

CALIDAD, GESTIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS POSTGRADOS A DISTANCIA

GARCÍA, María Elena; ANDRADA, Oscar Arturo

Facultad de Ciencias de la Salud/ Facultad de Ciencias Exactas y Naturales Universidad Nacional de Catamarca – Argentina Dirección Postal: Maestro Quiroga 1ra. Cuadra S/Nº- SFV Catamarca (CP 4700)

marielgarcia@arnet.com.ar; oandrada@unca.edu.ar

Introducción

En la actualidad, la sociedad del conocimiento plantea un escenario diferente. Estamos asistiendo a un cambio importante, a una transformación no sólo de los procesos de enseñar y aprender, sino también de la tecnología mediacional y de las configuraciones estructurales de las instituciones, fundamentalmente las vinculadas a la educación superior.

La revolución producida por el advenimiento de la sociedad de la información, impulsada y facilitada por el impresionante desarrollo tecnológico, ha orientado a las distintas organizaciones sociales hacia la conformación de estructuras menos jerárquicas, más participativas, con unidades descentralizadas, y hacia la progresiva conformación de un sistema de redes para el manejo de la información.

Como instrumento social de desarrollo, la Universidad afronta el reto de responder a los requerimientos del nuevo contexto; esta realidad marca con fuerza la necesidad de revisar su configuración estructural, tecnológica y metodológica.

La educación a distancia, considerada por muchos estudiosos como el fenómeno educativo de mayor trascendencia en la segunda mitad del siglo XX, se ha potenciado en el siglo XXI gracias a los avances en el desarrollo y utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

La Educación Superior a distancia y el postgrado particularmente en este contexto, constituyen elementos importantes para coadyuvar en el desarrollo de un país. No sólo porque se encuentra explicitado en objetivos y en políticas gubernamentales, sino porque, efectivamente a través de ellas, se fortalece el desarrollo científico y tecnológico.

A pesar de la importancia que en el nivel superior han tenido y tienen las universidades abiertas y a distancia para el desarrollo de esta modalidad, no constituyen el único modelo institucional posible.

En realidad, de los clásicos cuatro modelos institucionales existentes –instituciones autónomas de educación a distancia, bimodales, consorcios y centro nacional-, el de universidad abierta como institución autónoma que enseña a distancia es el que ha tenido menor presencia en América Latina. Se sabe que las actuales estructuras de las instituciones clásicas de educación a distancia no siempre son adecuadas para responder a las exigencias pedagógicas y tecnológicas que se plantean en los nuevos paradigmas emergentes.

Tony Bates (2001) afirma que existen pocos ejemplos de instituciones tradicionales que se hayan reestructurado y reorganizado en forma importante para asegurar un uso positivo y exhaustivo del aprendizaje basado en la tecnología. Podemos incluir en esta situación a las universidades abiertas. El modelo bimodal es el que ha tenido mayor desarrollo en Latinoamérica, pese a que ha exigido a las instituciones fuertes reajustes y no pocas veces las ha puesto en encrucijadas difíciles de sortear.

“Cuando una universidad convencional toma la decisión de incorporar a su oferta académica la modalidad a distancia, debe afrontar una serie de cambios estructurales, tecnológicos y metodológicos. Pero, sobre todo, debe convencerse de la necesidad de reconfigurar su modelo anterior para asegurar una real integración de modalidades y no, simplemente, una adición tecnológica o metodológica.....Más allá de la configuración estructural que adquieran las instituciones de educación a distancia, deberán desempeñar en el futuro un papel que acompañe las necesarias transformaciones que las actuales circunstancias requieran. Ello será posible si desarrollan una oferta flexible, capaz de adecuarse a las necesidades del contexto. Esa flexibilidad administrativa deberá equivaler a un mayor rigor académico”. (Mena, M. 2007).

En paralelo, el tema de la calidad ha ocupado el centro del debate pedagógico en los últimos años. En la actualidad constituye la mayor preocupación de las universidades y junto a la pertinencia, se ha erigido en núcleo de la reflexión fundamental de la última conferencia mundial de la UNESCO sobre educación superior.

