

Tele educación y control de calidad en las universidades: Tendencias de organización del trabajo en tiempos de Covid-19

ENSAYO

Ingrid Suescun Valero¹

Universidad de Los Andes, Venezuela
<https://orcid.org/0000-0002-3267-2528>
Correo electrónico: ingridsuescunv@gmail.com

Resumen

Ante la nueva normalidad producto del COVID-19 han surgido nuevas formas de organización del trabajo, entre ellas la Tele educación como una emergente necesidad para dar continuidad a períodos académicos afectados por la pandemia. En tal sentido, la Tele educación se presenta como una forma disruptiva de evolución ante los retos, oportunidades y posibilidades de cubrir los objetivos de las instituciones universitarias. El objetivo de este artículo, es resaltar la importancia que tiene la tele educación y el control de calidad en las Instituciones de Educación Superior (IES) como estrategia para la estandarización y control de los procedimientos internos, a través del análisis de factores que inciden en la calidad académica y cuyo contenido, dará paso a futuras investigaciones que permitan la mejora continua en universidades venezolanas, a fin de minimizar el impacto de la modalidad presencial. En el artículo se exponen fundamentos teóricos - conceptuales de este tipo de nuevas formas de organización del trabajo con la finalidad de discernir los elementos implicados y la incidencia en la calidad de la educación superior a través de la mejora de procesos que garanticen un adecuado sistema de gestión de la calidad (SGC). Como reflexión final, se plantea reforzar la cultura institucional para impulsar el sentido de pertenencia de los involucrados e integrar la mejora continua al sistema de educación a distancia a través de la tecnología que de impulso a la universidad y responda a las necesidades actuales producto de la pandemia la COVID-19.

Palabras clave: Educación superior, TIC, academia, enseñanza.

¹ Ingeniera Industrial, Licenciada en Diseño Gráfico, Magister Scientiae en Gerencia Empresarial. Doctoranda en Ciencias Organizacionales. Profesora Asistente, y Jefe del Departamento de Diseño Gráfico, de la Facultad de Arte, de la Universidad de Los Andes. Mérida Venezuela.
<https://scholar.google.es/citations?user=0iN7YcoAAAAJ&hl=es>

Tele-education and quality control in universities: Work organization trends in times of Covid-19

Abstract

Faced with the new normality as a result of COVID-19, new forms of work organization have emerged, including Tele Education as an emerging need to give continuity to academic periods affected by the pandemic. In this sense, Tele Education is presented as a disruptive form that is evolving in the face of the challenges, opportunities and possibilities of meeting the objectives of university institutions. The objective of this article is to highlight the importance of tele-education and quality control in Higher Education Institutions (IES) as a strategy for the standardization and control of internal procedures, through the analysis of factors that affect the academic quality and whose content will give way to future research that allows continuous improvement in Venezuelan universities, in order to minimize the impact of the face-to-face modality. The article presents theoretical-conceptual foundations of this type of new forms of work organization in order to discern the elements involved and the impact on the quality of higher education through the improvement of processes that guarantee an adequate system of quality management (QMS). As a final reflection, it is proposed to consider strengthening the institutional culture to promote the sense of belonging of those involved and integrate continuous improvement to the distance education system through technology that encourages the university to respond to current product needs. of the COVID-19 pandemic.

Keywords: Higher education, ICT, academia, teaching.

Recibido: 05-02-2021

Revisado: 29-03-2021

Aceptado: 01-06-2021

Suescun, I. (2021). Tele educación y control de calidad en las universidades: Tendencias de organización del trabajo en tiempos de Covid-19. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), p. 346-359. Recuperado de: <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>

1. Introducción

La educación presencial se vio afectada por el desarrollo del COVID-19 a nivel mundial, donde muchas instituciones de educación superior aún no estaban preparadas para el cambio hacia la educación a distancia. En Latinoamérica, el panorama es más complejo motivado a que el proceso es más lento, al no existir un interés conmensurado hacia el desarrollo de tecnologías por parte de los gobiernos que hacen evidente sus inestabilidades y contradicciones hacia el desarrollo tecnológico.

La Tele educación se refiere a la forma de usar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar el conocimiento y desempeño de los estudiantes para proveer Educación a Distancia. El internet, el acceso a banda ancha, los nuevos protocolos IP y las nuevas generaciones de telefonía celular (4 y 5G) permiten el acceso interactivo a servicios multimedia que impulsan la Tele educación inmersa en la sociedad de la información.

Cataldo (1999) hace referencia a la definición dada por la Dirección General de Telecomunicaciones de Tele educación quienes señalan que:

La Teleducación ha de ser entendida como el desarrollo del proceso de formación a distancia (reglada o no reglada), basado en el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, que posibilitan un aprendizaje interactivo, flexible y accesible a cualquier receptor potencial. (p.9)

En tal sentido, la educación tradicional ha sido forzada a modelos de formación donde la participación del alumno es importante, así como el medio para transmitir el aprendizaje, y el profesor es el guía en la construcción del conocimiento. No se trata de sustituir o imitar la enseñanza tradicional, sino una nueva forma de aprendizaje a través de redes de información, donde el alumno tiene un papel activo en su proceso de formación ya que, recibe información y se vuelve investigador. La Tele educación en tal sentido, requiere de una nueva metodología basada en el

proceso de enseñanza bajo esquemas de Control de Calidad que contribuyan a la mejora continua conforme las necesidades expuestas por la Institución de Educación Superior (IES).

2. Tele educación en Venezuela

La Tele educación, es un modelo de formación que han estado aplicando desde hace años en los países en desarrollo. Saloña (2001) se refiere a la Tele educación como una enseñanza a distancia, abierta, flexible e interactiva, basada en el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC); y sobre todo, aprovechando los medios que ofrece el Internet.

