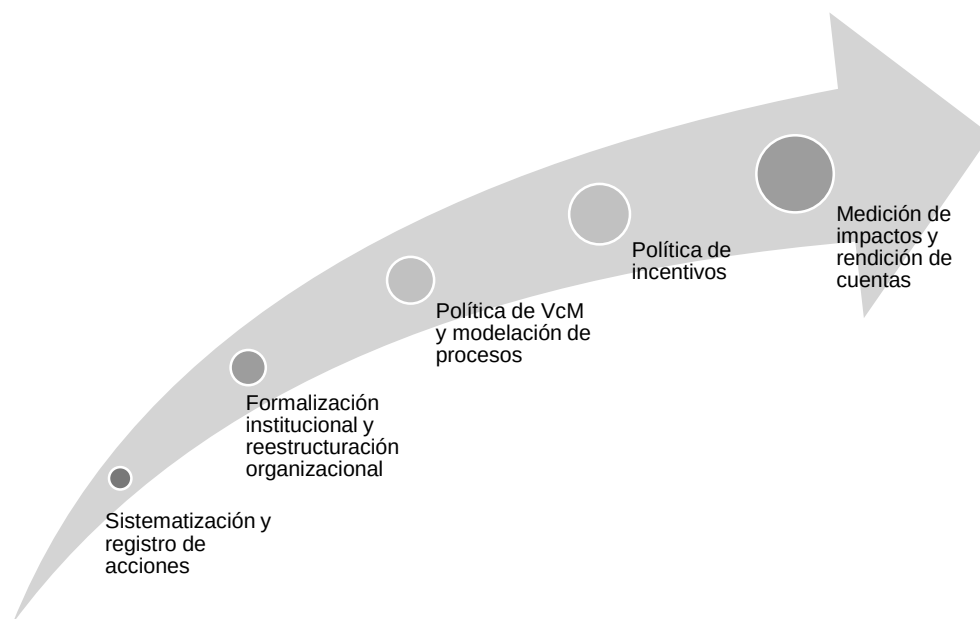
En un estudio de tipo exploratorio descriptivo con enfoque cualitativo, Nunes y Machado (2018), reflexionan sobre la tercera misión y la relación universidad-sociedad tomando el caso de la Universidade Estadual de Campinas en Brasil. Concluyen que, a pesar de numerosas prácticas extensionistas, persiste una falta de comunicación e intercambio de información, atribuible a una visión reducida de la función estratégica que deriva en limitar su comprensión holística.

Otra investigación cualitativa es realizada por Cancino y Cárdenas (2018), quienes analizan los alcances conceptuales de las políticas y estrategias de VcM en Colombia y Chile. El estudio muestra que desde el siglo XIX hay diferentes perspectivas respecto a la relación universidad-territorio, donde la Extensión Universitaria y la VcM coexisten como enfoques preponderantes en América Latina. Sin embargo, destacan la falta de mecanismos formales para su desarrollo.

El desafío de institucionalizar la VcM es una tarea compleja que requiere de una serie de procesos y definición de estrategias para que esta se logre adecuar en las universidades. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2018) distingue cinco puntos clave por el que deben transitar las IES:

Figura 1

Procesos de institucionalización de la VcM en las Universidades Estatales Chilenas



Nota: Fuente PNUD, 2018.

La Figura 1 toma como punto de partida la necesidad de que las IES cuenten con mecanismos para sistematizar y registrar información clave de sus acciones. Ello permite tener la base para avanzar en su formalización dentro de la estructura organizacional junto a políticas, modelos de procesos, incentivos y la medición del impacto para la rendición de cuentas.

Rodríguez-Cruz y Pinto (2018) realizan un estudio cualitativo con enfoque fenomenológico sobre el uso de la información en las organizaciones cubanas, identificando tres dimensiones que aportan ventajas y permiten desarrollar inteligencia: la informacional, asociada al uso de sistemas de información y sus recursos; el comportamiento, referido a cómo las autoridades hacen uso de la información; y la contextual, que incide en los procesos gerenciales y en la toma de decisiones estratégicas.

Por su parte, Barrios (2018) estudia bajo el paradigma cualitativo pospositivista los modelos de gestión de la educación superior basados en la calidad, resaltando como uno de los grandes retos para aumentar la eficacia, eficiencia,

oportunidad y flexibilidad del sistema educativo alcanzar una cultura de seguimiento y evaluación como instrumento fundamental para fortalecer las IES.

En lo referido a la sistematización, Jara (2019) diferencia el proceso de ordenar, clasificar, catalogar datos e informaciones dispersas de la sistematización de experiencias. Mientras que el primer proceso se centra en la organización de datos, señala que la sistematización de experiencias implica una interpretación crítica de los procesos vividos, permitiendo identificar aprendizajes significativos que deben comunicarse y compartirse, ya sea para enriquecer la propia experiencia o para inspirar a otras en una perspectiva transformadora.

En el estudio de Pérez de Maza (2019), se argumenta que sistematizar es más que una buena práctica, ya que implica un elemento de participación. Este proceso no solo involucra a quienes vivieron la práctica como informantes clave, sino también como agentes activos que reflexionan y proponen nuevos cursos de acción, proyectando su quehacer. Así, sistematizar se convierte en un ejercicio intelectual que abarca tareas de registro, descripción, reconstrucción, análisis, síntesis, interpretación y comunicación, alcanzando una rigurosidad sistémica.

En el marco de los proyectos VcM en la UPLA, Verdejo (2019) realiza un estudio cuantitativo utilizando como técnica de recolección de datos una encuesta social aplicada a participantes de proyectos. El autor concluye que, aunque la mayoría de las actividades presentaron un sello bidireccional, es necesaria la sistematización y categorización para poner el valor los aportes de la VcM.

En el estudio cualitativo de Insunza (2020), se realiza un diagnóstico de la implementación de un sistema piloto para el registro de la Extensión, Vinculación con el Medio y Comunicaciones (SIEVC) en la Universidad de Chile, destacando la necesidad de definir bien los campos de información. No obstante, los resultados indican que, pese a los esfuerzos, no se logran registrar todas las actividades, aun cuando el uso de plataformas en línea debería facilitar el proceso.

En lo referido a la organización de la información en VcM, Music (2020) menciona que es imprescindible registrar adecuadamente las actividades en un sistema de información cuyos campos se encuentren bien estructurados, facilitando de esta manera un correcto seguimiento a los proyectos y programas. Además, recalca que la gestión de la información en VcM implica que esta se encuentre incorporada en la misión institucional para permitir su avance.

En un estudio cualitativo, Salazar (2020) incorpora un nuevo elemento al proceso de sistematización y evaluación, destacando la necesidad de involucrar a las comunidades extrauniversitarias en instancias de aprendizaje y construcción de nuevo conocimiento. Este enfoque permite fortalecer la relación universidad-comunidad, a partir de una relación contextualizada con el fin de consensuar puntos de partida o referenciales entre ambas partes.

Cué-Cedeño, Jocick-Hung y Vásquez-Mojena (2020), estudiaron el sistema de información para la mejora continua de la Universidad de Granma, Cuba. Utilizando un método cuantitativo correlacional, con muestreo por conglomerado bietápico, analizaron los resultados de la evaluación institucional 2014-2018. Entre sus hallazgos, destacan la presencia de una cultura de gestión orientada a la calidad y que pondera el fortalecimiento de la labor extensionista.

El estudio mixto de Fernández, López, Batista y González-Aportela (2020) sobre la implementación de un sistema de Extensión Universitaria en la Universidad de La Habana, resalta que la gestión es fundamental para asegurar un sello de calidad que permita responder de manera eficaz las demandas de la sociedad. Las autoras sugieren que las universidades deben actualizar sus mecanismos e incluir diferentes actores en sus etapas vitales para retroalimentar la implementación de proyectos de gran envergadura.

Huerta, Gaete y Pedraja (2020), analizan cómo el uso de sistemas de información impacta en la gestión y la calidad de la Universidad del Bío-Bío, Chile. Concluyen que un Plan Estratégico institucional alineado con el Sistema de Información de Gestión Estratégica favorece la adaptabilidad y la obtención de información,

resultando en una mayor eficacia y valor en el seguimiento de acciones y la toma de decisiones oportuna.

Para Irarrázaval (2020), la dificultad para el desarrollo de la VcM en las IES tiene dos aristas: la contraposición con las responsabilidades prioritarias como la docencia e investigación, y la diversidad de acepciones conceptuales. Destaca el liderazgo como uno de los elementos clave para potenciar el área y concluye que la falta de importancia al sistema de registro de las actividades refleja falencias y la baja prioridad de este ámbito en el desempeño académico.

La investigación de Marchant, Förster, Zapata y Soto (2020), aborda los tipos de evidencias de aprendizaje en educación superior. El estudio cualitativo-descriptivo concluye que hay escasas orientaciones para el monitoreo y evaluación de la VcM, sumado a una influencia negativa que combina la sobrecarga laboral con la entrega de datos relevantes para la toma de decisiones (Arévalo, 2007).

Meneses y Castillo (2020) estudiaron las acciones de la carrera de Trabajo Social en la Universidad de Concepción para analizar sus aportes en los planes formativos. Mediante una recopilación documental y entrevistas, concluyen que la sistematización de experiencias es clave, destacando la necesidad de fortalecer la producción y circulación del conocimiento generado en VcM, sumado a un monitoreo permanente para su pertinencia formativa.

Los estudios sobre la VcM desde la educación técnico profesional son aún incipientes. Soto (2020), mediante un enfoque cualitativo exploratorio, subraya la importancia de reflexionar teóricamente sobre la extensión y la bidireccionalidad en estas instituciones, dado que solo el 38% están acreditadas. Además, destaca la oportunidad de usar sistemas de registro para consolidar, analizar y organizar la información sobre el desarrollo de esta área.

El debate sobre el rol de las IES y la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) está en constante desarrollo. Fernández, López, Batista y González-Aportela (2022), a través de un estudio cualitativo abordan las tensiones, desafíos y

propuestas para la gestión de la RSU en la extensión universitaria. El artículo destaca el liderazgo universitario y su implicancia para el desarrollo de estrategias capaces de fomentar prácticas extensionistas valoradas y que contribuyan a un nuevo modelo de universidad.

De Ferari, Abarca y Flores (2022) utilizaron una metodología mixta para evaluar los proyectos de VcM en la Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), entre sus hallazgos se menciona que en muchos casos los datos reportados en el Sistema de Seguimiento y Evaluación no cumplen con los estándares requeridos y deben ser descartados. El estudio concluye destacando la importancia de fortalecer los sistemas de información y propone algunas estrategias de mejora.

La Red de Vinculación con el Medio (VcM-CUECH) proporciona un marco referencial para la VcM, indicando que sus resultados deben contribuir tanto al entorno externo como a la institución, alcanzando su máximo desarrollo cuando se tienen sistemas de registro y evaluación en sintonía con metas e indicadores coherentes con las necesidades institucionales y del entorno, permitiendo una retroalimentación sistemática y acciones de mejora continua (Consorcio de Universidades del Estado de Chile, 2022).

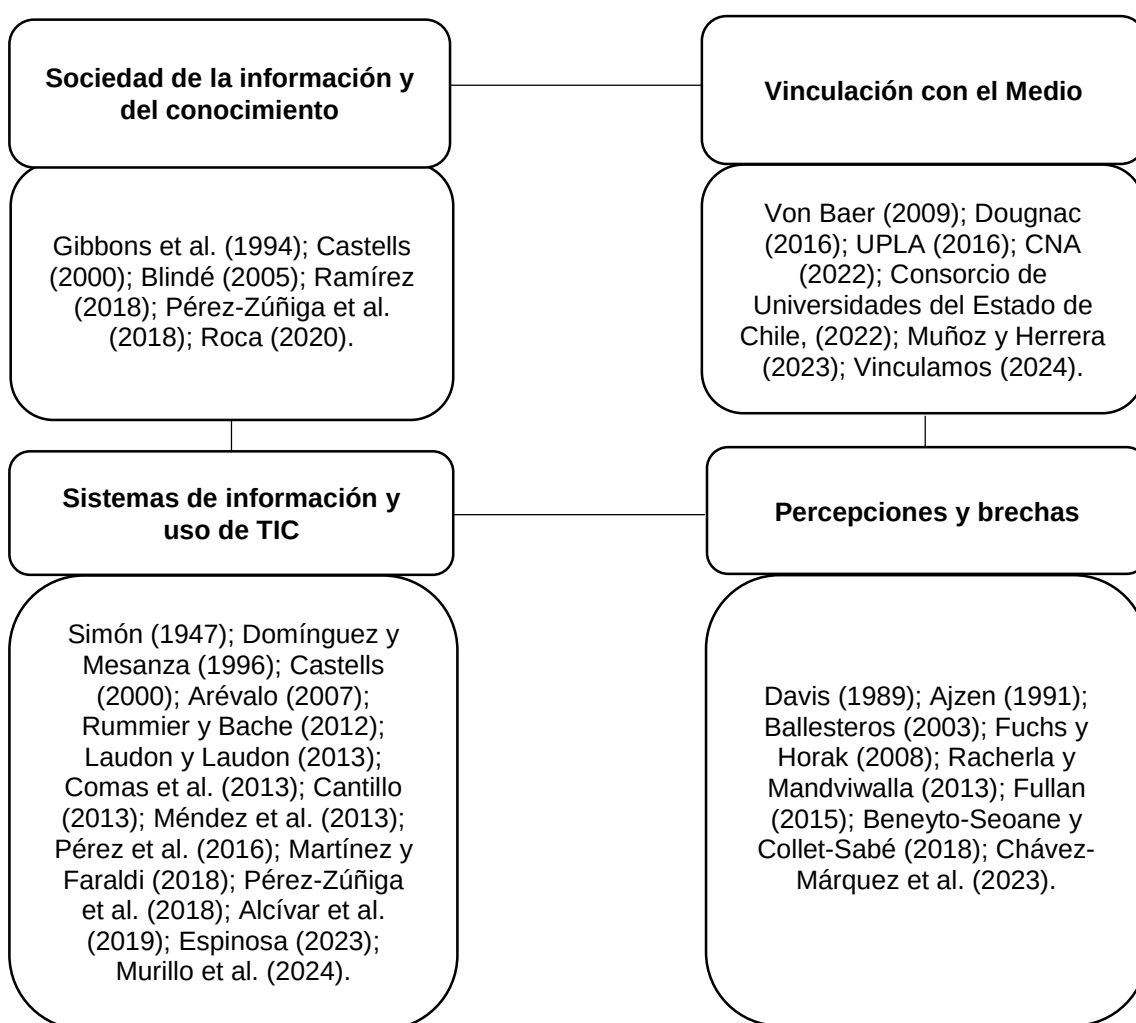
A partir de las distintas investigaciones, artículos y documentos consultados, es posible afirmar que, si bien existen estudios que involucran la VcM en IES, la discusión gira en torno al rol que cumplen las universidades en los territorios, sumado a las múltiples acepciones que engloba la VcM y que acaban por perjudicar el diálogo transversal e integral de esta función estratégica, sumando a las complicaciones que conlleva la implementación de sistemas de información para su gestión.