La vinculación de estos dos conceptos –calidad y educación a distancia- constituye el principal centro de interés de muchas instituciones, expertos y organismos internacionales.

Por un lado, la calidad entendida como un proceso activo e innovador, permite la renovación continua de las instituciones educativas para lograr eficiencia, eficacia y efectividad en su gestión. Por otro, la educación a distancia constituye una modalidad que garantiza la educación para todos a lo largo de la vida, en cualquier lugar en que las personas se encuentren.

Este artículo se inscribe en el marco de una Tesis Doctoral en ejecución y pretende comunicar algunos avances alcanzados en su desarrollo, como también, contribuir a la discusión y a la

reflexión en torno a esta temática. Tiene como objeto identificar y analizar los criterios e indicadores asociados con la gestión de la calidad de los postgrados a distancia. Se aplicó una estrategia metodológica triple: a) investigación bibliohemerográfica y documental; b) estudio de casos y c) la aplicación de una metodología de generación y evaluación de alternativas. Aquí se exponen sólo algunos resultados: identificación de los criterios más usuales que se aplican para valorar la calidad educativa, así como una tendencia general hacia la acreditación de programas e instituciones que tienen ofertas a distancia.

Delimitación del Tema

Las propuestas de política educativa que se han planteado en los foros internacionales, patrocinados por organismos como la UNESCO, la OEA, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico abordan múltiples tópicos, pero señalan con insistencia a la calidad educativa y su gestión como uno de sus temas principales. Para las modalidades educativas a distancia que han crecido vertiginosamente, el tema de la calidad ha surgido con más fuerza.

En los foros mundiales sobre esta modalidad educativa se advierte una evolución de los planteamientos que van cobrando presencia en torno a la calidad.

Las políticas educativas nacionales insisten reiteradamente en la calidad educativa. De allí que, en la experiencia del organismo argentino de evaluación y acreditación CONEAU, se destaquen tres efectos o impactos deducibles de la aplicación de la evaluación de la calidad: a) una mayor regulación y autorregulación del sistema; b) el establecimiento de pautas que orientan el desarrollo institucional tras la búsqueda de mejor calidad de la enseñanza universitaria; y la generación de información de carácter público y accesible, que opera como referencia para los actores relacionados con el sistema, otorgando más transparencia y acercando los resultados evaluativos a los usuarios.

Por su parte el Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia presentado en 2003 por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), ya establecía como objetivo primordial “mejorar permanentemente la calidad de los cursos que se ofrecen”. Se plantean, además, propuestas y líneas de acción hacia la calidad educativa que deben tener las ofertas, su ampliación y diversificación no convencional y la evaluación de sus programas. Incluso, desde el año 2001, ha planteado, en el documento *La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*, el fomento de la educación superior abierta y a distancia y de la “*formación e innovación*”, que saca provecho de las nuevas tecnologías de la información y de las

telecomunicaciones, de tal forma que se propone establecer un programa denominado Universidad Virtual -que en la actualidad está vigente-.

El tema de la calidad en estas modalidades es un debate abierto y nos ha llevado a plantear algunas preguntas en torno a ella: ¿es la calidad educativa un concepto unívoco para todos los niveles y modalidades de educación?, ¿tiene especificidades para cada uno de ellos?; si las tiene, ¿en qué consisten esas especificidades?; ¿cuáles son los criterios, componentes, indicadores y parámetros que definen la calidad en la educación a distancia?; para el caso concreto de los postgrados ofrecidos a distancia, ¿cómo se responden las preguntas anteriores?

El objetivo general consistió en identificar y valorar los criterios e indicadores vigentes, relacionados con la calidad educativa en los postgrados a distancia, a partir de los planteamientos de expertos, de las políticas educativas, en estudio de casos y en la perspectiva de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), para luego proponer algunas estrategias para afrontar el cambio.