El autor señala, que existen usuarios potenciales cuyo perfil describe la experiencia con ordenadores y comunicaciones (conexión a internet, navegación web, etc.) y pueden mostrar interés en temas actuales y atractivos, que de igual forma junto a los usuarios actuales, poseen el mismo perfil que los potenciales, pero el manejo de las comunicaciones lo alcanzan a través de cursos en la web como ventaja ante la libertad de horarios y desplazamiento.

Bajo esta premisa, en Venezuela el reto de la Tele educación se asume como alternativa para el cierre del periodo lectivo 2019-2020 ante la llegada del COVID-19. Esta herramienta de vieja data es una fórmula excelente para la formación a distancia y hasta ahora, viene a imponerse en un país sumergido en una condición precaria de servicios de luz e internet, esto aunado al costo para la adquisición de equipos como ordenadores y módems que contribuyan a la formación fuera de las aulas de clase, siendo en este momento el uso de los *Smartphones* y *Tablets* con datos para navegación de telefonía móvil, la tendencia para lograr cumplir con las actividades asignadas en las diferentes instituciones educativas. Reuters (2020) en el Diario Panorama señala que, la empresa telefónica venezolana Digitel precisó, que en agosto el consumo de datos

móviles aumentó un 65% durante la cuarentena nacional decretada por el Gobierno del presidente Nicolás Maduro para controlar el brote del coronavirus. En tal sentido, a pesar del caos económico y social, los diferentes tipos de usuario han buscado la forma y han hecho el sacrificio de invertir en planes de internet que coadyuven a solventar la necesidad de cubrir la planificación de los programas académicos asignados, ante la paralización de las actividades académicas y una economía inestable y volátil.

El venezolano no está preparado para realizar este salto de la educación tradicional a la educación a distancia de forma abrupta. Tanto el estudiante como el docente, no están familiarizados con esta tendencia, pues Venezuela posee un atraso considerable con respecto a formación en el manejo de las TIC de forma apropiada y ajustada según las exigencias de los programas curriculares de educación superior que no corresponden con la realidad y las exigencias de la educación a distancia.

La Tele educación entonces, se ha convertido sistema complejo en un país donde no se fija prioridad en la educación, no se invierte en planta física, equipos, herramientas y materiales; siendo las universidades autónomas, cuyo presupuesto es limitado y desorbitado ante la inflación que vive Venezuela. Lastimosamente, (BBC, 2020) señala que Venezuela cuenta con la conexión de internet más lenta América Latina (7,68 Mbps), ubicándose en el número 139 en el ranking mundial y esto hace que la enseñanza interactiva sea compleja. En tal sentido, la Tele educación para las IES en Venezuela, han tenido que centrarse bajo el contexto de la enseñanza asincrónica que prevalece sobre la síncrona, pues los cortes de electricidad de 6 horas a nivel nacional, aunado a la imposibilidad de lograr una conexión adecuada en el tiempo pautado, impiden la sincronía que pudiese ser más nutritiva en algunos casos como en los países donde los servicios funcionan de forma adecuada.

3. Calidad académica en las universidades venezolanas

La calidad es directamente proporcional a la relación entre un proceso, producto y servicio.

Castañeda (2007) señala que, la calidad de la educación institucionalizada no depende de la modalidad educativa, sino de la eficacia de los procesos que se viven y aprenden, la cual está condicionada, fundamentalmente, por el personal académico, el currículo, el apoyo a los estudiantes, los recursos de información y conocimiento, su accesibilidad, procedimientos de evaluación válidos y confiables para la institución, la sociedad y el propio estudiante.

Ahora bien, es importante resaltar que, en el caso de la Educación a Distancia (ED) es esencial establecer formas de medición entre la realidad y la máxima exigencia en el cumplimiento de las expectativas que, a su vez definan los parámetros que garanticen las ventajas de emplearlas a través de indicadores de gestión. Por otra parte, la calidad académica no se debe solo a la modalidad empleada, la calidad de la educación superior tradicional o presencial puede ir a la par de la educación a distancia. Esta depende más de los procesos educativos y de las personas que forman parte de la institución como el profesorado, tutores, estudiantes, técnicos, directivos y personal administrativo que apoye los programas de formación. Sumado a esto, la calidad académica debe hacer énfasis en que los programas educativos respondan a las necesidades reales de formación, que sean pertinentes, así como los medios y materiales de estudio en sus diferentes formatos, bien sea impresos o digitales, garanticen su impacto social en la pertinencia de acuerdo a la modalidad, impulsado y orientado bajo un liderazgo efectivo.

En Venezuela ha habido diversas propuestas para la creación de un sistema de evaluación de Instituciones de Educación Superior, siendo el Sistema de Evaluación y Acreditación Institucional (SEA) y el Sistema de

Evaluación, Supervisión y Acreditación Universitaria (SESA) los más recientes. El SEA surgió del Proyecto "Alma Mater" para el mejoramiento de la calidad y la equidad de la educación universitaria hacia el 2001. Según la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), citado por Royero (2004), este tiene como propósito:

Concebir e instrumentar una cultura evaluativa en y de las universidades venezolanas y asegurar estándares de calidad en todas ellas" igualmente, "estimular en las universidades venezolanas la búsqueda de la excelencia, así como reconocerla y certificarla en sus diferentes carreras o programas. (OPSU, 2002, p.13)

En tal sentido, SEA es el mecanismo aprobado por el Consejo Nacional de Universidades (CNU) para enmarcar, aplicar, desarrollar los procesos de evaluación y acreditación de la Educación Superior (ES).

No obstante, el querer adoptar una innovación fuera de contexto, no garantiza el fin de sus objetivos dado que, la precariedad de su institucionalización se desvirtúa de la necesidad real de la innovación universitaria que suplica con urgencia la necesidad de instaurar un SEA que sea flexible, objetivo y capaz de asumir e invertir en el reto de impulsar la calidad académica como eje y propósito fundamental del sistema basado en la autoevaluación, rendición de cuentas, presupuesto, revisión por pares, revisión externa y auditorías aunado, a la acreditación como parte de los procesos evaluativos que contribuyen al aseguramiento e impulso de la calidad universitaria; siendo las organizaciones independientes o agencias externas, las elogiadas por su legitimidad, experiencia, transparencia y compromiso creíble como las mencionadas anteriormente.