Capítulo II: Marco Referencial

En coherencia con la investigación, a continuación se abordan los conceptos fundamentales que guiarán el desarrollo de los siguientes capítulos. Lo anterior tiene como finalidad aportar diferentes visiones respecto a los tópicos que engloban la sociedad del conocimiento, el uso de TIC, como también las percepciones y brechas asociadas al uso de sistemas de información para la VcM utilizados en contextos de educación superior.

Figura 2

Esquema del marco referencial y autorías principales



Nota: Elaboración propia.

2.1 Sociedad de la información y del conocimiento

La sociedad de la información tiene su origen a fines de los años sesenta, y es descrita por Castells (2000) como una transformación donde los avances tecnológicos cambian significativamente su generación y el procesamiento, mientras que la producción del conocimiento opera bajo un paradigma sociotecnológico que influye en diversos niveles de los procesos sociales, en los que el internet es un elemento clave en su desarrollo.

Según Pérez-Zúñiga et al. (2018), la capacidad de acceder a información actualizada y pertinente es esencial para que las personas desarrollen competencias críticas, necesarias para garantizar una participación activa en la sociedad del conocimiento. Este enfoque subraya la importancia de contar con herramientas y recursos que permitan no solo obtener datos, sino también analizarlos y utilizarlos de manera efectiva en diversos contextos.

Roca (2020), diferencia la sociedad de la información como aquella cuyos orígenes se remontan a inicios del siglo XX impulsados por una *mass media* caracterizada por la instrumentalidad, mientras que la sociedad del conocimiento alcanza su auge con el uso de TIC y el desarrollo de la informática, donde la distribución, procesamiento, tecnologización y digitalización marcan su consolidación al otorgar sentido a los datos.

La comunicación se convierte en un puente para la innovación y transferencia de saberes, lo que favorece la mejora de los procesos en las organizaciones (Castells, 2000). En consecuencia, tanto la fluidez comunicativa como también la existencia de redes para el intercambio en tiempo real permite una interacción directa, en donde el ejercicio de la sistematización pasa a ser un proceso transversal de las acciones para una permanente revisión y el aprendizaje constante.

Gibbons et al. (1994) enuncian que el conocimiento no se limita simplemente a acumular información, sino más bien se comprende como el resultado de un proceso dinámico. Su complejidad se basa en la dificultad que implica involucrar a diferentes actores y contextos, requiriendo tener la capacidad de interpretar y

transformar el saber de un modo transdisciplinario e integral para enriquecer su aplicación a situaciones reales.

Por su parte, Blindé (2005) destaca como características centrales de la sociedad del conocimiento su “capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano” (p. 29). Sin embargo, el autor menciona que se requieren grandes inversiones en educación y formación para alcanzar un nivel apropiado que permita dominar la tecnología.

Ramírez (2018), advierte que la acumulación de información no funciona únicamente como un simple registro de datos, sino que pasa a funcionar como un aparato de control social y de vigilancia. Esta dinámica, si bien puede ser favorable en instituciones para monitorear comportamientos, tendencias y actuar en la toma de decisiones, genera un fenómeno que impacta en la privacidad y autonomía de cada individuo, pudiendo ser utilizada para manipular y controlar diferentes aspectos sociales.

A modo general, la transición hacia la sociedad del conocimiento se conforma como un cambio en el paradigma que configura la manera en que se genera, procesa y utiliza la información en sus distintas esferas sociales, donde las TIC han permitido favorecer el acceso, difusión y aprendizaje continuo. No obstante, su implementación conlleva una serie de desafíos, como lo son la inversión en educación y su gestión transparente para evitar que esta signifique un instrumento de control peligroso.

2.2 Sistemas de información y uso de TIC

La información no garantiza que exista conocimiento. Comprendiendo que la primera refiere a datos que se encuentran organizados y han sido comunicados, el segundo punto, asociado al conocimiento, es el resultado de una serie de afirmaciones organizadas respecto a hechos e ideas en un razonamiento o resultado, el cual se transmite a través algún medio de comunicación en forma sistemática (Castells, 2000).

Según Laudon y Laudon (2013), un sistema de información es “un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización” (p.16). Lo anterior, permite a las organizaciones tener una mayor coordinación de sus actividades, favoreciendo la toma de decisiones, realizar análisis del escenario en que se encuentran, reconocer problemas, generar estrategias y proyectar acciones futuras, lo cual es una ventaja en escenarios competitivos.

El flujo de la información a partir de sistemas puede definirse en cuatro grandes procesos, los cuales corresponden a: entrada de la información a la organización, almacenamiento, procesamiento y salida de la información del sistema de información hacia los procesos de toma de decisión (Arévalo, 2007). Sin embargo, una necesidad transversal es que exista una retroalimentación permanente para permitir su evaluación y aplicar correcciones en sus etapas.

La toma de decisiones es un resultado que depende de seguir una secuencia exhaustiva para planificar en base a información fidedigna dentro de cualquier institución. Por lo tanto, es esencial que toda la información reciba un tratamiento adecuado para ser útil. Además, el sistema de información se subdivide en tres elementos cruciales para el traspaso de información: la gestión del conocimiento, la gestión de la información y la gestión de contenidos (Arévalo, 2007).

Las TIC poseen un papel fundamental en la sociedad del conocimiento, ya que son interdependientes y se sustentan en internet para “acceder y manipular grandes cantidades de información, lo que contribuye a potenciar la construcción y el desarrollo de conocimientos” (Pérez-Zúñiga et al., 2018, p. 11). Su uso permite que las organizaciones se comuniquen y colaboren en el intercambio de ideas, favoreciendo la democratización del acceso a la información, la inclusión y el aprendizaje continuo.

La cultura organizacional se define como el conjunto de significados y valores compartidos por los miembros de una organización. Estos elementos constituyen la base de la cultura organizacional y se manifiestan a través de símbolos,

comportamientos y estructuras (Cantillo, 2013) que influyen tanto en la interacción entre sus pares, como también en su motivación y compromiso que tienen al momento de cumplir con los objetivos propuestos por la organización.

La decisión de las organizaciones sobre restringir o facilitar el acceso a la información impacta directamente en su toma de decisiones. Según el modelo de racionalidad limitada de Simon (1947), este fenómeno no solo se debe a la falta de información, sino también a la demora en su transferencia y análisis. Por ello, es esencial contar con estrategias que optimicen el flujo de información, especialmente cuando se debe operar con datos incompletos, lo que limita la capacidad de acción efectiva.

Domínguez y Mesanza (1996), suman a las restricciones del acceso de información las limitaciones que conlleva el tiempo y la falta de recursos asociados, conducentes a una menor racionalidad al momento de tomar decisiones. Esto dificulta a las organizaciones obtener una panorámica adecuada para evaluar sus opciones disponibles y, como resultado, enfrentan desafíos significativos al intentar responder a situaciones complejas.

En el ámbito universitario, las TIC son fundamentales para la enseñanza, investigación, extensión y gestión, ya que facilitan el almacenamiento, acceso y difusión de información (Méndez et al., 2013). Por ello, es crucial promover un aprendizaje continuo que incluya capacitación tanto técnica como pedagógica, desarrollando competencias en docentes y estudiantes (Pérez et al., 2016). Su adopción, sin embargo, requiere un ajuste cultural estratégico y operativo, para permitir a las IES mantenerse vigentes, eficientes y competitivas (Murillo et al., 2024).

Según las diferentes autorías revisadas, la interrelación entre sistemas de información y TIC es esencial para generar, como también transferir conocimiento en las organizaciones. Para que dichos saberes sean de utilidad, requieren el diseño e implementación de sistemas efectivos que permitan su gestión para la toma de decisiones y adaptación a contextos competitivos. Cabe

destacar que estas favorecen el aprendizaje continuo y promueven la innovación, lo que implica una transformación cultural para su adopción.

El uso masivo de TIC es un complemento a la hora del aprendizaje, lo que se constituye como un elemento fundamental para la sociedad actual. Dichas herramientas permiten generar destrezas cognitivas relacionadas con la autonomía, creatividad y construcción de nuevos conocimientos. No obstante, ello requiere compromiso y propositividad debido a los constantes cambios que conlleva su adopción (Alcívar et al., 2019), mientras que Espinosa (2023) destaca que para ello es necesario garantizar su acceso equitativo.

En la gestión universitaria, asumir el uso de tecnologías puede ser una opción para alcanzar una mayor eficiencia (Rummier y Brache, 2012). Frente a este desafío, Martínez y Faraldi (2018) utilizan la norma ISO 9001 para proponer un modelo aplicable a todo tipo de organizaciones que contempla una serie de etapas para adoptar un sistema de gestión de calidad, destacando entre sus directrices:

- Liderazgo: La alta dirección debe demostrar compromiso respecto al sistema de gestión, asumiendo responsabilidad y obligación de rendir cuentas, comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz para promover la mejora.
- Política: Se debe establecer e implementar una política apropiada al contexto de la organización y que apoye su dirección estratégica, incluyendo un compromiso de mejora continua al sistema.
- Planificación: La organización debe asegurar que el sistema de gestión logre los resultados esperados y evaluar los mismos.
- Operación: La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos.

- Evaluación de desempeño: La organización debe dar seguimiento, medición, análisis y evaluación realizando un seguimiento a las percepciones de clientes.
- Mejora: La organización debe determinar oportunidades de mejora e implementar acciones para aumentar la satisfacción de sus usuarias/os.

La aplicación de la norma con el uso de TIC, supone un marco procedimental capaz de agilizar el trabajo de cualquier tipo de institución, donde en el caso de las universidades se busca cumplir estándares de calidad. Algunos ejemplos de estas herramientas son: bases de datos, minería de datos, herramientas de desarrollo de sistemas informáticos o softwares (Martínez y Faraldi, 2018).

En resumen, una cultura organizacional sólida es fundamental para que las IES realicen procesos de gestión de información eficientes, posibilitando realizar una toma de decisiones basadas en el uso de TIC. Sin embargo, tanto en el contexto educativo como en otros espacios es imperativo el compromiso de la comunidad para garantizar que estas puedan ser implementadas de manera efectiva. En ese contexto, utilizar normas de calidad como la ISO 9001 proporciona un marco para cumplir con los estándares que implican los procesos organizacionales que combinan estas herramientas para mejorar su quehacer.

2.3 Vinculación con el Medio

La VcM es un concepto chileno que se introdujo a principios de la década de los 2000 por la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, antecesora de la actual CNA (Dougnaç, 2016). Esta es comprendida por la Red de Vinculación con el Medio del Consorcio de Universidades del Estado (2023) como una función esencial de las universidades estatales, que refleja su compromiso público mediante un sistema de relaciones transdisciplinarias con su entorno.

A diferencia de la Extensión, el concepto de VcM supone la suma de nuevas dimensiones y el reconocimiento de una mayor diversidad de actores, necesidades y lógicas con las cuales las instituciones interactúan, basada en la bidireccionalidad de estos intercambios (Von Baer, 2009). No obstante, su

desarrollo teórico es muy escaso en comparación con el de Extensión (Doughnac, 2016).

En los Criterios y Estándares para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario, específicamente el Criterio N°12, define la VcM como una función bidireccional, lo que significa una “construcción conjunta de la universidad con sus grupos relevantes de interés. Se explicita en políticas y mecanismos que señalan propósitos y acciones para los ámbitos de interacción definidos institucionalmente” (Comisión Nacional de Acreditación, 2022b, p.17).

La medición de la VcM es uno de los principales desafíos asociados al proceso de sistematización, ya que son las propias universidades las responsables de crear los métodos e instrumentos, aumentando las exigencias sobre su gestión interna. Este escenario se torna aún más complejo cuando los recursos y capacidades son limitados, restringiendo su desarrollo a la selección de iniciativas basada en la magnitud de los recursos involucrados y su alcance territorial (Muñoz y Herrera, 2023).