Aspectos Conceptuales

En los últimos tiempos, en nuestras instituciones y programas, se ha acrecentado la preocupación por la calidad de sus ofertas académicas. La centralidad y permanencia de éste tema, no sólo está determinado por su importancia sino por el carácter polisémico y multidimensional del concepto de calidad.

Todos conocemos las dificultades para definir el concepto de calidad y sus múltiples acepciones, que ponen en juego diferencias ideológicas y múltiples aspectos que intervienen en el momento de definir su significado, componentes y características.

Así, encontramos criterios de calidad definidos a partir de una realidad organizacional, que considera a la institución responsable de la acción inmersa en una estructura de poder que nos es cuestionable. Y al destinatario de dicha acción se lo define en forma pasiva, como “recipiente de un servicio o producto” donde la calidad existe independientemente de los sujetos que participan, ajena a la experiencia colectiva (CINDA- Centro Interuniversitario de Desarrollo, Sgo. De Chile, 1990).

A esta racionalidad economicista se le oponen otros modelos orientados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, sustentado en el respeto a la diversidad y en el rechazo a convertirlas en instrumentos (Nirenberg, Brawerman y Ruiz, 2000).

Bruner (1994) afirma que hay quienes aprecian la calidad de la Educación Superior desde el punto de vista de los insumos, de los productos o de los procesos y producen, en consecuencia, criterios, estándares o medidas para su mejoramiento opuesto y hasta contradictorio.

Es perfectamente posible reconocer estos encuadres en la presentación de algunas instituciones y/o programas de e-Learning, sobre todo en el ámbito corporativo. Sus campañas de marketing reflejan visiones sustentadas en los importantes insumos que alimentaron la propuesta con sus presupuestos, a veces millonarios, o bien en resultados obtenidos (premios internacionales o alguna importante licitación ganada). En todos los casos, la página web institucional, es elocuente testigo de estos encuadres. (Mena, M. 2007).

Otras organizaciones, en cambio, relacionan el concepto de calidad con el de innovación. Consideran que la búsqueda de cambio y el dinamismo institucional evidencian la preocupación por la calidad. “El mejoramiento de la calidad está íntimamente ligado a la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión” (ANUIES, 2001). Muchas otras clasificaciones pueden considerarse a la hora de determinar el concepto de calidad, razón por la cual resulta imposible establecer una definición aséptica. Pero sí podemos fijar nuestra postura teórica frente a la necesidad de apreciar la calidad de una experiencia de Educación Virtual.

Debemos decidir qué calidad buscamos asegurar en nuestros programas a distancia.

En íntima relación con el tema de la calidad están los procesos de acreditación de instituciones y carreras que viene desarrollándose con fuerza en América Latina; los mismos tienen por finalidad dar fe pública de la calidad evidenciada en las propuestas académicas. Los criterios o estándares para evaluar programas a distancia, unidos a los que permiten identificar las buenas prácticas en educación virtual, buscan diferenciar los buenos programas de las ofertas de baja o nula calidad y sobre todo de aquellas que son un simple fraude para la sociedad (Mena, 2007).

La presencia de organismos y agencias de evaluación y acreditación en la mayoría de los países de la región muestra la importancia del tema y debemos reconocer que este movimiento involucra a las instituciones universitarias más allá de la modalidad que desarrollen.

Ante este panorama, en el campo específico de la educación a distancia, es necesario profundizar las reflexiones acerca de algunos aspectos que tienen que ver con: los modelos institucionales frente a los requerimientos de la acreditación; las razones para acreditar; los actores en el proceso de acreditación.

Método

La estrategia metodológica que se ha seguido para el desarrollo de este recorte de la investigación, partió de la definición de un conjunto de objetivos y preguntas de investigación y concluyó en la identificación de los conceptos, componentes, criterios, parámetros e indicadores que, a juicio de los autores, definen la calidad de los postgrados a distancia. Se utilizó para ello a) investigación

bibliohemerográfica y documental; b) estudio de casos y c) la aplicación de una metodología de generación y evaluación de alternativas.