Royero (2004) analiza al SEA de las universidades venezolanas a partir de elementos ausentes en el sistema como las categorías, teorías y metodologías de planeación y control de gestión, en la que resalta de forma crítica lo siguiente:

No se puede asumir que la calidad de las universidades se alcanza logrando ciertos

niveles de calidad, sino más bien, el máximo propósito de un sistema de evaluación nacional debería ser preparar las condiciones para que la universidad deba ser unos de los vehículos de desarrollo y transformación social. ¿Para qué queremos una universidad que cumpla con los estándares académicos de calidad que impone un organismo público, si éste no se centra en la visión de un país que necesita generar grandes cambios sociales?, esta intención se logra con la composición dinámica entre el sistema de desarrollo tecnológico, las políticas de desarrollo nacional y las instituciones de educación superior en un marco democrático y participativo de amplia discusión. (p.5)

Por otra parte, el SESA presenta diferencias con las anteriores propuestas; su fundamento teórico, reside en la Teoría de Sistemas de Luhmann en cuanto pensamiento de segundo orden y no en la integración mecanicista de partes. Aquí, el foco de atención lo constituyen las redes de relaciones, más que los elementos en sí. En esta propuesta, CEAPIES / MPPEU (2012) señala que, la evaluación debe ser participativa, por lo que todos los incluidos en el proceso de evaluación son tanto sujetos como objetos del mismo (reflexividad que permite pensar el pensamiento, evaluar la evaluación, supervisar la supervisión). La participación en el diseño, operación y análisis de resultados es factor fundamental para que la evaluación conduzca a una auténtica toma de conciencia respecto del papel que desempeña cada quien dentro de la institución. En esta propuesta, se insta a conducir a la Evaluación Social (como asunto crucial de la agenda pública) y no solo como asunto técnico.

En tal sentido, las universidades deben articular esfuerzos para unificar los criterios de calidad y de acreditación adecuados, así como los mecanismos necesarios para mejorar la calidad conducente a la excelencia académica, bajo esquemas flexibles de creatividad e innovación enmarcados en un enfoque racional del control de sus procedimientos.

Las universidades, el Estado y la demanda como comisión tripartita perfecta deben asumir el reto, y los entes o agencias intermediarias son aquellas que elevarán la

voz en cuanto a: ¿Cuáles son las exigencias sociales del entorno hacia las universidades?, ¿Cómo influyen los resultados de la medición de los indicadores en el entorno tecnológico?, ¿Qué garantías ofrece el Estado para impulsar y promover la Calidad Académica cuando no hay equilibrio en la triada y el Estado asume el control de calidad bajo premisas políticas y equidistantes de inversión para la Innovación y Desarrollo Tecnológico (I+D)?.

Las universidades en tal sentido, deben implementar un sistema de evaluación estratégico como instrumento gerencial e integral que permita el control de gestión de la calidad de forma sistemática, periódica e incluso objetiva, que impulse a las instituciones a captar recursos, transformarlos de forma eficiente y canalizarlos de forma eficaz.

Es urgentemente necesario realizar un diagnóstico para definir los parámetros. Royero (2004) señala que, el control estratégico se inicia luego que se evalúe las organizaciones ya que, de este diagnóstico se establecerán los parámetros estratégicos, las áreas claves, factores de éxito, indicadores, sistemas de medición, estrategias de desarrollo cultural, organizativos y presupuestos acordes a la visión y misión de la universidad, a partir de cuadros de mando integrales que permitan monitorear estratégicamente el desarrollo de las IES.

Finalmente, el CNU debe mantener una visión compartida de calidad, que de igual forma contribuya al desarrollo de la Educación Superior en un mediano plazo y se oriente hacia las necesidades y expectativas de la sociedad y la universidad que se necesita, a través de un proyecto argumentado en una visión prospectiva que permita preparar el camino para el futuro; de esta manera, la universidad obtendrá la verdadera acreditación cuando sus servicios estén implícitos en el desarrollo del país, por medio de la productividad que le otorga méritos, reconocimiento social e internacional que contribuyan a la autorrealización institucional, más que a la acreditación por un ente o agencia, el aval esta en observar cómo trasciende la enseñanza en la cultura y desarrollo de un

país, cómo la universidad es la clave para impulsar proyectos que contribuyan a su desarrollo permitiendo proyectarse al futuro y cómo la educación universitaria es la esencia para el desarrollo de una nación.

Aquí, las *Buenas Prácticas* basadas en estándares de calidad son vitales para garantizar el cumplimiento de requisitos mínimos para el buen funcionamiento y cumplimiento de los objetivos planteados. Las estrategias para la gestión deben ser las adecuadas según la modalidad, considerando que la calidad de la educación es proporcional a la innovación y se deben razonar los criterios, parámetros e indicadores, ejes, categorías y normas de las organizaciones o entes responsables de la evaluación, certificación y acreditación de los procesos de los programas universitarios alineados de las Instituciones de Educación Superior a estándares internacionales.

2.1. Calidad de la ES en Latinoamérica

Existen organizaciones como los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), que son el organismo pionero más grande de México dedicado al aseguramiento de la calidad de los programas educativos y de las Instituciones de Educación Superior (IES), para muchos son aval externo de lo que hacen las universidades mexicanas.

Los CIEES se apoyan en la Guía de Autoevaluación de Programas de Educación Superior (GAPES) como metodología para recopilar información relevante a través de un proceso estructurado sobre sus normas y marcos de referencia propios del CIEES.