Para la UPLA, la VcM se comprende como una función esencial y estratégica, la cual revaloriza su relación con el entorno significativo en sus distintas escalas, involucrando a estudiantes, académicas/os, funcionarias/os y comunidades a partir de un diálogo transformador, recíproco y pertinente, articulada de manera transversal con las distintas funciones misionales (Universidad de Playa Ancha, 2016).

Frente al debate que existe en torno a la función de VcM y su desarrollo en IES estatales, el Consorcio de Universidades del Estado de Chile, ha elaborado de manera colectiva un Marco de Referencia para establecer sus definiciones y lineamientos. Con ello, se busca resguardar su continuidad, la cual únicamente puede subsistir en aquellos contextos donde existe su reconocimiento formal en la estructura institucional, traducida en políticas, entrega de financiamiento adecuado, como también la definición de mecanismos y roles para su gestión.

Dentro de los mecanismos para asegurar la calidad en las IES, se espera que las universidades produzcan resultados que beneficien tanto su funcionamiento interno como al entorno. En los niveles más avanzados, es necesario contar con sistemas de registro y evaluación continua para monitorear el cumplimiento de metas e indicadores de VcM, alineados con los objetivos institucionales y las necesidades externas, favoreciendo la mejora continua del área (Consortio de Universidades del Estado de Chile, 2022).

En conclusión, la VcM se posiciona como una función estratégica para las universidades chilenas, cuya esencia es promover relaciones bidireccionales y transdisciplinarias con el entorno. Para garantizar su calidad, es necesario que cuenten con políticas bien definidas, financiamiento adecuado y mecanismos para su reportabilidad. Lo anterior, permite avanzar en una contribución que favorezca la mejora continua tanto a nivel interno como externo.

2.4 Percepciones y brechas

Las percepciones de académicas/os respecto al registro de información en la plataforma SINTE VcM son fundamentales para entender cómo interactúan con esta herramienta. De acuerdo con Ajzen (1991), estas influyen en los comportamientos, pudiendo ser un indicador que afecta su uso efectivo. En este sentido, es crucial conocer lo que perciben de la herramienta ya que ello impacta directamente en su disposición a hacer uso de la misma (Davis, 1989).

Ballesteros (2003), comprende las brechas digitales como una desigualdad presente en las sociedades a causa de la diferencia entre quienes tienen acceso a las TIC y las integran en su vida diaria, y aquellos que no pueden o no saben cómo acceder a ellas. Esto se manifiesta en diferentes tipos de barreras, como puede ser la falta de dispositivos, conectividad, habilidades y oportunidades (Fuchs y Horak, 2008).

Por otro lado, las brechas tienen relación con las incongruencias dadas entre las expectativas con la realidad en el uso de la plataforma, pudiendo originarse debido a factores como la adaptación constante que ellas exigen. Por otra parte,

la falta de capacitación adecuada y de recursos también pueden interferir en el proceso de registro de información (Chávez-Márquez et al., 2023).

Lograr identificar las percepciones y brechas apunta a comprender el fenómeno, como también proponer estrategias que favorezcan la consolidación de la herramienta en la cultura organizacional, considerando que para Hargreaves y Fullan (2015) este ejercicio es esencial para mejorar los procesos universitarios.

El modelo de transición asociado al uso de TIC propuesto por Racherla y Mandviwalla (2013), destaca que la adopción de herramientas tecnológicas depende en gran medida de la capacidad individual, la cual está determinada por factores cognitivos, personales y contextuales. En conjunto, estos hallazgos resaltan la complejidad de la brecha digital en la educación superior y enfatiza la necesidad de abordar este desafío desde diversas perspectivas.

Tal y como se ha señalado, existen múltiples barreras a las que se enfrentan académicas/os en sus distintos niveles de desempeño. No obstante, sumados a los factores actitudinales con que se asocia el uso de tecnologías, Beneyto-Seoane y Collet-Sabé (2018) detectan un nuevo elemento a considerar, denominado imposición tecnológica, dando cuenta que en muchos casos su uso representa algo poco significativo para su quehacer.

La revisión realizada es indispensable para comprender la manera en que académicas/os interactúan con la herramienta, detectar las brechas existentes y compararlas con las expectativas y la realidad que implica el uso de SINTE VcM, permitiendo identificar obstáculos que limitan el registro efectivo de actividades, como también el tránsito hacia una cultura organizacional que valora la sistematización de sus experiencias.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1 Paradigma de investigación

En sintonía con la problemática a abordar, en la presente investigación se trabajó bajo el paradigma cualitativo debido a su flexibilidad y considerando que esta metodología se caracteriza por mantener una relación directa con los sujetos de estudio. Por otra parte, se da importancia a su contexto e historia, buscando interpretar el sentido y significado que otorgan a sus expresiones para examinar cada fenómeno de manera integral (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Comprendiendo que la VcM es una función transversal del quehacer de las IES en Chile, el estudio busca conocer las percepciones y brechas de académicas/os de la UPLA respecto al registro de información en la plataforma SINTE VcM, poniendo en valor sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, a la manera subjetiva en que perciben su realidad (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

A modo general, el abordaje del estudio a partir de un paradigma cualitativo da cuenta del interés por poner en valor los significados se otorgan a la plataforma de registro y las brechas que conlleva su adopción, considerando que el rol activo de la comunidad universitaria es clave para obtener antecedentes que permitan fortalecer la función de VcM, su gestión y los procesos que la involucran para alcanzar estándares de excelencia en la institución.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde al descriptivo, ya que se busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.92). Por otra parte, según Ramos (2020), su objetivo es identificar las características del fenómeno y mostrar cómo se manifiesta dentro de un grupo humano específico.

En el caso de la tesis, se busca comprender de manera directa aquellos factores contextuales y personales experimentados por académicas/os que influyen en el

uso de SINTE VcM. Esto es relevante ya que permite abordar las características de un fenómeno, por lo que las descripciones deben reflejar de manera precisa la secuencia de eventos, asegurando su validez, así como los significados que las/os participantes les otorgan (Sandelowski, 2000).

3.3 Enfoque de investigación

La investigación responde a un enfoque fenomenológico, ya que en ella se busca investigar, detallar y entender las experiencias de las personas en relación con un fenómeno, así como identificar los aspectos compartidos de dichas vivencias (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). No obstante, debe ser lo suficientemente flexible para permitir que emerjan significados (Duque y Díaz-Granados, 2019).

Según Creswell (2018), el enfoque fenomenológico busca comprender cómo las personas interpretan y dan sentido a sus experiencias, centrándose en los significados subjetivos que como seres individuales atribuyen a los fenómenos que viven. Esto, con el objetivo de capturar la esencia de esas vivencias a través de descripciones detalladas, utilizando métodos como entrevistas y análisis narrativos.

En consecuencia, tomar las experiencias de académicas/os que son usuarias/os de la plataforma SINTE VcM constituye el centro de la indagación en la presente investigación, el cual fue implementado el año 2016 para evidenciar y dar seguimiento al quehacer en la institución en VcM, pero su uso aún es considerado incipiente.

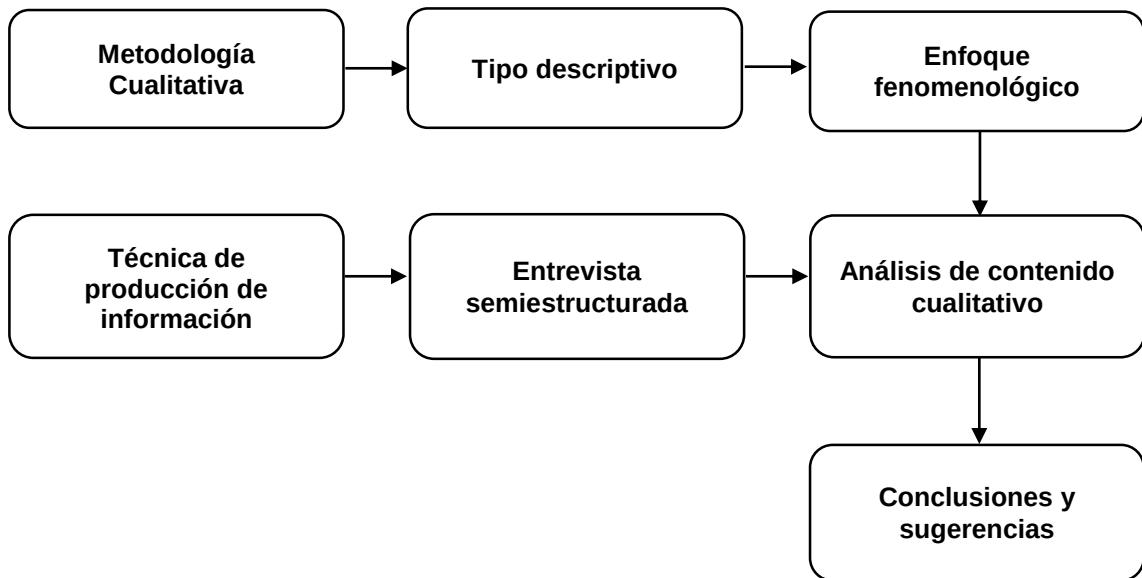
Cabe mencionar que la adopción de SINTE VcM ha significado sumar más funciones en lo referido a gestión, lo cual se impone sin implementar condiciones adecuadas o tomar resguardo de las percepciones y brechas que genera esta obligación, resultando en resistencias y poca adopción del mecanismo en la comunidad universitaria.

3.4 Diseño metodológico

A continuación, se presenta un breve esquema que resume la metodología utilizada.

Figura 3

Esquema del diseño metodológico de la investigación



Nota: Elaboración propia.

3.5 Técnicas de producción de la información

La técnica utilizada para la obtención de información corresponde a la entrevista semiestructurada. Según Oyarzún (2012) este formato ofrece un dialógico flexible y construye conjuntamente entre investigadora e investigada/o, adaptándose a la dinámica particular de cada entrevista. Esta elección se basa en la necesidad de obtener una comprensión más profunda respecto a la realidad y los significados que dan académicas/os al registro en SINTE VcM.

Un paso previo a la aplicación del instrumento de investigación, consistió en la elaboración de una matriz de consistencia en la que se establecieron dimensiones alineadas con los objetivos específicos del estudio. Con ello, se buscó asegurar una relación lógica con la pauta de preguntas diseñada para la recolección de información, favoreciendo su posterior interpretación y análisis.

Con motivo de flexibilizar la modalidad de participación en el presente estudio, se ofreció la opción de realizar las entrevistas individuales tanto de manera presencial como virtual, según las necesidades de cada informante.

3.6 Unidad de Análisis

La presente investigación se centró en académicas y académicos de la Universidad de Playa Ancha. Para ello, se seleccionaron funcionarias y funcionarios que realizan docencia con enfoque VcM en el marco de asignaturas y/o proyectos institucionales, con experiencia comprobable en el uso de SINTE VcM, esto último refiere a encontrarse en las bases de datos disponibles en la plataforma, lo que garantiza un conocimiento previo sobre su uso.

3.6.1 Tipo de muestreo

Se utilizó un muestreo intencional, ya que de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), permite a la investigadora realizar un análisis de ciertos casos y, posteriormente, seleccionar nuevos en la medida que se requiere contrastar los primeros resultados, profundizar en aspectos específicos o explorar su aplicabilidad en diferentes contextos.

Debido a que la investigadora desempeña sus funciones en la DGVM, tuvo acceso a las bases de datos que se actualizan y reportan periódicamente a la institución en materia de registro, lo que permitió contar con un valioso recurso al momento de planificar la selección de participantes.

A continuación, se presentan los criterios de inclusión utilizados durante la selección de participantes de la investigación:

- Académicas/os que realicen VcM en asignaturas de pregrado o postgrado, o que hayan participado en equipos de proyectos.
- Contar con uno o más registros de sus actividades en la plataforma SINTE VcM.

Estos criterios aseguraron obtener voces representativas de siete facultades de la universidad y permitieron tener certeza de que las/os participantes habían registrado al menos una actividad en la plataforma SINTE VcM entre 2016 y 2023.

La decisión se basó en la accesibilidad y en la necesidad de captar una diversidad de discursos y experiencias provenientes de facultades heterogéneas en sus respectivas disciplinas.

Se llevaron a cabo un total de 13 entrevistas a académicas/os que realizan diversas funciones y han ocupado diferentes roles dentro de la universidad, incluyendo la docencia, equipos de proyectos VcM, coordinaciones VcM y cargos directivos. Al respecto, 11 participantes corresponden a mujeres y 2 hombres, mientras que su calidad contractual dentro de la institución responde tanto a planta, contrata, como también honorario.

Con motivo de resguardar la confidencialidad de las/os participantes, cada unidad de análisis será referida a través de un código.