Ello permitió fundamentar propuestas de conceptos sobre la calidad y su gestión; sobre los principales componentes de la calidad; así como la identificación de parámetros e indicadores para estimarla y valorarla en los postgrados a distancia.

Resultados

Se presenta un recorte de los resultados¹ obtenidos en el proyecto de investigación total, y se refieren en parte a la *búsqueda bibliohemerográfica y documental y al estudio de casos* realizado.

Referente al *primer aspecto*, se reconocieron diversos **enfoques sobre calidad** aplicados a la educación que se mencionaron precedentemente.

Se identificó además, la **relación entre la calidad de los programas con los procesos de acreditación**, detectándose la presencia de organismos externos responsables de validar a las instituciones y programas a distancia; a su vez, instancias acreditadoras de otros organismos del mismo orden con carácter nacional, regional y mundial, así como el otorgamiento de premios y reconocimientos a la calidad de instituciones con ofertas a distancia.

En el caso de la República Argentina, la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), es la acreditadora de la calidad de los programas de postgrado (especializaciones, maestrías, doctorados).

Las **áreas** donde los organismos acreditadores internacionales de la educación a distancia hacen énfasis para el aseguramiento de la calidad en los programas e instituciones que ofrecen la educación a distancia son:

1. Misión: ¿la oferta forma parte de la misión institucional?
2. Estructura: ¿es adecuada para ofrecer EaD? (Educación a Distancia)
3. Recursos Financieros: ¿son suficientes y adecuados?
4. Currículum e instrucción: ¿son apropiados?
5. Soporte docente: ¿son competentes los docentes en EaD, tienen recursos, facilidades y equipo?
6. Soporte alumnos: ¿tienen garantizadas la asesoría, ayuda, equipo y materiales?
7. Resultados de aprendizaje: ¿se evalúa sistemáticamente el desempeño de los alumnos?

En relación con las **tendencias de la información y de las telecomunicaciones** se ha encontrado que son un componente esencial para contribuir a asegurar la calidad de los programas educativos a

¹ Cabe aclarar que los resultados debieron ser seleccionados de acuerdo al contexto en que exponen y a las condiciones marcadas para la publicación, ya que la totalidad de los mismos exceden este espacio.

distancia. Su evolución y dinamismo han impactado en los modelos educativos, de tal forma que su calidad va asociada con las características de estas tecnologías.

El dinamismo se ve reflejado en las diversas generaciones de educación a distancia planteadas por Taylor (2001): correspondencia-impresos; audio-video; tecnología satelital e informática; multimedia interactiva; sistemas de respuestas automáticas.

En referencia al *estudio de casos*, se analizaron nueve programas nacionales de postgrado impartidos a distancia: seis de universidades públicas y tres pertenecientes a instituciones universitarias de gestión privada.

Los resultados alcanzados se agruparon en las siguientes *categorías relacionadas con la calidad*: **currículo, modelo de enseñanza y aprendizaje, personal académico, infraestructura y tecnologías, esquemas de organización, obstaculizadores y facilitadores.**

Entre los resultados obtenidos relativos al **currículo** se advierte que existen más dificultades para lograr la calidad cuando éste es el mismo para las modalidades presenciales y a distancia como ocurre en las universidades bimodales (con ofertas presenciales y a distancia) que tienden a adoptar el mismo currículo, los mismos requisitos, los mismos profesores y las mismas características curriculares, mientras que en las universidades a distancia (unimodales), tienen currículos diseñados ad hoc, flexibles, progresivos y con opciones laterales.

Los **modelos de enseñanza y aprendizaje** hacen diferencia en la calidad no tanto por los recursos materiales e informáticos utilizados (material impreso y multimedia, medios síncronos como TV o videoconferencia, o medios asíncronos como correo electrónico, foros, etc.) sino por el diseño “instruccional” implícito en su uso. En los seminarios de investigación la tendencia es a su conducción presencial (excepto en las IES a distancia), ya sea por medio de estancias cíclicas o de sesiones presenciales intensivas.