CIEES (2019) esta conformado por 9 comités interinstitucionales que determinan acreditaciones y emiten recomendaciones fundamentadas en los estándares. Cada comité esta integrado por expertos académicos o funcionarios provenientes de todos los subsistemas de la educación superior (artes, educación y humanidades, ciencias de la salud, ciencias naturales y exactas, ciencias sociales y administrativas, ciencias agropecuarias, arquitectura, diseño y

urbanismo, ingeniería y tecnología, administración y gestión organizacional, difusión, vinculación y extensión de la cultura)

CIEES posee pares evaluadores que realizan las valoraciones externas y verifican *in situ* la autoevaluación que realizan a las IES, dictaminan la procedencia de la acreditación del programa académico bajo los principios de imparcialidad, objetividad y transparencia en los procesos de evaluación y acreditación como parte del mejoramiento institucional y poseen membresía del *International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education* (INQAAHE), (*Council for Higher Education Accreditation*) (CHEA) y la (*International Quality Group*) (CIQG – CHEA), actualizando de esta forma, los procesos a través de las *Buenas Prácticas* de la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (RIACES).

Por otro lado, *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) (2013) se describe como una organización que promueve la cooperación europea en el campo de la garantía de calidad en la educación superior, difundiendo información y experiencia entre sus miembros, cuyas partes interesadas desarrollan y comparten buenas prácticas y fomentan la dimensión europea de la garantía de calidad.

Todos estos son organismos, agencias o redes de reconocida solvencia que realizan procedimientos para la evaluación externa en el aseguramiento de la calidad de la educación superior a través de procesos de evaluación conducentes a una certificación de cumplimiento con las *Buenas Prácticas*.

En este orden de ideas, el Instituto Internacional de Educación Superior de la UNESCO para la América Latina y el Caribe (IESALC) durante el II Foro de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 2020: Mecanismos y criterios de evaluación en el marco de la diversidad institucional y COVID-19, presentó un informe que corresponde a un estudio en materia de calidad con el apoyo del Ministerio de Educación de Colombia. El Informe recopila (IESALC, 2020, p.7):

Tanto las políticas como las prácticas en materia de gobernanza, acreditación institucional y de grados, mediante la exploración de los diferentes modos de gobernanza -regulación externa, co-gobierno y autogobierno- en una muestra de 10 agencias de todo el mundo que se encuentran entre las más conocidas y mencionadas: CONEAU de Argentina, TEQSA de Australia, OUQCA de Canadá, CNA de Chile, CNA de Colombia, COPAES de México, KUAL de Corea del Sur, ANECA de España, AGC de Reino Unido y CHEA de Estados Unidos.

El informe llamado “La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la Educación Superior” presenta diversas perspectivas internacionales enfocada en procesos de acreditación, así como en los programas que contribuyan a promover la calidad en medio de la diversidad, aunado a la labor de las agencias que se dedican a esto. Es por ello que se hace mención, como aporte para futuras investigaciones, a la forma de implementar la Gestión de la Calidad en IES.

2.2. Control de los procesos para la mejora continua en la Tele educación

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) permite desarrollar la mejora continua teniendo como principio el apego a la misión, visión y filosofía de la empresa, organización o institución. Muchas instituciones educativas han adoptado por elaborar lineamientos, objetivos y propuestas operacionales basados en una visión de calidad que involucra aspectos como el currículo, personal, métodos de enseñanza, formación de los profesores, entre otros.

RIACES (2020) define la calidad como:

Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. (párr.1)

Si bien es cierto, puede haber convergencias y divergencias en los procedimientos y criterios para la acreditación institucional, y que muchas están supeditadas al contexto político, económico y educativo en el que surgen, que marcan pauta en la búsqueda de modelos alternativos de calidad en la educación superior que se adapten a la visión del Estado e institución pero que, de igual forma la autoevaluación y la revisión de pares externos son aspectos claves para su ejecución. El SESA refuta el concepto de calidad de las normas ISO que se imbrica en las normas IWA 2 para la educación. CEAPIES / MPPEU (2012) señala que, en estas concepciones, los problemas como la pertinencia social del conocimiento o de la enseñanza, sus implicaciones éticas o sociales no son consideradas, pasan a segundo o tercer plano al quedar sometidas bajo el pensamiento único.

Aquí, es importante resaltar que estos aspectos son responsabilidad del Estado como parte de su compromiso de impulsar la cultura social fomentada, en culturas de calidad y apoyadas en valores evaluativos constantes, que den certeza al cumplimiento de los planes institucionales avalados por el Estado, que sean observables en pro del entorno y auspicien y fomenten la creencia de calidad entre la sociedad.

En Venezuela, el Estado debe evaluar los planes y reformas de educación en todos los niveles, ya que su orientación social y precariedad de inversión sumada a la crisis política, económica y social que vive el país, ha traído consigo el declive de la calidad académica. Para ello, es necesario trabajar con premura y responsabilidad en la planificación y administración desde la renovación, modernización y gestión de la educación orientada hacia una "Educación para todos" como lo llama la UNESCO.

En este orden de ideas, la infraestructura, la competencia del personal que conforma las instituciones, la dirección y gestión administrativa y académica, aspectos pedagógicos y métodos evaluativos que determinen las acciones para la mejora

continúa en las políticas educativas, son factores que inciden en la calidad.

(El Nacional, 2021), detalla el ranking de varias universidades venezolanas que se mantienen en el bloque de 801-1000, mejorando o manteniendo sus posiciones como es el caso de la Universidad Simón Bolívar con el puesto 49 en Latinoamérica, la Universidad Católica Andrés Bello que mantiene el puesto 76 del año pasado y la Universidad de Los Andes ubicada en el puesto 75 del continente; mientras que, la Universidad Central de Venezuela posee el mejor ranking ubicándose en el bloque 701-750. Es el número 41 en América Latina.

QS Quacquarelli Symonds Limited (1994) señala 6 métricas dentro del marco metodológico para la evaluación de universidades como: reputación académica, reputación del empleador, proporción de profesores/estudiantes, citas por facultad, proporción de profesores internacionales y proporción de estudiantes internacionales, que permiten acercarse a la calidad académica a nivel mundial, tanto en educación, investigación y actividades de extensión.