Tabla 4

Caracterización de participantes

Unidad académica	Carrera principal en que ejerce	Registros en SINTE VcM	Código de participante
Facultad de Ciencias Naturales y Exactas	Pedagogía en Biología	27	FCN_AC_01
	Pedagogía en Química y Ciencias	50	FCN_AC_02
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Del Deporte	Pedagogía en Educación Física	13	FAF_AC_01
Facultad de Ciencias de la Educación	Pedagogía en Educación Diferencial	20	FED_AC_01
	Pedagogía en Educación Diferencial	2	FED_AC_02
Facultad de Ciencias de la Salud	Terapia Ocupacional	65	FSA_AC_01
	Fonoaudiología	31	FSA_AC_02

	Fonoaudiología	25	FSA_AC_03
Facultad de Ciencias Sociales	Psicología	14	FSO_AC_01
	Bibliotecología	3	FSO_AC_02
Facultad de Humanidades	Pedagogía en Inglés	12	FHU_AC_01
Facultad de Arte	Pedagogía en Artes Plásticas	7	FAR_AC_01
	Pedagogía en Educación Musical	4	FAR_AC_02

Nota: Elaboración propia.

Como se muestra en la Tabla 4, la Facultad de Ciencias de la Salud tuvo la mayor representación, con un total de 3 participantes. Todas las demás facultades contaron con 2 participantes, excepto la Facultad de Humanidades y la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, que tuvieron 1 participante cada una. Es importante mencionar que no se obtuvo respuesta de la Facultad de Ingeniería.

En cuanto a la cantidad de registros en la plataforma SINTE VcM, el mínimo es de 2 actividades sistematizadas y el máximo es de 65.

3.7 Técnicas de análisis de información

La técnica de análisis de información utilizada consistió en el análisis de contenido cualitativo, la cual permite interpretar y organizar por medio de categorías o temas, para identificar patrones y significados (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Lo anterior, se ajusta a los fines de la presente investigación ya que permite poner en valor las percepciones y las experiencias de las/os participantes.

Las preguntas elaboradas para la entrevista semiestructurada junto a las respuestas de los y las informantes, fueron almacenadas en una grabadora de voz. Con los audios, se procedió a la transcripción filtrando aquello considerando relevante para dar respuesta a los objetivos planteados, teniendo en cuenta que

“la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo” (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 418).

Para realizar el análisis de contenido cualitativo, se utilizaron las herramientas de Microsoft Office y se elaboraron diferentes matrices que permitieron dar ordenamiento, sistematizar, analizar y elaborar categorías acordes a los objetivos propuestos, abriendo la reflexión y conclusiones.

3.8 Criterios de credibilidad y aspectos éticos

Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la credibilidad se refiere a la capacidad de la investigadora para captar de manera completa el significado de las experiencias de sus informantes, especialmente aquellas relacionadas con el planteamiento del problema. Para ello, se llevó a cabo un riguroso orden de información, registrando pistas clave en notas de campo.

La investigación adhiere a principios éticos que guían y estructuran el desarrollo del estudio. En consonancia con lo señalado, se preparó un formulario detallando el contexto, objetivos y otros aspectos relevantes respecto a la participación, lo cual fue enviado vía correo electrónico junto a un consentimiento informado (se adjunta copia en el Anexo 2).

Comprendiendo que es fundamental para las/os participantes entender claramente el propósito del estudio en que se involucran y el destino de la información que proporcionan una vez finalizada la investigación (Gibbs, 2013), toda la documentación enviada al momento de convocar a las/os participantes fue, posteriormente, recepcionada con firma para ser almacenada en carpetas tanto físicas como digitales, a modo de respaldo.

Es importante señalar que, al momento de concretar las entrevistas tanto en la modalidad virtual como presencial, se consultó por la lectura de la documentación enviada, entregando un espacio para resolver dudas y reiterar la necesidad de mencionar su interés por participar libremente, otorgando su permiso de manera explícita.

Cabe mencionar que toda participación fue anónima y voluntaria, garantizando la protección de los datos personales de cada informante. Sumado a lo anterior, se adoptó la modalidad según las necesidades de cada académica/o, comprendiendo la dificultad que conlleva la coordinación con quienes realizan labores de docencia, respetando de esta forma sus tiempos.

Respecto al proceso sistematización de las grabaciones, se tomaron las precauciones necesarias para realizar la transcripción completa y rigurosa de cada audio con las entrevistas, lo cual es fundamental para garantizar la fidelidad de los datos para su posterior análisis, evitando omitir detalles que pudiesen incurrir en errores.

A modo general, el estudio ha sido diseñado bajo criterios que garantizan la credibilidad de los datos y la protección de las/os participantes. La recolección y análisis de la información se ha realizado con rigurosidad, asegurando la integridad de los resultados. Además, se ha cumplido con las precisiones señaladas dentro del consentimiento informado, promoviendo una investigación ética, transparente y responsable.

Capítulo IV: Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del proceso de las entrevistas realizadas, cuyas transcripciones y posterior lectura permitieron detectar cuatro categorías de análisis, en coherencia con los objetivos específicos del estudio.

Tabla 5

Categorías y subcategorías de análisis

Categoría	Subcategoría
Experiencias y percepciones respecto al uso de SINTE VcM	Desafíos iniciales y adaptación
	Factores emocionales
Brechas que interfieren en el proceso de Registro	Problemas técnicos y cantidad de información
	Condiciones laborales
Factores que incentivan el uso de SINTE VcM	Jerarquización y reconocimiento
Estrategias para favorecer el uso de SINTE VcM	Optimización de la plataforma
	Capacitación continua y respaldo institucional

Nota: Elaboración propia.

Cada una de las categorías y subcategorías presentadas en la Tabla 5 fueron organizadas en cuatro apartados, con motivo de favorecer el análisis del fenómeno estudiado por medio de la identificación de aspectos clave para comprender las percepciones y brechas que tienen académicas/os respecto al uso de la plataforma SINTE VcM.

4.1 Experiencias y percepciones respecto al uso de SINTE VcM

Las/os entrevistadas/os consideran que la plataforma inicialmente conlleva diversos desafíos, sin embargo, la práctica les ha permitido poco a poco comprender la lógica de funcionamiento y adaptarse a su uso.

“Al comienzo fue un poco complejo, debo reconocerlo (...) pero es fácil navegar. Me costó un poco entender, pero ya cuando uno buscaba la

lógica, podía revisar de qué se trataba, ya era fácil seguir haciéndolo” (FAF_AC_01).

“Creo que mientras uno más entra a la plataforma, como todo, mientras más práctica hay, mejor vas teniendo el manejo. Reconozco que la primera vez que entré era súper frustrante” (FSA_AC_01).

El nivel de detalle requerido y la cantidad de información solicitada fue un punto recurrente mencionado por las/os participantes, denotando que el proceso de ingresar actividades a SINTE VcM en principio parece una oportunidad, pero al ponerlo en práctica se encuentran con complicaciones que les lleva a la frustración y les acaba por afectar emocionalmente.

“Al principio cuando tú tienes la posibilidad de que esto esté informatizado y que tú puedas como subir la información de manera digital, como desde la capacitación, se te abre un montón de posibilidades que tú decís, bueno, esto puede ser como muy sencillo, por como lo plantean. Pero otra cosa es con guitarra, cuando tú estás en la plataforma misma tratando de hacer el ingreso de información, quizás el formato y la estructura es súper simple, pero el sistema en sí y su funcionamiento hace que sea engorroso, que se pierda información, entonces genera mucha frustración, te da mucha impotencia (...) sentís que te robaba energía, tiempo, un montón de cosas que debieran haber sido positivas frente a la tecnología, pero que terminan desgastándote y te afectan desde lo emocional” (FED_AC_02).

El relato anterior es compartido, ya que tiene similitud con la percepción de otra entrevistada, la cual se refiere a la complejidad que implica la cantidad de información al momento de manejar la plataforma.

“Tengo la percepción que es un poco engorroso el manejo de la distribución donde va la información y el ingreso” (FSA_AC_03).

Como primera experiencia, las/os personas entrevistadas indicaron que suelen tener un mal recuerdo, tomando en cuenta que muchas veces ocurren pérdidas de información que vuelven al sistema poco amigable, además de lento.

“La primera experiencia que recuerdo es pésima. Y de hecho en este momento, porque no sé si la plataforma se caería, entonces había que reingresar los datos y en un momento me contacté con la gente informática, tuve que mandar el screen del error y era como un error del servidor. Entonces, al inicio en realidad no me pareció tan amigable, como a veces guardan información, pero no guarda toda la información, a veces no marca los errores o lo que falta. Entonces como que tan amigable... o sea, de la interfaz no es que sea poco amigable, pero en el fondo la manera en cómo se va completando creo que a veces es un poco lento. Entonces después con el tiempo ya después se hace más fácil, pero no quiere decir que no sea... no me parece tan expedita, tan expedita, creo que podría ser más expedita si a lo mejor se rediseñan algunas cosas, se fusionaran un par de viñetas o algo así” (FSA_AC_02).

Dentro de los aspectos positivos respecto a la herramienta y su implementación dentro de la universidad, hay quienes refieren que la existencia de una unidad a cargo de gestionar, promover y entregar acompañamiento de manera sistemática para su uso es una ventaja.

“(...) como SINTE es tan grande, la única unidad que sí se ha preocupado de capacitarnos a los profesores es vinculación con el medio, o sea, lo primero que hay que decir es eso, vinculación con el medio sistemáticamente está abriendo una puerta para decir ‘tenemos capacitación, venga a capacitarse’ (...) y las capacitaciones han sido didácticas, creo que esa es la palabra que hay que decir, es didáctica, donde van paso a paso explicando cada una de las pestañas y cómo emplearlas (...) así que sí, yo he recibido la capacitación, por lo tanto no puedo decir que no existe y si alguien no la tiene es porque no se ha dado el tiempo” (FSO_AC_01).

Sin embargo, el hecho de que la plataforma no funcione correctamente implica consecuencias que desvían la atención de lo relevante que es contar con datos y evidencias. Sumado al factor del tiempo que requiere el uso de la plataforma, existen quienes optan por abandonar esta labor:

“En principio pensé que no era necesario disponer de tanto tiempo para poder acceder y subir la información que se solicita, pero en algunos momentos de hecho he desistido, he desistido de subir la información porque no tengo a mano la documentación que se requiere o no tengo claras ciertas cosas, o definitivamente ha ocupado más tiempo de lo que yo inicialmente pensaba” (FSO_AC_02).

La situación asociada a la problemática del tiempo que requiere el ingresar actividades a la plataforma es una de las más mencionadas, así como también la existencia de estados de revisión que implican un doble ejercicio para complementar los antecedentes que ya fueron ingresados.

“Probablemente, y esto lo voy a decir a modo personal y también por lo que he oído dentro del departamento, el problema es el feedback. Porque los profes en general tenemos escaso tiempo, entonces tenemos este poco tiempo que nos hacemos para poder subir nuestra información de vinculación, pero, luego que estuvimos todo ese tiempo, al día siguiente nos llega un correo diciendo ‘tiene observación’, y siempre hay observación. Entonces uno a lo mejor... ya, el problema es que ya no tiene de nuevo el tiempo para sentarse a trabajar en esto y estas salidas que uno hizo con esfuerzo, planificadas, a lo mejor ya no van a estar, ya no se van a observar dentro del sistema porque uno se dejó estar o comienza el nuevo semestre y la máquina te pilló. Entonces yo creo que ese es el problema principal, yo así lo veo. Y hay otro problema que también lo tengo que evidenciar, y es que actividades que ya sucedieron, y esto también... todo tiene que ver con tiempo finalmente” (FSO_AC_01).

En lo referido al proceso de sistematizar y el flujo de la información, algunas/os participantes declararon desconocer el motivo por el cual se solicitan y utilizan todos los antecedentes recopilados. En ese sentido, la persona entrevistada no observa que exista una retribución que permita articular el diálogo entre unidades.

“No, no, porque... o sea, ¿a quién le llega esta información?, ¿qué hacen con esta información?, lo desconozco (...) como que queda encapsulado, lo veo así yo. No he visualizado... más allá de la difusión que se hace, que yo creo que va en la lógica de la extensión, de algunas actividades. No veo que eso se incorpore desde la docencia o desde la investigación, ¿cachai?, que no dialogan las unidades y la información no queda disponible para todos” (FED_AC_02).

Sin embargo, otras/os ven como potencial el hecho de contar con un soporte para el almacenamiento de datos, permitiendo mantener un orden histórico del quehacer en materia de VcM, así como también tomar decisiones estratégicas basadas en evidencias y tendencias.

“(...) yo creo que es necesario sistematizar. Entonces creo que eso sí es bueno para después dar cuenta, me imagino que ustedes deben tener almacenados todos esos datos, entonces después pueden hacer un informe, también se pueden ver las tendencias hacia dónde se hace más la vinculación o la comunicación estratégica. Permite como sacar reflexiones, pero como yo no accedo a eso, yo solo veo desde un usuario que sube su información y creo que me parece importante subirla” (FSA_AC_02).

Este tipo de testimonio se complementa, pero del mismo modo se contradice con aquellos casos donde la información reportada pasa a ser un activo estratégico para favorecer los procesos de transparencia institucional, permitiendo conocer a quiénes utilizan la herramienta y bajo qué temáticas se trabaja la VcM en sus unidades académicas.

“Tenemos la información ahí a la mano, de hecho, VcM nos proporciona información valiosa que probablemente se sacó a partir de lo que los mismos profesores han estado integrando a las bases de datos y a lo mejor esto nosotros no lo teníamos transparente y hoy día sí. Hoy día sí podemos decir esta es la cantidad de profesores que está empleando el SINTE, estas son las áreas que son como las relevantes” (FSO_AC_01).