El **personal académico** que interviene en los programas hace diferencia en la calidad según sea el mismo para ambas modalidades, como se observa en las universidades bimodales o de otros perfiles más especializados y diversificados para la educación a distancia (asesores, consultores, tutores, asistentes facilitadores, evaluadores), que suelen encontrarse en las universidades unimodales.

Respecto a la **infraestructura y tecnologías**, la calidad está vinculada con el modelo tecnológico asociado con la misión y estructura organizacional de la universidad. Mientras que en las universidades bimodales, es común observar la superposición de modelos tecnológicos (cuando los hay) y estructuras que interactúan con diversos niveles de desfase y conflicto, en las unimodales se advierte una correspondencia entre su misión y sus modelos tecnológicos.

Por su parte, los **esquemas de organización** hacen también diferencia en la calidad de los servicios educativos a distancia, pues mientras en las instituciones bimodales los esquemas de organización tienden a ser centralizados y comunes para ambas modalidades², así como sus normas, lo que resta eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, en las instituciones unimodales buscan esquemas de organización descentralizados, flexibles y abiertos a la colaboración interinstitucional, que les da rápida respuesta a las demanda del entorno.

Por último, se presentan de manera resumida los **principales obstáculos** (Tabla 1) que se han venido encontrando asociados con la calidad de la educación a distancia.

Tabla 1- Obstáculos relacionados con la educación a distancia

Alumnos	Profesores	Administración	Tecnologías y materiales
Deficiencias académicas	Inadecuación del modelo	Tensiones con autoridades y las normas	Transitoriedad
Falta de habilidades para el modelo	Falta de habilidades para el modelo	Resistencia al cambio	Tensiones entre el área de sistemas y la académica
		Apoyo institucional a la tecnología más que a lo académico	Retraso en la entrega de materiales
		Subestimación del modelo a distancia	Fallas en las tecnologías

Y los **elementos de apoyo** o que facilitan la consecución de la calidad en las modalidades a distancia se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2- Elementos que facilitan la calidad en modalidades a distancia

Alumnos	Profesores	Personal Técnico	Tecnologías y materiales
Población deseosa de estudiar en la modalidad	Profesores sensibilizados en la modalidad	Existencia de equipos multidisciplinares	Existencia de infraestructura y equipos tecnológicos adecuados
	Liderazgo académico para promover,		

² En este aspecto se diferencian dos esquemas de organización: en el primero, la estructura organizacional de la institución se encuentra dispersa en una única estructura para ambas modalidades, mientras que en el segundo, las estructuras organizacionales están diferenciadas para ambas modalidades, de forma tal que coexisten sin interferencias

	gestionar y operar		
--	--------------------	--	--

Conclusiones

Los hallazgos y experiencias reconocidas en este estudio permiten afirmar que la evaluación se presenta como un instrumento necesario para esclarecer y favorecer el trabajo colectivo que se desenvuelve en el ámbito de la educación superior, creando condiciones apropiadas para la autocrítica y la creación de conocimientos? y tendencias hacia la mejora de la calidad.

La valoración de la calidad de los postgrados a distancia requiere de nuevos criterios, indicadores y parámetros. Varios de los criterios establecidos por los organismos acreditadores son aplicables en lo general, pero es preciso adaptarlos a los postgrados a distancia y agregar otros específicos para la modalidad. Uno de los factores cualitativos que no deben olvidarse son los relacionados con la formación humana y los valores que se propician.

La construcción de estándares para la educación a distancia requiere de un saber comprometido con nuestra realidad. Por ello debemos involucrarnos en la materia y por ello también, constituye un tema central en la actual agenda de la modalidad. (Mena, 2007)

La calidad educativa en los postgrados a distancia está asociada en específico con los siguientes grandes aspectos:

1. Adopción y uso de las tecnologías que sirven de soporte a las modalidades a distancia y la asistencia técnica para operarlas, destinada a los usuarios
2. El diseño ad hoc educativo (instruccional) para las modalidades a distancia que da sentido y coherencia al currículo, las tecnologías, los materiales y la interacción mediada entre asesores o tutores y los alumnos remotos; y
3. Los esquemas de organización y gestión que regulan y administran la modalidad a distancia en las instituciones.