Hoy en día, la educación superior venezolana ha migrado hacia la Educación a Distancia (ED) de manera paulatina como consecuencia de la pandemia. Aquí la mejora continúa aún no ha podido cumplir su ciclo, pues en el caso la Universidad de Los Andes (ULA) por citar, se realizó recientemente el llamado formal para la ED a través de directrices aprobadas por el Consejo Universitario (CU) quien es el máximo órgano rector. (ULA, 2020) en su novena directriz referida a la evaluación y mejora continúa en acciones de documentación que incluyen la reflexión sobre las modalidades y estrategias educativas para mediano y largo plazo señala lo siguiente:

Es una tarea ineludible que debe enfrentar la Universidad a través de una comisión de asesoría y evaluación, en la que participen activamente el Consejo de Desarrollo Curricular, el CEDIS, un representante por los Decanos, un representante estudiantil y uno profesoral. La Comisión debe asesorar y evaluar el proceso de

prosecución e inicio en períodos especiales, y recomendar mejoras del proceso al CU. (p.35)

La pauta en cuanto a las estrategias para la mejora continua no esta definida aún y se estima, que la comisión encargada esta trabajando en ello. Para los docentes surgen inquietudes y preocupación por mantener la calidad académica a través de la Tele educación o de sistemas híbridos, motivado a la crisis que vive el país y que hace cuesta arriba pretender encausar la educación superior hacia un desarrollo tecnológico imaginario.

En primera instancia, deben considerarse el diseño de objetivos necesarios para conseguir resultados alentadores a través de la Tele educación. La gestión de procesos es de vital importancia dentro de la estrategia de mejora continua y debe estar integrada en un ciclo anual de planificación de las actividades orientadas a la Tele educación en las universidades. Por otra parte, la universidad debe preocuparse por elaborar proyectos de avance significativo que conduzcan a la renovación o mejora de

procesos existentes o bien, a la implementación de nuevos procesos a través de objetivos de innovación que coadyuven a cambios sustanciales dentro de la Tele educación en el sector universitario. En lo sucesivo, se dará paso a través del “Círculo de Deming” como representación gráfica, que resume la manera de pensar y resolver problemas a través del uso de un ciclo llamado **Ciclo PDCA** (*Plan, Do, Check, Act*) que constituye una estrategia de mejora continua de la calidad, también es llamado “Circulo de Mejora Continua”. A través de este, se dará paso a la “ejecución de procesos” “diseño de servicio y del proceso correspondiente” aunado al “seguimiento y medición” a través de herramientas y técnicas de Gestión de la Calidad. En la Figura 1, se observan los 4 pasos aplicables a las interfaces definidas y que podrían ser consideradas en una mejora continua escalonada.

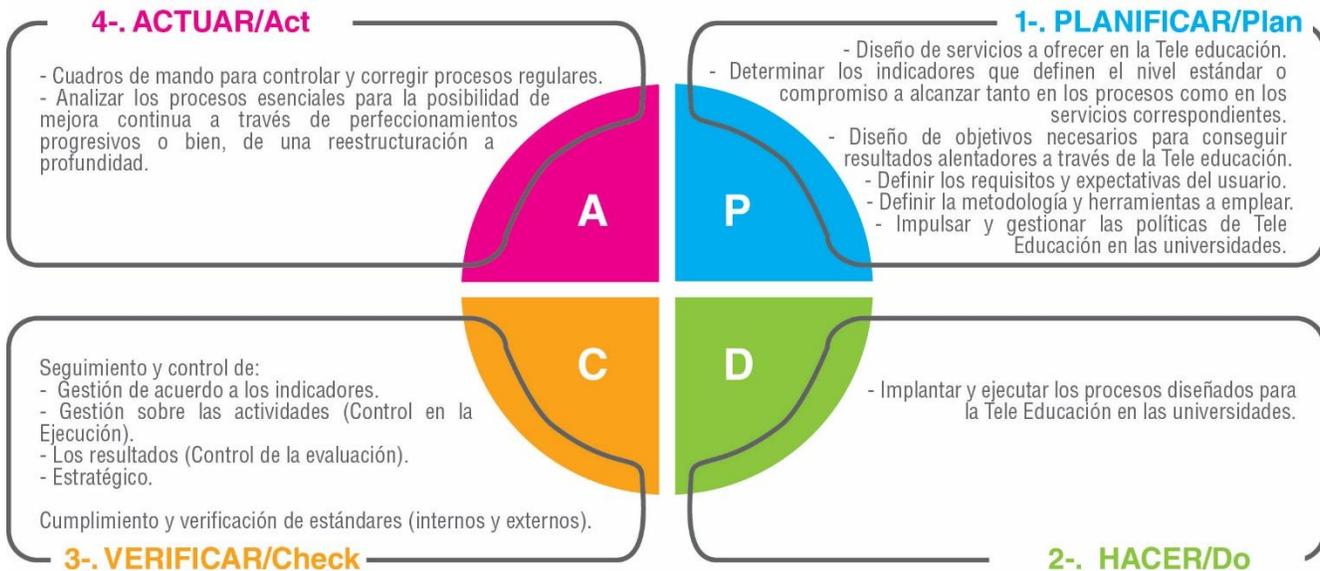


Figura 1. Círculo de mejora continua con una mirada hacia la Tele educación. Fuente. Elaboración propia.