De un modo similar al ocurrido en la Facultad de Ciencias Sociales, la información ha sido utilizada en otras unidades académicas, como ha sido en la Facultad de Ciencias de la Educación, quienes valoraron de manera positiva la existencia de información relativa a su despliegue VcM:

“(…) nos entregaron un resumen donde venían todas nuestras acciones, y yo ese resumen lo presenté a mis compañeros de trabajo, la directora me pidió que lo pueda exponer y estaban sorprendidos, porque no se había hecho antes” (FED_AC_01).

Es esencial tener en cuenta que la información proporcionada por académicas/os es la evidencia para responder a procesos como la acreditación, lo cual es crucial para la asignación de recursos dentro de las IES. En ese contexto, la falta de comunicación, un acompañamiento ineficaz y respuestas inadecuadas a los errores puede tener consecuencias significativas, implicando factores emocionales que repercuten en la salud, como también empatizar entre quienes han tenido experiencias negativas, fomentando una actitud crítica y resistente hacia el registro en la cultura organizacional.

4.2 Brechas que interfieren en el proceso de registro

En el contexto del uso de la plataforma digital SINTE VcM en la UPLA, se identificó un patrón recurrente de dificultades que interfieren para que académicas/os puedan hacer uso efectivo de la herramienta. En coherencia con esta situación, el presente apartado incorpora una clasificación de las principales brechas identificadas, detalladas a continuación:

- Cantidad de información: Refiere a la gran cantidad de campos solicitados al momento de identificar una actividad, lo que toma un excesivo tiempo para su ingreso en la plataforma y dificulta su uso dado que obliga a recopilar antecedentes y/o evidencias, así como también realizar un ejercicio reflexivo respecto a las actividades para realizar un registro de calidad.
- Clasificación de actividades: Esta brecha surge por dos motivos principales. El primero de ellos corresponde al desconocimiento de la Política Institucional de Vinculación con el Medio y sus conceptos, sumado a la multiplicidad de acepciones que la engloban. El segundo tiene relación con la organización de la información dentro de la plataforma para la clasificación de acciones, lo cual genera confusión.
- Problemas técnicos: Incluye fallas derivadas de la propia tecnología. Entre ellas se encuentra la caída de servidores, pérdida de información debido a la duración de la sesión o situaciones emergentes que expulsan de la plataforma. Sumado a lo anterior, se encuentran las notificaciones contradictorias, errores al momento de incluir adjuntos y problemas de extensión de los formatos permitidos dentro de las evidencias.
- Condiciones laborales: Asociado a circunstancias laborales y/o contractuales que afectan su capacidad de utilizar la plataforma, tales como sobrecarga de funciones, nivel de jerarquización, falta de espacios y equipos, redes inestables o dificultad de adaptar la herramienta a las rutinas.
- Respaldo institucional: Refiere a la percepción de que no existe suficiente apoyo o interés a nivel de liderazgos que respalden e incentiven el uso de la plataforma en la cultura organizacional, lo cual interfiere en su reconocimiento y le otorga más bien un estado de tarea autoimpuesta, motivada por razones personales.

En complemento con la clasificación de brechas, se consideró si las/os académicas/os han recibido capacitación para utilizar la plataforma, lo cual es un factor de interés al momento de interpretar las problemáticas que declaran. Al respecto, 8 participantes indicaron haber recibido una capacitación para utilizar SINTE VcM.

“Desde que se empezó a implementar el SINTE se ha hecho una serie de capacitaciones, por lo tanto, yo he podido asistir a varias de ellas en las cuales se ha ido avanzando en términos del acceso a la plataforma, recogiendo las opiniones de los usuarios” (FCN_AC_01).

“Creo que cada vez que iniciamos un proyecto hemos tenido como estos talleres” (FCN_AC_02).

No obstante, en ocasiones estas instancias no son suficientes, debiendo tomar una asesoría directa con las personas encargadas de orientar su uso:

“Me tocó la capacitación y yo, el primer ingreso que hice, lo hice como tres meses después. Entonces ahí buscando el apunte, ‘¿cómo era la cuestión?’, menos mal que le había pegado unos pantallazos a medida que iban presentando, pero... pero igual quedé como limitada, porque yo decía, ‘¿cómo va a ser que no funcione tan bien esto si yo lo comprendo?’. Y ahí fue cuando fui directamente” (FED_AC_02).

Mayoritariamente, quienes han participado en capacitaciones refieren tener brechas relacionadas con la cantidad de información y problemas técnicos propios del sistema, mientras que aquellas personas que no la han recibido o no han podido estar presentes, reportan dificultad para clasificar sus actividades debido a que no cuentan con las condiciones laborales, como se indicó a continuación:

Como honorario no tengo espacio abajo como para sentarme a trabajar en mis horas. El internet, claro, está abierto. Es que es muy distinto una profe honorario a una profe contrata. Entonces somos como, yo siempre digo, somos como ciudadanos de última clase, de quinta clase. Hay muchos

clasismos, así lo llamo. Dependiendo del contrato que tienes, tienes condiciones o no tienes condiciones. Entonces, como es profesional académica, honorario, no están. O sea, la condición es el acceso a internet, pero nada más. Uno se las busca por fuera para poder cumplir (FCN_AC_02).

Tal como se mencionó respecto a la falta de condiciones, otro aspecto relevante es la falta de equipos y espacios, debiendo realizar el registro fuera del espacio laboral, utilizando tiempos personales:

“Yo tengo mi computador personal, yo cuando llego a mi casa, yo trabajo, si tú te das cuenta mi casa está llena de libros y cosas. Yo trabajo en mi casa porque yo no tengo nada en la universidad” (FAR_AC_02).

En cuanto a las habilidades propias para el manejo de TIC, la mayoría de participantes declaró no tener problemas para el aprendizaje y/o adopción del uso de plataformas digitales, sin embargo, clasificar información persiste como el gran desafío en los relatos:

“Generalmente no he tenido muchas dificultades, o sea, insisto que las dificultades técnicas no creo que sean en relación a dominar o no cómo se resuelven las cosas, no creo que sea esa la complicación, me parece que más bien la cantidad de información que se debe contar para hacer el acceso y alguna documentación se requiere como complementaria, eso yo creo que es. Entonces mi nivel de usuaria... no sé, soy aprendiz, pero me parece que no es tan difícil ingresar a la plataforma y entender lo que se está pidiendo. Lo que pasa es que a veces hay unas cosas... hay unas categorías de cosas que uno cuando hace algo no sabe si pertenece a tal categoría lo que está poniendo” (FSO_AC_02).

Respecto a la cantidad de información, 9 participantes opinaron que los campos a completar y el detalle solicitado al momento de registrar es excesivo, debiendo recopilar un alto volumen de evidencias que terminan por ser un problema, ya que les obliga a tomar más tiempo del presupuestado.

“(...) no me acuerdo si es desde el año pasado o el anterior, se empezaron a pedir muchos más ítems, mucha más información... que yo que estoy más relacionada al trabajo de vinculación con el medio a través del proyecto entendí la lógica de que toda esa información se solicitara. Pero el hecho de que se pidieran más antecedentes claramente requiere de entregar mayor tiempo, disponer de mayor tiempo para hacer un correcto registro. Y, además, demanda que uno tenga la información disponible y bien a la mano, y ordenado para que sea un registro más fácil” (FSA_AC_01).

Sumado a los factores cantidad de información, tiempo requerido y errores, se comparte este último punto como clave frente al alto número de acciones que quedan fuera de la plataforma debido a su poca flexibilidad, lo cual ya fue señalado por Insunza (2020).

“Muchos colegas encuentran y me manifiestan que, si bien entienden la lógica de que hoy día se solicite tanta información de la actividad (...) lo hace más engorroso para ellos y, en varias oportunidades, hay problemas con informática que hace que la plataforma se caiga (..) y eso lleva al usuario a frustrarse, y por lo tanto entonces dice: ‘he invertido tanto tiempo en subir esta información’, y la plataforma se cae o presenta algún déficit que eventualmente se hace la consulta y sienten que ese tiempo es un tiempo perdido y posponen la subida de información. Y luego ocurre que empiezan a llegar todos estos anuncios de: ‘se va a cerrar, se va a cerrar, se va a cerrar’, y me consta que quedan muchos académicos, muchos académicos con actividades que no son incorporadas a la plataforma” (FCN_AC_01).

Otras/os entrevistadas/os refirieron dudar al momento de clasificar una actividad, lo que se puede asociar con un desconocimiento de la Política Institucional de la función VcM dentro de la UPLA pues esta se encuentra homologada con los conceptos disponibles en la herramienta.

“La verdad es que la experiencia con el tiempo ha mejorado, pero en un inicio era súper complejo, porque... o sea, hay cosas que todavía se mantienen, como por ejemplo el tema de la claridad de cuándo una actividad la consideran ustedes de vinculación con el medio, cuándo de extensión, cuándo de, hay otra categoría... de investigación, cuándo corresponde a las prácticas, es un poco... bueno, hoy en día es un poco más claro” (FHU_AC_01).

Aun cuando existen diferentes materiales e instancias para orientar respecto al uso de la plataforma, persiste la duda y confusión respecto al ingreso de actividades en cada eje estratégico, acabando por ralentizar o posponer esta labor, tal como señala una de las personas entrevistadas:

“(...) nos ha costado como llevarlo a la práctica, ¿ya?, principalmente en mi caso, porque dudo mucho de si está bien o no el objetivo, entonces como que todos los elementos que me piden los tiendo a dudar. Pero es como una cosa de confianza mía, pero por eso como que lo voy dejando y lo postergo” (FCN_AC_02).

En lo referido a problemas del sistema, en 9 casos se indicó que los errores técnicos de la plataforma han significado dificultades para registrar sus actividades. En su mayoría refieren ser expulsadas/os de SINTE VcM por el tiempo de sesión, perdiendo todos sus avances:

“El problema es que se me cae la plataforma porque no tengo como todos los elementos para ingresarlos inmediatamente, entonces en eso que me pongo a hacer el PDF con la evidencia, se me borra todo” (FCN_AC_02).

Aun cuando existen académicas/os que buscan incentivar y acompañar a sus colegas en el proceso de registro de información, volviendo esta instancia participativa (Pérez de Maza, 2019), recalcan que debido a errores de la plataforma se produce un rechazo inmediato a reintentar y/o retomar su uso.

“En varias oportunidades se nos cayó el Sistema, tuvimos dificultades, se frustraron los profesores, ahí yo diría claro, hay una dificultad que la

Unidad no resolvió con la prontitud suficiente y el profesor se me fue a las pailas, no pude volver a convencerlo de que volvamos a intentarlo” (FCN_AC_01).

Asimismo, la poca automatización de la herramienta y problemas más frecuentes, llevan a perjudicar el verdadero sentido de sistematizar experiencias VcM. Para ello, también se han propuesto algunas mejoras, coherente con lo señalado por Arévalo (2007) quien concibe la evaluación e implementación de correcciones como una tarea sistemática:

“Si yo mirara de afuera y diría ¿esto puede ser mejor?, ¿puede ser más rápido?, ¿más expedito?, ¿hacerlo más entretenido?. Si, podría ser todo eso. En el fondo que a lo mejor que el formulario se desplegara por sábana que se fueran guardando, que hubiera cosas que estuvieran codificadas entonces es más rápido, uno sube alguno y se despliegan opciones o se vinculan una con la otra, hay cosas que se pueden rellenar solas, eso sería más rápido. Pero no hay prellenado, cuando se guardan, no se guarda todo, hay unas cosas que hay que poner de nuevo, cuando tiene una falla hay que partir y se borran algunas cosas. Entonces, a veces, bueno... ahora ya no tanto, pero a veces perdí como cinco intentos, no figuraba enviado y después aparecía que había enviado cinco veces algo, entonces ese tipo de cosas hacen que después uno diga, ‘¡ay qué lata tener que sistematizar, subir esto es una pérdida de tiempo!’ y al final uno termina como perjudicando lo que sí es importante, que es sistematizar y guardar la información por la interrupción que puede generar un sistema. Finalmente, con lo que uno se debería enojar es con el sistema, no con el que hay que subir la información, entonces como que se cruza en la molestia y te hace descuidar que lo importante es sistematizar” (FSA_AC_02).

Por otra parte, en 7 casos las condiciones laborales impiden que puedan cumplir con el ingreso de sus actividades. Lo anterior contempla principalmente aspectos

materiales, referidos a contar con equipos, espacios adecuados y redes para la conectividad.

“Aquí yo tengo que estar conectada porque el Wi-Fi de acá no funciona (...) desde que cambiaron el sistema puros problemas con el Internet en la institución. Muchas veces he tenido que yo compartir mis datos para que el computador funcione y, finalmente, yo terminaba ingresando al SINTE en mi casa porque aquí se me caía cada rato la cuestión (...) mi equipo, que me pasa la universidad es el Acer que me dieron el año 2013 y que ya no funciona. Entonces tampoco la institución me ha renovado en ese sentido. Y por lo mismo lo hacía en la casa, pero ¿por qué tengo que hacer pegas de la universidad en mis horarios personales?. Yo creo que es importante que estén las condiciones también para que este trabajo sea eficiente desde tu lugar de trabajo, con tus condiciones laborales que lo permitan” (FED_AC_02).

“(...) tengo otro notebook que tampoco funciona, no. El espacio sí, la oficina ningún problema. Pero los equipos no, de hecho, aquí no me llega ni el internet, ¿te fijas?, y en las plataformas uno tiene que estar rápido porque se caen” (FED_AC_01).