Si la educación a distancia se encuentra en su apogeo, por la extensa oferta académica que provee al medio, tenemos ahora la oportunidad y la posibilidad de hacer de ella un agente de cambio cualitativo para la educación superior en general. Ello será posible si, de su experiencia y desarrollo, comprendemos y aprendemos la forma en que es viable atender a las demandas contemporáneas. Esto es, a través de una educación centrada en el aprendizaje y el acceso a las nuevas tecnologías, destinada a satisfacer necesidades de formación y actualización continua; involucrada en procesos de mejora de la calidad y enfocada al contexto local del destinatario.

En síntesis, atender los grandes cambios que deben realizarse en los modelos para desarrollar hoy la modalidad: por un lado, la necesaria reconfiguración estructural de las instituciones y por otro, la construcción de un nuevo modelo pedagógico.

Deseamos enfatizar, que la evaluación de la calidad de la educación a distancia debería estar justificada desde una visión pedagógica que infunda la idea de formación humana y no de mera consecución de la instrucción, la enseñanza programada o la entrega y disponibilidad de información. Debemos continuar trabajando para evaluar la calidad de nuestras instituciones a partir de sus particularidades. Hagamos de la educación a distancia una modalidad de excelencia con nuestro trabajo diario. Porque la excelencia, no es un acto, sino un hábito.

Reflexiones Finales

El elemento fundamental de la problemática de la educación superior en nuestro tiempo es, como en toda realidad humana, un asunto de ética y valores. No podemos dejar de considerar la calidad en este contexto. Que nuestras instituciones educativas sean mejores o peores es, sobre todo, un asunto de decisión ética y de valoración.

Ética, espíritu y valores, entendidos en su sentido más amplio, constituyen el núcleo de la problemática universitaria del siglo XXI, especialmente en Latinoamérica. El tema mismo de la calidad tiene una honda dimensión ética que posibilita romper tópicos y prejuicios; contextualizarlo en lo que siempre ha sido las universidades en sus dimensiones más profundas; centrarnos en la calidad como mejora continua, más que en su medida; abordarla en sus aspectos más ricos, complejos y matizados, poniendo el foco en cuestiones clave como los valores, la investigación y el servicio a la sociedad; usar las TIC en forma adecuada y transparente; y recrear densos contextos de interacción, colaboración y consenso.

A fin de cuentas, las universidades deberían ser crisol de las mayores empresas humanas; plenas de diálogo y colaboración, creadoras de sentido y humanismo; centros en los que la calidad consista en avanzar –vinculados de múltiples maneras, rompiendo nuestros propios límites- hacia los mayores horizontes en todas las dimensiones humanas.

Bibliografía

ANUIES, 2003 Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia, México ANUIES.

ANUIES, 2001 “Diagnóstico de la Educación Superior a Distancia”, México, ANUIES.

----- “La educación Superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo, México ANUIES.

Bates, T., 2001. *Cómo gestionar el cambio tecnológico*, Barcelona, Edinoc-Gedisa

Brunner, J., 1994 “Educación Superior en América Latina: coordinación, financiamiento y evaluación” en *Evaluación universitaria en el MERCOSUR*; Bs.As. Ministerio de Cultura y Educación.

CINDA, 1990 “Calidad de la docencia universitaria en América Latina y El Caribe. Políticas, gestión y recursos. Estudio de casos, Sgo. De Chile- Centro Interuniversitario de Desarrollo.

Mena Marta, 2007 (comp.) “Construyendo la nueva agenda de la educación a distancia”, Bs.As, La Crujía.

Nirenberg, O; Brawerman J; y Ruiz V, 2000 “Evaluar para la transformación” Bs.As. Piados.

Taylor, J. 2001 “Fifth Generation Distance Education”, Higher Education Series, Australia, Department of Education, Training and Youth Affairs, Report N° 40.