(Normas

ISO,

2020)

Las Normas ISO (2020), señala que la implantación de un Sistema de Gestión debe ser diseñada e implantada de forma específica en cada organización, podemos identificar la metodología general de actuación de estas normativas como la del método PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

La metodología PDCA permite garantizar el establecimiento de un método sistemático de trabajo que proporciona la mejora continua del sistema de gestión en cuestión. **Planea (Plan)** se refiere a lo pendiente por realizar, en este caso es importante diseñar cuáles son los servicios a ofrecer bajo el esquema de Tele educación para determinar los niveles estándar que definirán los indicadores y fijar la postura ante el compromiso adquirido. **Hacer (Do)** permite establecer paso a paso la estrategia en los procesos diseñados para la Tele educación en las Instituciones de Educación Superior, **Verifica (check)** el cumplimiento de los indicadores de gestión mediante el seguimiento y el control de los estándares; y finalmente, **Actúa (Act)** a través de los cuadros de mando como parte del Control de la Gestión y que dan pie a la toma de decisiones basadas en el análisis de los procesos esenciales para la posibilidad de mejora continua a través de perfeccionamientos progresivos de la Tele educación o bien, de una reestructuración a profundidad que incluyan la parte operativa y humanista. Lo operativo puede traer consigo la efectividad de los resultados previstos y su posibilidad de mejora mientras que; la parte humanista, menciona a una pequeña Atenas como representación del mundo académico donde Platón sostenía que el fin de los estudios consistía en:

Desarrollar las destrezas necesarias que permitieran al educando comprender realidades más profundas, discutir acerca de problemas que atañen a cualquier saber (incluso las matemáticas), adquirir cierta habilidad gracias a la cual la mente estuviera en capacidad de formular preguntas y de pensar soluciones en órdenes diversos de la existencia humana. Por lo que podemos saber de las ideas de Platón sobre esta materia a partir de sus

diálogos es que todo saber particular, o mejor, la destreza que se podía conseguir en el ejercicio de adquirir un saber determinado era ella misma la recta disposición para el ejercicio de la dialéctica. Las matemáticas en concreto eran un buen camino porque ejercitaban en la abstracción, indispensable para la dialéctica. (Bayer, 2017, p. 161)

Bajo este contexto, se tiene que el pretender emplear un sistema de mejora continua bajo consideraciones humanistas, no es solo fomentar el sentido de pertenencia hacia la academia, también debe brindar la posibilidad de ejercitar la mente y construir un pensamiento crítico sobre la razón de ser de las cosas. La implementación de la Tele educación, trae consigo ciertas limitantes al no existir el contacto visual necesario, el *feed back*, sentido del humor, la persuasión hacia un tipo de conocimiento, la vocación del maestro, entre otros que, opacan a las carreras humanistas bajo la modalidad de ED que, a su vez son solapadas por la tecnología.

2.3. Tele educación y control de calidad: dicotomía anclada a la necesidad del desarrollo tecnológico en la era del Covid-19

Ante la propagación del COVID-19 de forma exponencial, hemos tenido la necesidad de cambiar nuestra forma de concebir la realidad, desde nuestra rutina diaria hasta los ajustes estratégicos en las distintas organizaciones que den respuesta efectiva ante la crisis actual.

Sin embargo, la crisis motiva a cada uno de nosotros para aprovechar las oportunidades y adaptarnos a "la nueva realidad". Es interesante observar como las Instituciones de Educación Superior están siendo impulsadas a innovar y fortalecer sus actividades académicas a distancia. RIACES, (2020b, párr.3) señala:

... la educación superior a distancia y sus procesos de acreditación será una de las grandes líneas de cambio institucional. Como efecto la pandemia, muchas de las Universidades del mundo innovaron y fortalecieron sus actividades académicas a distancia. Vimos que en China se creó una plataforma de aprendizaje en la nube y

transmiten clases de educación básica en televisión pública para que 180 millones de estudiantes sigan aprendiendo.... tenemos la esperanza de que saldremos adelante con grandes lecciones sobre nuevas formas de aprender, de trabajar, de evaluar y de acreditar la educación superior, que podremos apropiar, transformar y convertir en conocimientos por una mejor educación.

Actualmente, la Tele educación o educación Telemática es una solución para el caos generado por el COVID-19, pero no es una respuesta efectiva ante la inmediatez de las circunstancias que se han de prolongar ante los estados de excepción decretados en gran parte del mundo.

En este momento, es una necesidad contar con plataformas que permitan la ED, primero para cubrir el vacío generado como consecuencia de la pandemia, pero también por la tendencia hacia el desarrollo tecnológico de la educación, inevitable en todos los países.

Venezuela por otra parte, posee un rango de inversión nulo en el desarrollo de tecnología y el pretender emplear la Tele educación en instituciones universitarias cuya asignación presupuestaria que dio el Ministerio de Educación Universitaria según (Inojosa, 2019), a través de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), correspondiente al presupuesto ley, no superó en muchos casos ni 10 % de lo solicitado por las universidades. Esto se convierte además de un reto en un sacrificio, pues al no contar con las plataformas que puedan adaptarse de forma eficiente a la nueva normalidad también se tiene la imposibilidad de realizar actividades de forma síncrona por las fallas en los servicios básicos (electricidad e internet) y, por último, el uso de herramientas como *Smart Phones*, computadores y tabletas son inaccesibles en un país inmerso en una economía inflacionaria.

En tal sentido, resulta osado de parte de las universidades elaborar un plan para la ED en el contexto actual, que repercuten en la Calidad Académica al no considerar, en la medición de sus indicadores (de actividades o bien de pertinencia), el esfuerzo que debe ser sumado a la voluntad y vocación por

parte del profesorado ante un sueldo menor a 3\$/mes y por otra parte, el no contar con los recursos necesarios hace que la educación se vuelva selectiva y discriminatoria ante la demanda de estudiantes con una realidad en la que estudiar se ha vuelto un reto.

Ahora bien, el Dr. Joan Pedro Carañana citado por (Pijamasurf, 2020a, párr.5) señala:

El proceso de comunicación deviene más vertical y menos participativo y dialógico. La autonomía se convierte en aislamiento y menguan las posibilidades para las muestras de respeto y aprecio, el compañerismo y reciprocidad. Disminuye la empatía y la atención que son necesarias para la cooperación y el aprendizaje. La pantalla y el contexto de recepción dificultan el proceso de aprendizaje por identificación con el emisor e introducen todo tipo de ruido. Se reduce la capacidad de transmisión e intercambio de información y de emociones que tiene la comunicación no verbal (los gestos, las expresiones faciales, el contacto visual) y se abre más espacio a las malinterpretaciones. Se debilita el estímulo del emisor y la eficacia de la escucha. La capacidad de adaptarse a la audiencia y a la automonitorización se ven afectadas. Lo mismo sucede con el seguimiento académico de los estudiantes y las competencias sociales que estos puedan desarrollar mediante la práctica discursiva. Los límites del diálogo online suponen una menor diversidad de ideas y dificultan la construcción intersubjetiva de conocimiento.