“Yo creo que las condiciones necesarias son un computador y un buen Wi-Fi. Puedo decir que el buen computador lo tengo recién hace unos dos meses, porque yo funcionaba con computadores prestados, porque en la facultad que trabajo no hay puestos de trabajo con computadores fijos. Entonces, te entregaban... hubo un momento en que la universidad repartió computadores. A mí nunca me llegó hasta este, hasta, cómo te digo, hace unos dos meses o tres meses, que me llegó uno que funciona bien, un notebook. Porque antes tenía que pedir prestado en la biblioteca o me prestaban unos como descartados que fueron de la época del 2020, cuando se llevaron a la casa para el teletrabajo, que funcionaban mal. Entonces cuando subía información se pegaba, entre que se pegaba el computador, se cerraba la sesión, se caía el sistema. Entonces me lleva a

la segunda cosa, el Wi-Fi. A veces... el Wi-Fi ahora está mejor, con este computador puede ser o la mezcla, pero, a veces, en el fondo yo tengo un lugar de trabajo sin puerto de red, entonces dependo del Wi-Fi. Entonces si el Wi-Fi está malo, no funciona. El año pasado me pasaba eso a veces, que estaba subiendo información y el Wi-Fi se caía. Entonces, ahora sí, tengo un computador que funciona mejor, eso ha hecho que funcione mejor la parte del Internet. Pero el año pasado, con el otro proyecto en el que estaba, el computador no me aportaba mucho” (FSA_AC_02).

Finalmente, el respaldo institucional se mencionó en 4 casos, siendo el menos frecuente pero más relevante en términos de adhesión a la cultura de registro y sistematización dentro de la gestión organizacional de la universidad.

“A mí me parece que la UPLA pasa con varias cosas, y esta plataforma es una de esas donde las cosas se hacen de manera utilitarista, por cumplir, es por tener la constancia, y no por una cultura de la utilidad real que tiene esto, no para mí como académico, sino para la comunidad universitaria (...) desde ahí, creo que la universidad está al debe en tratar de instalar esa cultura” (FSA_AC_03).

“Cada cual tiene que hacerse cargo, es como muy neoliberal el asunto, ¿no?, o sea, cada cual ve por lo suyo. Entonces, ya hiciste tu actividad, entonces tú ingresas tu actividad, listo, hazte cargo de ella. Entonces, al final es como una carga más de trabajo en ese sentido que es reportar lo que hiciste, además de que lo hiciste, porque tampoco son... están valoradas las actividades de vinculación en algunas partes, entonces yo creo que ahí podría haber más colaboración o apoyo de parte de la institución, además de dejar materiales a disposición y que cada cual gestione su forma de ingreso de la información” (FSO_AC_02).

En síntesis, los problemas del sistema corresponden a la brecha más mencionada asociada a cantidad de información y problemas técnicos, lo cual sugiere que independiente de recibir una capacitación, son los errores de la

plataforma aquello que más afecta su adopción. Por otra parte, es necesario que la institución continúe reforzando y promoviendo su uso, generando las condiciones necesarias que permitan subsanar aquellos factores que perjudican avanzar en una cultura de registro, como son la falta de optimización, equipos, redes e incentivos.

4.3 Factores que incentivan el uso de SINTE VcM

A lo largo del proceso de entrevistas, de modo transversal se declaró que los certificados para la jerarquización son el mayor incentivo para hacer uso de la plataforma, debido a que les permite obtener un reconocimiento que tributa a su desarrollo profesional. Cabe mencionar que estos se emiten teniendo como respaldo obligatorio de validación, la actividad registrada y aprobada.

“En realidad no creo que exista algo que me incentive de forma adicional, sino que yo sé que tengo que registrar las actividades de Vinculación con el Medio porque me van a tributar a mi jerarquización después, a la acreditación de la carrera, ¿ya?, y eso tiene que quedar en el fondo. Yo creo que eso, por lo menos en mi caso, es un incentivo suficiente” (FHU_AC_01).

Pese a que la VcM cuenta con menor puntuación dentro de la pauta de jerarquización respecto de la docencia e investigación, sigue siendo un factor importante para quienes buscan avanzar en su proceso de desarrollo profesional. Sin embargo, llama la atención que esta función transversal aún no sea reconocida como igual, recayendo su desarrollo a la voluntad o interés personal.

“El incentivo está en que en la medida que tu sistematizas a través del SINTE, eso te da a ti... queda un registro para tu formación profesional. Yo no sé si necesite otro, o sea, en la medida que registre, yo automáticamente estoy sintiendo que estoy cumpliendo o sumando créditos para mi jerarquización, por ejemplo, ¿te fijas?. Porque, por lo que entiendo, esta evidencia es la que permite demostrar que tú has hecho estas acciones que permiten la jerarquización. Entonces, ¿qué mejor que eso?, mi desarrollo profesional. No se me ocurre otro incentivo. O sea

¿que una carrera sea mejor que otra porque sistematiza más?, no sé, yo creo que las acciones se hacen, el tema es que no se sistematizan y no por eso una carrera va a ser peor que otra” (FED_AC_01).

Un incentivo que se indicó como propuesta es otorgar un reconocimiento por contribuir a los procesos que aseguran la calidad institucional, formalizando esto a través de una anotación de mérito en la hoja de vida de las/os funcionarias/os.

“Una nota de mérito (...) porque a veces eso también va en tu hoja de vida y es bueno que se reconozca, por las labores cumplidas, por aportar a los procesos propios de la institución” (FAF_AC_01).

Finalmente, se expresó interés por obtener beneficios dentro de la universidad a partir de espacios que les permitan tener más alcance y visibilidad respecto de sus actividades, como también poder acceder a la asignación de puntuación adicional al momento de postular a proyectos de VcM.

“(...) que eso te diera puntos para algo, no sé, porque si fueras considerada como... que tuviera algún valor que uno ingrese más cosas que otros, ¿cachai?, porque no sé, a lo mejor que te dé posibilidades de tener un punto asignado si es que vas a postular un proyecto, ponte tú. Que te suba el puntaje porque eres una persona que ya tiene una trayectoria, porque siempre estás marcando tu información, lo que haces, qué sé yo. No sé, algo que te dé como alguna posición un poco especial, digamos, en algo... o que te llamen para algo ya que eres una persona que está ingresando tus datos ahí. Qué sé yo, no sé. Como que constituyera algo que te permitiera demostrar una experiencia en el ámbito de la vinculación” (FSO_AC_02).

El principal incentivo que indican las/os participantes corresponde a la jerarquización y el interés de continuar avanzando de escalafón dentro de la institución. Sin embargo, este factor motivacional es muy limitado ya que excluye a aquellas personas que ya alcanzaron el nivel más alto, así como también a quienes se encuentran a honorarios.

“La verdad es que...si yo no tuviera jerarquización en este momento, si no estuviera jerarquizada y tuviera que contar con información para la jerarquización sería algo muy relevante para mí, contar con la información que arroja el sistema y en el fondo que certifique que yo he hecho cosas en la línea de Vinculación con el Medio. En este momento como que no me he preocupado mucho de eso, no le he dado mucha relevancia en realidad al hecho... o sea, yo igual sigo haciendo cosas y todo eso, pero no me he preocupado de que queden consignadas. A lo mejor es un error, quizás lo es, pero no me ha salido tan fácil” (FSO_AC_02).

Por otra parte, una necesidad latente es tener un respaldo institucional más visible, que demuestre el compromiso e interés dentro de la organización para avanzar hacia una cultura de registro y calidad. Para lo anterior, es clave otorgar un reconocimiento explícito que permita valorar el tiempo invertido por entregar evidencias que son indispensables para diferentes procesos institucionales.

“Yo creo que el tiempo para poder... o sea, que te reconozcan el tiempo de trabajo en la institución donde también estás entregándole, ¿cómo decir?, entregándole una investigación, una vinculación. O sea, mínimo que te reconozcan, como eso. Y, ¿cómo?, a través del tiempo, es como lo único que yo pido” (FCN_AC_02).

Lo expresado anteriormente también se condice con el sentir en representantes de distintas unidades académicas:

“Tener tiempo, tener una hora más para poder hacer ese trabajo. Yo creo que eso. Que me den tiempo, horas. En mi carga docente, que hubiera un ítem ahí que diera unas horas. Para poder hacer esa gestión” (FAR_AC_01).

No obstante, en contraposición a los testimonios presentados, en aquellos casos que existe una contrata se indicó que aún dificulta percibir esta labor como parte de las funciones:

“¿Sabes qué me pasa?, que yo he logrado entender que el registro es parte de mis funciones como académica, yo siento que no está esa cultura en la universidad. Pero que facilite mis labores... mmm... más que facilitarla siento que es como parte de mi trabajo” (FSA_AC_01).

Por último, es importante señalar que mantener una comunicación y acompañamiento permanente es indispensable dentro de las estrategias para fomentar el registro en SINTE VcM, en vista que el aprendizaje se puede dar desde diversas modalidades.

“Me cuesta concentrarme y leer y mirar, es más fácil yo verte lo que tú haces, o que tú aquí al lado mío me vayas diciendo qué hacer, eso para mí fue más sencillo (...) por lo menos yo haciéndola, me va quedando más que cuando me explican, porque ahí uno va practicando” (FAF_AC_01).

De acuerdo a lo expuesto, los factores que incentivan el uso de SINTE VcM están asociados directamente a la jerarquización y al reconocimiento de la labor en VcM, lo que resalta la importancia de contar con un sistema que certifique y valide estas acciones en el ámbito profesional. Si bien la jerarquización es el principal aspecto destacado, existen propuestas de otorgar otro tipo de reconocimientos, como son las anotaciones de mérito o la asignación de puntaje en la postulación a proyectos, implicando una mayor visibilidad de las actividades, como también un posible factor de adhesión.

Otro punto relevante a destacar, corresponde a la necesidad de que exista un respaldo institucional más sólido que valore el tiempo invertido y el compromiso con la calidad, considerando que no todas/os pueden verse beneficiadas/os por la jerarquización. Por ende, es crucial avanzar hacia una cultura organizacional que fomente el registro sistemático y un acompañamiento constante para superar las barreras iniciales que conlleva el uso de SINTE VcM.

En definitiva, un enfoque integral que incluya reconocimiento formal y recursos adecuados podría optimizar el uso de la plataforma institucional, promoviendo

una mayor participación y contribución de la comunidad universitaria para el fortalecimiento de la VcM.

4.4 Estrategias para favorecer el uso de SINTE VcM

En razón a las percepciones y brechas detectadas durante el proceso de investigación. A continuación, se proponen estrategias para adoptar el uso de SINTE VcM, como también promover una cultura de registro efectiva y oportuna.

- Optimización y soporte técnico: El primer paso para avanzar en la mejora y adopción de SINTE VcM dentro de la UPLA corresponde a la coordinación interna para realizar mejoras al sistema. Considerando la existencia de errores recurrentes que incluyen pérdida de información, caída del sistema, inestabilidad en los servidores, problemas al añadir adjuntos, entre otros que hacen la herramienta poco intuitiva o amigable, se sugiere verificar la calidad de redes y servidores respecto al universo de usuarios/as, extender la duración de la sesión, mejorar la interfaz e implementar un sistema de borradores y pre-registros. También, es necesario garantizar que, independiente de los navegadores o equipos utilizados, el sistema sea accesible. Por último, se propone implementar la descarga automática de certificados y acciones de VcM asociadas a cada responsable, obteniendo métricas de su labor que puedan tributar a los fines que estimen pertinentes.
- Simplificación del formulario de registro: Ante la recurrente percepción de que el sistema es engorroso debido a la cantidad de información solicitada y nivel de detalle requerido, se propone como estrategia agilizar el registro quitando campos redundantes y reduciendo el nivel de detalle solicitado. También, la articulación con otras unidades para pre-llenar datos y/o complementarlos es una labor fundamental para aliviar esta sobrecarga, considerando que los estados de revisión implementados el año 2023 han significado mayor calidad de los antecedentes VcM, pero también resistencias debido al aumento del nivel de exigencia.

- Capacitación permanente: Considerando que, si bien en muchos casos se han realizado capacitaciones y elaborado materiales de apoyo para orientar el uso de la plataforma, mantener asesorías tanto a nivel individual como grupal en modalidades virtuales y/o presenciales resulta ser una de las medidas de acompañamiento más valoradas por las/os participantes. No obstante, esta medida requiere abordar de manera integral la VcM desde su marco regulador, la Política Institucional y ejemplos de su desarrollo dentro de la universidad, sentando las bases para avanzar en una cultura que comprenda las razones por las cuales se utiliza el sistema de registro a nivel institucional y aclarar dudas al respecto.
- Incentivos y reconocimiento: La falta de incentivos asociados al uso de SINTE VcM es uno de los factores que limitan su adopción en la universidad. Si bien la mayoría de académicas/os reconoce que es importante para sus procesos de jerarquización, esto no es suficiente para motivar a aquellas/os que alcanzaron el escalafón más alto, mientras que en caso de contratos a honorarios esto no impacta en su quehacer. En ese sentido, se sugiere considerar anotaciones de mérito en la hoja de vida de las/os funcionarias/os, otorgar puntuación extra para quienes postulan a proyectos de VcM, generar reportes sistemáticos enfocados en los aportes que realizan responsables de registros, como también organizar actividades masivas donde se les invite a exponer sus experiencias y trayectorias asociadas a dicha función.
- Respaldo institucional y condiciones laborales: Aun cuando existe una Dirección General que cuenta con una política formalizada de VcM, se observa poca adhesión y falta de liderazgos que promuevan el uso de la plataforma. En dicho contexto, se propone avanzar en un plan coordinado de instalación de este mecanismo dentro de la organización, incorporando figuras que apoyen su instalación en las distintas unidades. Por otra parte, es necesario que se evalúen las condiciones de equipamiento, espacios y horarios protegidos que permitan garantizar contar con lo necesario para

utilizar la herramienta de manera eficiente. Asimismo, es indispensable ajustar las exigencias, tomando en cuenta que existen académicas/os que no poseen un contrato fijo que les permita responder de manera adecuada a esta labor. Por último, se espera avanzar en la modernización de los procesos institucionales de manera coordinada para no duplicar información pudiendo estar centralizada.

- Fomento de una cultura de registro: Para consolidar el uso de SINTE VcM dentro en la UPLA, es necesario que se promueva la herramienta de manera masiva. En ese contexto, se propone realizar campañas comunicacionales de sensibilización, enfocadas en los beneficios y ventajas estratégicas que conlleva para la institución contar con información de calidad respecto de su quehacer, considerando que esta es fundamental para alcanzar un alineamiento entre las distintas unidades, promover la transparencia, su desarrollo y mejora continua.

El análisis de los resultados obtenidos por medio de las entrevistas, muestran que existe una compleja interacción entre las percepciones de académicas/os respecto al uso de SINTE VcM y las brechas que obstaculizan su adopción. Si bien se observan aspectos positivos, como el apoyo ofrecido por la DGVM y el potencial que tiene dicho mecanismo para contar con información, hay grandes barreras para su implementación, referidos principalmente a los errores de la herramienta y condiciones laborales poco favorables.

Entre los puntos que llaman la atención, destaca la falta de respaldo institucional percibido por las/os participantes, ya que en muchas ocasiones se declara que la VcM y su gestión son una iniciativa autónoma, mientras que la solicitud de datos es observada como una labor utilitarista, poco valorada y de escaso beneficio personal. Lo anterior, hace evidente la necesidad de comprender esta situación para realizar mejoras a la plataforma, como también repensar su objetivo institucional, comprendiendo la urgencia en avanzar con la búsqueda de incentivos para reconocer el valor de la VcM, factor clave para tener una participación activa y comprometida en su uso.

Capítulo V: Conclusiones y sugerencias

Abordar las percepciones y brechas que tienen las/os académicas/os de la UPLA respecto del uso de la plataforma de registro SINTE VcM revela que, a pesar de los esfuerzos realizados a nivel institucional, persisten múltiples desafíos que como organización debe afrontar para alcanzar ajustes estratégicos que le permitan mantenerse vigente, eficiente y competitiva (Murillo et al., 2024).

En respuesta a la pregunta de investigación, se concluye que las/os académicas/os perciben simultáneamente aspectos positivos y negativos del uso de SINTE VcM. Aunque se valora como herramienta para sistematizar experiencias vinculadas a seguimiento y evaluación (Barrios, 2018), su adopción enfrenta barreras como problemas técnicos y falta de respaldo, generando frustración y resistencia.

Frente a los supuestos enunciados en los capítulos previos, las categorías propuestas para clasificar las brechas y percepciones fueron acertadas en lo referido al nivel de:

- Percepciones: Los prejuicios hacia la plataforma se relacionan con la percepción de escasos beneficios, tanto personales como institucionales, asociando su uso a una labor engorrosa que genera aprensión generalizada en las unidades académicas, llegando incluso a su rechazo. Esta perspectiva coincide con lo señalado por Muñoz y Herrera (2023), quienes destacan la instrumentalización de la VcM y la sobrecarga administrativa que afecta a quienes deben aportar información.

Sumado al ámbito de las percepciones, muchas/os entrevistadas/os señalaron que SINTE VcM carece de retroalimentación suficiente sobre los registros ingresados, lo que dificulta la visibilidad de cómo sus esfuerzos contribuyen al desarrollo institucional. Esta falta de integración en un ciclo de comunicación eficiente entre unidades y los objetivos institucionales se percibe como una de las principales barreras para su adopción.

- Laboral: La herramienta no está integrada en la cultura organizacional, y su uso requiere un tiempo significativo para ingresar información, lo que aumenta las cargas laborales y entra en conflicto con otras actividades prioritarias. Esto refleja la falta de incorporación de SINTE VcM en la cultura organizacional de la UPLA (Huerta, Gaete y Pedraja, 2020), consolidando la percepción de que es una imposición externa más que un recurso útil. Esta visión coincide con lo planteado por Beneyto-Seoane y Collet-Sabé (2018) sobre los efectos de la imposición tecnológica.

Frente a la suposición referida a posibles problemáticas relacionadas con brechas etarias o digitales, estas no impactaron significativamente el uso de la plataforma. La mayoría de las/os participantes declaró tener un manejo básico de estas tecnologías. No obstante, la principal dificultad identificada fue la solicitud de altos volúmenes de información para control de la organización, sin comunicar objetivos claros respecto de su propósito y uso (Ramírez, 2018).

Otro punto a considerar, corresponde a las condiciones para el uso de la plataforma. Entre ellas, los puntos más críticos corresponden a los siguientes: problemas técnicos y errores propios del sistema, falta de condiciones contractuales que aseguren horas para realizar el ingreso de actividades, falta de equipos y espacios que aseguren una buena experiencia de navegación.

Según Castells (2000) la comunicación en la sociedad de la información es un puente para la innovación, característica favorable para cualquier tipo de organización. Sin embargo, en el caso de la UPLA la complejidad que presenta la plataforma al contar con múltiples fallas técnicas o desconocer el para qué se sistematiza, acaba por desmotivar a quienes lo han utilizado y ser el punto principal por el cual desisten de su uso. Esto concuerda con el modelo de racionalidad limitada propuesto por Simon (1947), donde el no poder acceder a información de manera adecuada acaba por afectar la toma de decisiones.

Debido a que la mayoría de participantes manifiesta que no comprende la VcM por sus múltiples acepciones y definiciones (Dougnaç, 2016), la labor de registro

es vista como una tarea más bien engorrosa. Para Davis (1989) este tipo de percepciones impactaría directamente en su disposición a utilizar la herramienta, lo que sería coincidente con el bajo número de actividades ingresadas a la plataforma y la resistencia que genera su uso, lo que acaba por escalar dentro de las distintas unidades académicas y termina por perjudicar la herramienta, limitando su avance hacia una cultura de registro.

En lo referido al respaldo institucional, algunas/os académicas/os declararon que falta de apoyo e impulso al uso de SINTE VcM desde los equipos directivos, lo que sumado a pocos incentivos formales, repercuten en que su uso sea relegado u omitido. Mientras que, en lo referido a condiciones laborales, la mayoría manifestó tener condiciones precarias debido a relaciones contractuales y/o materiales, lo cual es determinante al momento de desistir o verse en la obligación de realizar sus registros en sus hogares, fuera del horario laboral y utilizando sus propios recursos (Fuchs y Horak, 2008).

Es importante resaltar que la plataforma SINTE VcM no debe cumplir únicamente con la función de recopilar datos, sino que debe estar alineada con las capacidades institucionales. Blindé (2005) enfatiza que se requieren grandes inversiones en educación y formación para desarrollar la capacidad de manejar sistemas de información de manera efectiva, esto permitiría avanzar en su instalación dentro de la cultura de la UPLA tomando en cuenta que la complejidad de su adopción lejos de tener relación con brechas etarias o desinterés, está ligada directamente con fallas técnicas y falta de condiciones.

Es importante destacar el valor intrínseco que posee el uso de TIC en las distintas áreas de enseñanza en las universidades (Méndez et al., 2013), ya que como sugiere Pérez-Zúñiga et al. (2018), tener acceso a información facilita la construcción de conocimientos, lo que en el caso de la UPLA aún se encuentra en fase inicial.

Para abordar los desafíos detectados, es fundamental que la UPLA continúe con la elaboración de instrumentos que permitan revisar, ajustar e implementar

mejoras que favorezcan el uso de la plataforma SINTE VcM, como también se vuelve necesaria la formación respecto a la función estratégica de VcM, considerando que su apropiación ha sido incipiente debido a su carácter instituyente (PNUD, 2018). Estas instancias, deben contar con la participación activa de la comunidad universitaria, asegurando de manera transversal la comprensión del valor que posee la sistematización de las actividades del área, creando un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida.

Dentro de las sugerencias, en primera instancia se propone priorizar dentro de la inversión institucional la mejora continua de la infraestructura tecnológica. Lo anterior, permitiría realizar actualizaciones a la plataforma para minimizar las fallas técnicas y mejorar la experiencia de sus usuarias/os, como también garantizar la existencia de espacios equipados, redes estables y servidores óptimos para fomentar la práctica del registro de acciones.

Otro punto relevante para superar las brechas detectadas, tiene relación con fortalecer los procesos de formación y sensibilización sobre la importancia de la VcM, considerando el interés institucional que apunta al aseguramiento de la calidad. Las capacitaciones deberían ser continuas, actualizadas y adaptadas a las necesidades de los académicos, con un enfoque en mostrar los beneficios personales y profesionales que trae el uso de la plataforma, socializando además el conocimiento sobre cómo sus registros contribuyen a los procesos de acreditación y a la mejora continua de la universidad.

Por último, es importante destacar que el área de Vinculación con el Medio aún enfrenta múltiples debates pendientes sobre el uso de sistemas de información en los procesos de rendición de cuentas. Este estudio, se enfocó en abordar las percepciones de quienes efectivamente desarrollan la VcM desde las diferentes unidades académicas, aportando a una reflexión una temática que continúa en discusión.

Referencias

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alcívar, C., Vargas, V., Calderón, J., Triviño, C., Santillan, S., Soria, R., y Cárdenas, L. (2019). El uso de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los docentes en las Universidades del Ecuador. *Revista Espacios*, 40(02). Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/19400227.html>
- Arévalo, J. (2007). Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimiento. II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU, Salamanca (Spain), 8-9 de noviembre de 2007. [Conferencia]. Recuerdo de: <http://hdl.handle.net/10760/11273>
- Ballesteros, F. (2003). *La brecha digital: Una herida que requiere intervención*. PwC&IESE.
- Barrios, C. (2018). Gestión educativa basada en un sistema de calidad en instituciones de educación universitaria. *Revista Docencia Universitaria*, 19(1), 53-73. Recuperado de: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistadocencia/article/view/7847>
- Beneyto-Seoane, M., y Collet-Sabé, J. (2018). Análisis de la actual formación docente en competencias TIC. Por una nueva perspectiva basada en las competencias, las experiencias y los conocimientos previos de los docentes. *Profesorado, Revista De Currículum Y Formación Del Profesorado*, 22(4), 91-110. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v22i4.8396>
- Bindé, J. (2005). Hacia las sociedades del conocimiento: informe mundial de la UNESCO. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>

- Cancino, V., y Cárdenas, J. (2018). Políticas y estrategias de vinculación con el medio en universidades estatales regionales de Colombia y Chile. *Innovar*, 28(68), 91-104. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70474>
- Cantillo, J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *ECONÓMICAS CUC*, 34(1), 131-152. Recuperado de: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2580>
- Castells, M. (2000). *The information age: Economy, society and culture. Volume I: The rise of the network society*. Blackwell Publishers Inc.
- Chávez-Márquez, I., Ordóñez, A., y Flores, C. (2023). Competencias digitales en universitarios a través de innovaciones educativas: Una revisión de la literatura actual. *Apertura*, 15(2), 74-87. <https://doi.org/10.32870/ap.v15n2.2398>
- Comas, R., Nogueira, D., y Medina, A. (2013). Análisis evolutivo de los sistemas de información y su marco conceptual. *Ciencias de la Información*, 44(2), 9-15.
- Comisión Nacional de Acreditación. (2022a). Resolución Exenta de Acreditación Institucional N°677: Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. Recuperado de: <http://www.saca.cnachile.cl/public/assets/institucional/DocumentosProcesosAcreditacion/INST-00058-06-00/NOTIFICACION%20DECISION%20UPLA-INST-00058-06-RES-1.pdf>
- Comisión Nacional de Acreditación (2022b). Criterios y estándares para la acreditación institucional del subsistema universitario. Recuperado de: <https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/CyE%20INSTITUCIONAL%20SUBSISTEMA%20UNIVERSITARIO.pdf>
- Consortio de Universidades del Estado de Chile. (2022). Marco de Referencia para la Vinculación con el Medio. Red de Vinculación con el Medio VcM-CUECH. Recuperado de: <https://redvcmcuech.cl/wp->

[content/uploads/2023/08/ORIGINAL-MARCO-REFERENCIA-23-DIC_221223_085338.pdf](content/uploads/2023/08/ORIGINAL-MARCO-REFERENCIA-23-DIC_221223_085338.pdf)