La certeza de esta opinión es la visión de los efectos colaterales de la tecnologización que se incrementó en la era del COVID-19 perdiéndose entonces, la calidad en la formación de los estudiantes que deben ser capaces de tener sentido crítico para la resolución de problemas, limitando de esta forma la creatividad y la espontaneidad.

En tal sentido, tanto Educación Presencial como la Tele educación con respecto al Control de Calidad, son una dicotomía que en menor o mayor proporción están ancladas a la necesidad del desarrollo tecnológico, pero estamos de acuerdo en que la presencialidad es vital para la humanización de la sociedad, nos une a la cultura, a la literatura y la filosofía.

4. Dimensión humana de la calidad académica

Latinoamérica ha centrado su atención en la calidad académica como una herramienta ante los desafíos que la globalización brinda y por ende, repercute en reputación de la institución. Este proceso, ha contribuido a la convergencia y articulación del sistema educativo universitario basado en el conocimiento con miras hacia avances teóricos-prácticos inmersos en la innovación y tecnología, siendo prioridad la formación y la investigación para contribuir con el sistema económico y social de un país.

En este devenir sin tregua, del acoplamiento de las IES hacia lo tecnológico e innovador ha contribuido a una mutación en la Educación Superior (ES), así como lo ha hecho el COVID-19. La ES ahora inmersa en la tendencia hacia la Telemática o Tele-Educación en la mayoría de países latinoamericanos, han llevado a los gobiernos a impulsar el uso de las TIC como herramienta para el desenvolvimiento y cumplimiento de programas educativos. Muchos gobiernos auspician las carreras tecnológicas al considerarlas una alternativa económica y utilitaria que contribuirán a la economía golpeada por la pandemia. (Pijamasurf, 2020) señala que, países como Australia, Brasil y Japón estimulan a los estudiantes para la elección de carreras científicas-técnicas, indicando que los trabajos técnicos desde una perspectiva económica y utilitaria pueden desvanecerse al reemplazar a las personas por sistemas automatizados basados en computación e inteligencia artificial.

La calidad implica el compromiso ético con excelencia, basado en la misión y visión de la institución, orientación hacia el futuro con fines académicos, aunado al liderazgo y a la participación de quienes forman parte de la institución que, a su vez contribuyen a generar un enfoque de sistema de gestión, así como los planes de mejora.

Bajo este contexto, el esquema basado en hechos para la toma de decisiones implica medir la satisfacción del cliente interno (estudiantes, personal administrativo y

docentes) y externo como (egresados, empresas e instituciones con las cuales se mantienen relaciones y convenios) como parte de la cultura de medición.

Aquí es significativa la importancia que tiene la formación e investigación en las universidades, siendo la dimensión humana vital en la educación y la calidad, la cual depende de la formación e investigación del componente humano, siendo la medicina, ingeniería y ciencia las áreas prioritarias que evaden a las artes. Con la globalización, no solo debe fomentarse la investigación científica para generar dinero, en el ámbito de las humanidades la inversión en las artes coadyuvaría al desarrollo de un ser humano sensible. Martínez (2015) hace referencia al profesor Terry Eagleton, quien hace una crítica a los sistemas educativos universitarios que ven a las universidades como un negocio y que omiten y descalifican las humanidades. En tal sentido, Eagleton se refiere a Platón quien en *La República* señala que "lo que la educación debería ser, es el arte de la orientación" y que no se debe "implantar una visión" en la mente, sino simplemente enseñar a ver puesto que, como los prisioneros en la cueva, muchas veces ni siquiera hemos desarrollado un ojo (metáfora de la mente o del alma) capaz de distinguir las sombras de la fuente de la luz.

El factor humano dentro de la academia proviene del espíritu del conocimiento, del sujeto cognoscente capaz de tener pensamiento crítico, reflexivo e intuitivo fuera de todo adoctrinamiento con tendencia tecnológica. Aquí la calidad no se basa solo en lo académico, sino en seres humanos que se evidencian en ciudadanos más comprometidos con su entorno y una sociedad por ende menos conflictiva.

5. Conclusiones

La calidad académica está supeditada a la inversión por parte del Estado con la finalidad de contribuir a elevar procesos de índole administrativos y educativos, apoyados en programas de formación. En tal sentido, la

calidad no se debe a la modalidad empleada sino a la necesidad de la implementación de un sistema de evaluación y acreditación universitaria que la impulse y cuyo fundamento, esté bajo la premisa de la autoevaluación, revisión de cuentas, revisión externa y auditorías que den evidencia del cumplimiento de las buenas prácticas que garanticen y promuevan la calidad académica en las universidades y en consecuencia, esto impulsará el posicionamiento nacional e internacional de las universidades como vehículos de desarrollo y transformación social.

El Estado, las universidades y la demanda como ente tripartito, tienen el reto a la hora de considerar las exigencias sociales, que si bien en países de Europa, Asia e incluso en Sudamérica, existe una tendencia por impulsar la educación hacia la tecnología, es importante considerar que en algún momento podría ser un grave error.

El COVID-19 sigue generando grandes pérdidas económicas, y la Tele educación surge como parte de la solución ante esta crisis. La Tele educación en este caso, es parte de la estrategia adoptada por muchos países desde hace años, pero en Latinoamérica se hizo una necesidad como parte de las estrategias de gestión que contribuyen a alcanzar el cierre de lapsos académicos.

Aquí, la mejora continua apenas inicia, pues el ciclo en casos como Venezuela, aún no ha logrado cerrarse para determinar las oportunidades de mejora a partir de los resultados obtenidos. Las clases *online* son un plan de respuesta inmediata ante el problema originado por la pandemia, y la incursión de la tecnología en la educación a mayor escala, incide de forma negativa al perderse el aspecto humano de la misma que condiciona el pensamiento crítico, creativo y la espontaneidad.

La educación nos enseña a ser humanos. La tendencia a formar estudiantes vía *online*, quiebra cualquier contacto humano desapegado del mimetismo. Se pierde el descubrir el amor y la pasión por las áreas humanistas y la formación en ciencia y

tecnología llevaría la delantera. De ser así, la fuerza laboral del futuro esta supeditada a una función utilitaria y no como dice Rushkoff, la educación es naturalmente algo que tiene como fin entrenarnos no solo para un trabajo sino para la vida (y para la muerte).

Bajo este contexto, también se contempla la calidad del egresado que además de ser competitivo, debe saber cómo pensar, cómo cuestionar el mundo e interpretar la realidad. En tal sentido, la mejora continua es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo y sus indicadores deben considerar cualidades como sensibilidad, objetividad, pertinencia, entre otros; que arrojen los resultados deseados en el marco social.

Finalmente, es importante señalar que el efecto post pandemia traerá consigo incidencias en la calidad académica, al no contar con indicadores medibles y puede que exista la necesidad de crear o reestructurar algunos contenidos hacia la hibridación. Al regresar a las aulas de clase, deben considerarse qué estrategias pueden mantenerse con la Telemática a fin, de buscar una humanización más consciente de los atributos y beneficios que esta brinda en las aulas de clase.

6. Referencias

- Cataldo, Juan (2001). ¿Qué es la Tele educación?, *1er Simposio sobre Tele-Educación para Países en Desarrollo*. Manaos, 1999. Brasil: CITEL, pp. 9.
- Bayer, A., (2017). Universidad vs. Academia: La esencia del quehacer universitario. *ÁNFORA* 14, 157-179. <https://doi.org/10.30854/anf.v14.n22.2007.226>
- BBC, (2020). Los países de América Latina con la velocidad de internet más rápida (y la más lenta). [WWW Document]. URL <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50604735>
- Castañeda, M., (2007). La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales. Apertura 0.

- CEAPIES / MPPEU, (2012). Sistema de Evaluación, Supervisión y Acreditación Universitaria (SESA) [WWW Document]. URL <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/programas/doc/commuta/udo/SESA2012.pdf>
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior -CIEES- (2019). Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior [WWW Document]. URL <https://www.ciees.edu.mx/descargables>
- El Nacional, (2021). Las mejores universidades de Venezuela, según el QS World University Rankings 2022. EL Nac. URL <https://www.elnacional.com/venezuela/las-mejores-universidades-de-venezuela-segun-el-qs-world-university-rankings-2022>
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) (2013). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). URL <https://enqa.eu/>
- IESALC, (2020). IESALC lanza estudio sobre calidad y acreditación en la educación superior – UNESCO-IESALC [WWW Document]. URL <https://www.iesalc.unesco.org/2020/06/03/iesalc-lanza-estudio-sobre-calidad-y-acreditacion-en-la-educacion-superior/>
- Inojosa, C., (2019). Presupuesto de las universidades para 2020 alcanzará apenas para un mes de gestión. Crónica Uno. URL <https://cronica.uno/presupuesto-de-las-universidades-para-2020-alcanzara- apenas-para-un-mes-de-gestion/>
- Martínez, A., (2015). La educación como negocio y los estudiantes como consumidores (o la muerte de la Universidad) [WWW Document]. pijamasurf.com. URL <https://pijamasurf.com/2015/04/la-educacion-como-negocio-y-los-estudiantes-como-consumidores-o-la-muerte-de-la-universidad/>
- Normas ISO, (2020). ISO: Mejora Continua. Normas ISO. URL <https://www.normas-iso.com/iso-mejora-continua/>
- Pijamasurf, (2020^a). La educación a distancia: una solución temporal, pero un grave error a largo plazo [WWW Document]. pijamasurf.com. URL <https://pijamasurf.com/2020/06/la-educacion-a-distancia-una-solucion-temporal-pero-un-grave-error-a-largo-plazo/>
- Pijamasurf, (2020b). Australia sube al doble colegiaturas de las humanidades y baja costo de las carreras científicas y técnicas [WWW Document]. pijamasurf.com. URL <https://pijamasurf.com/2020/08/australia-sube-al-doble-colegiaturas-de-las-humanidades-y-baja-costode-las-carreras-cientificas-y-tecnicas/>
- QS Quacquarelli Symonds Limited, (1994). QS World University Rankings 2022 [WWW Document]. Top Univ. URL <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2022>
- Reuters, (2020). Digitel registra subida de 65% de consumo de datos móviles en la cuarentena [WWW Document]. PANORAMA.com.ve. URL <https://www.panorama.com.ve/novedades/Digitel-registra-subida-de-65-de-consumo-de-datos-moviles-en-la-cuarentena--20200818-0056.html>
- RIACES, (2020^a). Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior [WWW Document]. URL <http://riaces.org/>
- RIACES, (2020b). COVID-19 – Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior. URL <http://riaces.org/covid-19>
- Royero, J., (2004). El Sistema de Evaluación y Acreditación de las universidades nacionales en Venezuela: Crítica y ejes para su redefinición estratégica. [WWW Document]. URL <https://www.monografias.com/trabajos19/sistema-evaluacion/sistema-evaluacion.shtml>
- Saloña, A., (2001). Informe sobre el estado de la Tele educación en España [WWW Document]. URL <https://silo.tips/download/informe-sobre->

el-estado-de-la-teleeducacion-en-
espa#

Universidad de Los Andes -ULA-, (2020). Libro directrices y normas para el reinicio de las actividades académicas en la Universidad de Los Andes.