- Cué-Cedeño, D., Jocik-Hung, G., y Vázquez-Mojena, L. (2020). Sistema de gestión universitaria y mejora continua en la Universidad de Granma/University management system and continuous improvement in the University of Granma. *Educación y sociedad*, 18(2), 31-45. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8329308>
- Creswell, J. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/249008>
- De Ferari, F., Abarca, K., y Flores, A. (2022). La evaluación de la vinculación de la Universidad Católica Silva Henríquez (Chile) y la coherencia con su proyecto institucional. *Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle*, 11(3). <https://doi.org/10.18316/desenv.v11i3.10610>
- Domínguez, G., y Mesanza, J. (1996). *Manual de organización de instituciones educativas*. Madrid: Editorial Escuela Española.
- Donoso, P. (2001). Breve historia y sentido de la extensión universitaria. *Calidad en la Educación*, (15), 1-12. <https://doi.org/10.31619/caledu.n15.454>
- Dougnac, P. (2016). Una revisión del concepto anglosajón public engagement y su equivalencia funcional a los de extensión y vinculación con el medio. *Pensamiento Educativo*, 53(2). <https://doi.org/10.7764/PEL.53.2.2016.11>
- Duque, H., y Diaz-Granados, E. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo: Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), 1-24. <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>

- Espinosa, P. (2023). Desarrollo de competencias digitales en docentes y estudiantes: retos y oportunidades. *Revista Ingenio Global*, 2(2), 55–67. <https://doi.org/10.62943/riq.v2n2.2023.66>
- Fernández, V., López, B., Batista M., y González-Aportela, O. (2020). Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria, una experiencia en la Universidad de La Habana. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 11(2), 105–134. <https://doi.org/10.22458/caes.v11i2.3324>
- Fernández, V., López, B., Batista M., y González-Aportela, O. (2022). Tensiones, desafíos y propuesta para la gestión de la responsabilidad social de la universidad. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142022000300006
- Fleet, N., Victorero, P., Lagos, F., Montiel, B., & Cutipa, J. (2017). Midiendo la vinculación de las instituciones de educación superior con el medio y su impacto. Estudio de las mejores prácticas en el mundo y desarrollo de instrumento piloto para instituciones chilenas (Serie Cuadernos de Investigación en Aseguramiento de la Calidad). Comisión Nacional de Acreditación. Recuperado de: https://www.cnachile.cl/Biblioteca%20Documentos%20de%20Interes/Cuaderno_Fleet.pdf
- Fuchs, C. y Horak, E. (2008). Africa and the digital divide. *Telematics and Informatics*, 25, 99-116. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2006.06.004>
- Gibbs, G. (2013). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Gibbons, M., Limoges, C., Nowotny, H., Schwartzman, S., & Scott, P. (1994). *The new production of knowledge: The dynamics of science and research in contemporary societies*. SAGE Publications.

- González, B., Saravia Ramos, P., Carroza Athens, N., Gascón i Martín, F., Dinamarca Noak, C., & Castro Vollaire, L. (2017). *Vinculación con el Medio y Territorio. Heterogeneidad de modelos, prácticas y sentidos en las universidades chilenas*. Universidad de Playa Ancha. Recuperado de: <https://participacionsocialyterritorio.cl/wp-content/uploads/2019/07/Sistematizacion-VcM-por-CTyT-y-Observatorio-UPLA.pdf>
- Hargreaves, A, y Fullan, M. (2015). *Professional capital: Transforming teaching in every school*. Teachers College Press.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta*. McHill Interamericana Editores S.A.
- Huerta, P., Gaete, H., y Pedraja, L. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. Información tecnológica, 31(2), 253-266. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>
- Insunza, R. (2020). Diseño de un sistema de información de extensión, vinculación con el medio y comunicaciones en el Campus Sur de la Universidad de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178213>
- Irarrázaval, I. (2020). La vinculación universitaria con el medio y los mecanismos de reconocimiento académico. Calidad en la Educación, 52, 296–323. <http://dx.doi.org/10.31619/caledu.n52.816>
- Jara, O. (2019). ¿Por qué y para qué sistematizar las experiencias de extensión universitaria?. + E: Revista de Extensión Universitaria, (11), 3-9. <https://doi.org/10.14409/extension.v9i11.Jul-Dic.8675>

Laudon, K., Laudon, J., y Alegre, S. (2012). Sistemas de información gerencial (Vol. 12, p. 68). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Ley 20.129: Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Diario Oficial de la República de Chile, 17 de noviembre de 2006. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=255323>

Marchant., M., Förster., C., Zapata G., y Soto, A. (2020). Evidencias de aprendizajes para la toma de decisiones: ¿Cómo aseguran el logro de la formación carreras de universidades acreditadas? (Serie Cuadernos de Investigación en Aseguramiento de la Calidad). Comisión Nacional de Acreditación. Recuperado de: <https://www.cnachile.cl/SiteAssets/Paginas/cuadernos/Cuaderno%2020.pdf>

Martínez, A., y Faraldi, R. (2018). Norma ISO 9001: la utilización de las TIC para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad. <https://reddi.unlam.edu.ar/index.php/ReDDi/article/view/67>

Méndez., E., Figueredo, C., Goyo, A. y Chirinos, E. (2013). Cosmovisión de la gestión universitaria en la sociedad de la información. *Negotium*, 9(26), 70-85. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464004>

Meneses, P., y Castillo, L. (2020). Aportes de la función universitaria de vinculación con el medio a la formación profesional de Trabajo Social. Informe de Sistematización. *Trabajo Social*, 21(1), 61-73.

Muñoz, C., y Herrera, R. (2023). *Vinculación con el medio universitaria: Estado del arte y reflexiones en contexto*. Editorial UdeC. Recuperado de: <https://libros.udec.cl/index.php/udec/catalog/book/31>

Murillo, J., Rubio, S., Balda, M., y Muñoz, D. (2024). Influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación: Retos y Potencialidades en la Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 1(57), 170-185. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i57.2564>

- Music, J., y Venegas, J. (2020). *Vinculación con el Medio. Ampliando la mirada*. AEQUALIS, Foro de Educación Superior.
- Nunes, A., y Machado, M. (2018). Enseñanza superior y sociedad: un estudio exploratorio sobre prácticas de la tercera misión en la Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). *Journal of technology management & innovation*, 13(4), 94-104. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242018000400094>
- Oyarzún, M. (2012). *La entrevista semiestructurada en la investigación cualitativa: Un enfoque práctico*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Patton, M. (2002). Two decades of developments in qualitative inquiry: A personal, experiential perspective. *Qualitative social work*, 1(3), 261-283.
- Pérez, R., Partida, J., Pérez, T. y Mena, E. (2016). Modelos educativos contemporáneos asistidos por las tecnologías de la información y comunicación. *Revista de Educación y Desarrollo*, (39), 91-98. http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/39/39_Perez.pdf
- Pérez-Zúñiga, R., Mercado, P., Martínez, M., Mena, E., y Partida, J. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 847-870. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Pérez de Maza, T. (2019). Valores en la extensión universitaria. Hacia la construcción de un código deontológico en el GINEx. Sistematización de los escalones epistémicos y metodológicos. Recuperado de: <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/?p=166>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2018). Vinculación con el medio en las universidades estatales chilenas: Informe final. PNUD.

- Racherla, P. y Mandviwalla, M. (2013). Moving from access to use of the information infrastructure: a multilevel sociotechnical framework. *Information Systems Research*, 24(3), 709-730. <https://doi.org/10.1287/isre.2013.0477>
- Ramírez, R. (2018). Estrangulamiento tecnocognitivo o emancipación de los conocimientos: propuestas para superar la neodependencia en América Latina y el Caribe. Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe. *CRES*, 189-274.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista científica de la Universidad Tecnológica Indoamericana*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Roca, A. (2020). Sociedad de la información, sociedad digital, sociedad de control. Inguruak. *Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política*, (68), 50-77. <https://doi.org/10.18543/inguruak-68-2020-art05>
- Rodríguez-Cruz, Y., y Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1). <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rummier, G., y Brache, A. (2012). *Improving performance: How to manage the white space on the organization chart*. John Wiley & Sons.
- Salazar, D. (2020). La vinculación con el medio en la Universidad de Santiago de Chile. El alcance territorial de los proyectos financiados entre 2018 y 2020. +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 13, 1–19. <https://doi.org/10.14409/extension.2020.13.Jul-Dic.e0017>
- Sandelowski, M. (2000). Whatever happened to qualitative description?. *Research in nursing & health*, 23(4), 334-340. [https://doi.org/10.1002/1098-240X\(200008\)23:4%3C334::AID-NUR9%3E3.0.CO;2-G](https://doi.org/10.1002/1098-240X(200008)23:4%3C334::AID-NUR9%3E3.0.CO;2-G)

- Simon, H. (1947). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization*. The Free Press.
- Soto, C. (2020). *Vinculación con el Medio en la Educación Técnico Profesional en Chile: Desafíos y Oportunidades en el Desarrollo de una Vinculación Bidireccional*. (Tesis de grado, Universidad del Desarrollo). Recuperado de: <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/f5014d98-3cb0-4974-b3d4-86134ff680c2/content>
- Taylor, S., y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Unidad de Análisis y Registro. (2024). Informe VcM en cifras 2023 consolidado. Universidad de Playa Ancha. Recuperado de: <https://upla.cl/vinculacion/wp-content/uploads/2024/07/Informe-VcM-en-cifras-2023-consolidado.pdf>
- Universidad de Playa Ancha. (2016). Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2016-2025. Recuperado de: <https://www.upla.cl/innovacioncurricular/wp-content/uploads/2019/01/PDEI-2016-2025.pdf>
- Universidad de Playa Ancha. (2021). Plan de Fortalecimiento a 10 años. Recuperado de: https://www.upla.cl/desarrollo/wp-content/uploads/2022/04/20220412_analisisyplanificacionestrategia_plandefortalecimiento_2030.pdf
- Verdejo, D. (2019). Universidad y entorno: Un acercamiento a las prácticas de vinculación con el medio, en el marco de un convenio de desempeño en la Universidad de Playa Ancha, desde la perspectiva estudiantil. *Revista Electrónica De Investigación En Docencia Universitaria*, 1(1), 32–64. <https://doi.org/10.54802/r.v1.n1.2019.6>
- Vinculamos. (2024). Informe 3: Diagnóstico de los Mecanismos de Monitoreo, Análisis y Evaluación de los Contribuciones Internas y Externas en los Ecosistemas Públicos Regionales de las Universidades Estatales.

Von Baer, H. (2009). Vinculación con el medio: ¿función subalterna o esencial de la universidad. Desafíos y perspectivas de la dirección estratégica de las instituciones universitarias. Santiago de Chile: Comisión Nacional de Acreditación. Recuperado de: https://redvcm.org/wp-content/uploads/2022/04/1_Vinculacin_con_el_medio_-_Heinrich_von_Baer.pdf

Anexos

Anexo 1: Matriz para elaboración de pauta de preguntas

Matriz de preguntas		
Objetivo específico	Dimensión	Preguntas
1.Describir las percepciones positivas y negativas de académicas y académicos en torno a la sistematización de información en la plataforma de registro SINTE VcM.	Experiencia de uso	¿Cómo describiría su experiencia de utilizar el SINTE VcM? ¿Ha presentado problemas el SINTE VcM al momento de realizar registros?
	Gestión académica	¿Ha notado algún beneficio o mejora a nivel institucional, a partir de la información sistematizada en SINTE VcM? ¿El uso del Sistema tiene algún impacto en sus labores académicas y de gestión?
	Interfaz y soporte	¿El diseño e interfaz del SINTE VcM responde a sus necesidades? ¿de qué forma? ¿Considera que la unidad encargada de la plataforma ha respondido de manera pertinente a sus requerimientos?
2.Clasificar las brechas que según académicas y académicos interfieren en el proceso de registro en la plataforma SINTE VcM.	Habilidades tecnológicas	¿Cómo definiría su nivel de manejo en este tipo de plataformas? ¿Cuáles han sido los principales desafíos u obstáculos?
	Capacitación y acceso a información	¿Ha recibido capacitación para registrar en SINTE VcM? ¿qué le pareció? ¿Cree que son suficientes los materiales de apoyo que son puestos a disposición para guiar el uso de SINTE VcM? ¿cuáles le resultan más útiles?
	Apoyo institucional	¿Cree que la institución le ha entregado las orientaciones o instancias necesarias para que usted pueda utilizar SINTE VcM de manera efectiva? ¿Considera que la institución le entrega las condiciones necesarias para que usted pueda utilizar SINTE VcM?
3.Proponer estrategias que favorezcan el uso y registro de información en la plataforma del área de Vinculación con el Medio de la Universidad de Playa Ancha (SINTE VcM).	Motivación y adhesión	¿Cuáles han sido las estrategias que le parecen más apropiadas para fomentar la cultura de registro y uso de SINTE VcM? ¿Qué cambios sugeriría implementar para favorecer el uso de SINTE VcM? ¿Qué tipo de incentivo le motivaría a utilizar más el SINTE VcM?

Anexo 2: Consentimiento Informado

ACTA DE CONSENTIMIENTO

Yo Rut:,
he leído la información anterior y estoy de acuerdo con lo señalado para participar
en la entrevista para la tesis de magíster a la cual se me invita, comprendiendo
que puedo realizar todas las preguntas que estime necesarias.

Se me ha informado respecto al objetivo del estudio, del cual participaré de
manera voluntaria y podré renunciar en cualquier momento sin perjuicio de ello.

He sido informada/o y estoy de acuerdo con que los datos obtenidos en el estudio
pueden ser publicados o difundidos con fines científicos o educativos, siempre y
cuando se resguarde mi identidad.

Acepto participar en el trabajo de tesis del Magíster en Bibliotecología e
Información, titulado “Percepciones de académicas/os respecto del registro de
información en la plataforma de vinculación con el medio (SINTE VcM)”.

Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento, vía correo
electrónico.

Firma participante

Nombre y firma investigadora

Fecha de firma del consentimiento: