



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

# **LA EDUCACION SUPERIOR A DISTANCIA: CONCATENACION DE INTERRELACIONES E INTERDEPENDENCIAS PARA LA GENERACION DE UN ENTRAMADO TEORICO ACERCA DE LA EXCELENCIA ACADEMICA**

**EJE TEMATICO: CALIDAD Y GESTION DOCENTE Y TUTORIAL EN  
EDUCACION A DISTANCIA**

**NANCY EVANGELIN CONTRERAS MORENO  
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA, VENEZUELA  
evicon1@hotmail.com**

## **RESUMEN**

La imperiosa responsabilidad que incumbe a las instituciones del nivel superior en la calidad en el servicio que prestan en su ámbito de acción, la cual es considerada junto a la pertinencia, la equidad y la internacionalización, las



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

tendencias fundamentadas en la propuesta y visión de la UNESCO de una enseñanza de calidad para todos a lo largo de la vida, constituyó el norte de la investigación que origina esta ponencia. La investigación se centró en construir aportes teóricos acerca de la excelencia académica en el contexto de la educación superior a distancia, caso Universidad Nacional Abierta (UNA) Venezuela. A los fines de lograr esta intencionalidad, se pretendió indagar sobre el significado atribuido por los actores sociales a la excelencia académica. La investigación bajo la perspectiva del paradigma cualitativo, estuvo orientada por un enfoque fenomenológico hermenéutico. A los efectos de obtener la información requerida, se seleccionaron intencionalmente los informantes clave, considerando para ello, la buena disposición y capacidad para expresar sus vivencias. El análisis e interpretación se apoyó en la categorización y triangulación de la información. Los hallazgos develaron que las percepciones acerca de la calidad de la UNA, son poco favorecedoras para el logro de su excelencia académica por la complejidad creciente de elementos intervinientes íntimamente interrelacionados, por lo que se aspira que los aportes teóricos construidos contribuyan a una mejor comprensión de la realidad, y conduzcan desde nuevas perspectivas a instaurar cambios cualitativos que configuren a la excelencia académica en el referente más importante de la UNA.

**Palabras Claves:** Excelencia Académica, Política Educativa, Calidad de la Educación, Educación Superior a Distancia.

## INTRODUCCION

Haciendo una introducción a la temática se puede afirmar que constantemente se observan referencias a una educación de calidad, por ejemplo puede citarse a Pérez Esclarín (1999), quien ha acuñado la frase “más y mejor educación para todos”, lo cual tiene que ver con que todos los venezolanos se vayan configurando como personas, como ciudadanos y tener mejores niveles de calidad de vida. Por su parte la UNESCO al hacer referencia a los pilares del



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

conocimiento, destaca que los mismos representan para la persona una construcción continua de sus conocimientos y aptitudes, lo que ha significado con la expresión “una enseñanza de calidad para todos a lo largo de la vida”, que constituye su propuesta y visión para el desarrollo de la educación.

Hablar de calidad amerita observar la evolución de la Universidad Latinoamericana, destacándose que la década de los 60 se caracterizó por una expansión del sistema, aumentando las instituciones universitarias y la tasa de escolarización, en los 70 este proceso de expansión se incrementa hacia la creación de otros tipos de instituciones diferentes a las universidades tanto de carácter público como privado; esta década ha sido considerada como la que consolidó la democratización de la educación superior, y es durante este período que hizo su aparición la educación abierta y a distancia, la cual surgió ante la necesidad de encontrar formas educativas adaptadas a las exigencias sociales y científicas, y en especial ante el creciente incremento de la demanda, difícil de atender mediante la educación convencional, la misma ha representado uno de los campos de mayor avance en las propuestas educativas, teniendo importantes proyecciones a futuro dado su reconocimiento como una importante estrategia de formación. Es precisamente en esa década cuando es creada en el año 1977 la Universidad Nacional Abierta (UNA), única experiencia venezolana que ha mantenido su especificidad de modelo de educación a distancia.

Luego en las décadas de los 80 y 90 se cuestionaba ampliamente la educación superior pública, en aspectos como la organización eficiente o el origen y destino del financiamiento, el énfasis en la cantidad que prevalecía en las décadas anteriores ahora se traslada a la calidad, surgiendo las preocupaciones por brindar mayores oportunidades de acceso a una educación de calidad y tomando este concepto un lugar importante en las discusiones de la agenda educativa. Así la calidad se fue vinculando a la necesidad de elevar la confiabilidad de las instituciones frente a sociedades en procesos de cambio.

Más recientemente en el año 2001, en Venezuela, se generaron seis políticas orientadoras para la transformación del nivel superior, que tienen en esencia tres propósitos fundamentales: El primero consiste en lograr que la Educación Superior contribuya efectivamente al desarrollo nacional y a la reducción de los desequilibrios sociales; el segundo es lograr la democratización de una educación superior de calidad; y el tercero, fortalecer el sentido de la educación superior como un servicio público. Seguidamente, dado el interés de la investigación desarrollada y por ende del fundamento de esta ponencia, se expone de manera breve la Política 2 cuya finalidad es “Elevar la calidad académica de las instituciones y mejorar su eficiencia institucional”, con la que se busca revertir el deterioro de la calidad de las instituciones de educación superior, entendiéndose por calidad un proceso multidimensional ligado al mejoramiento continuo de los procesos académicos y a la profundización de las responsabilidades sociales de estas instituciones.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Dada la multiplicidad de vínculos que se establecen entre las políticas, las mismas deben ser vistas como un todo integrado y no como aspectos fragmentados. Al centrar la investigación en la política de calidad no se pretendió desconocer el carácter de integridad, totalidad o complementariedad que las mismas poseen, al contrario se reconoce que las mismas se encuentran estrechamente enlazadas, de modo que los alcances o logros de cada una, generan efectos o repercusiones en las otras.

Es pertinente acotar que la Política 2 se encuentra en consonancia con la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad, la cual aspira garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, lo cual incumbe a las instituciones en su responsabilidad en la garantía de la calidad en el servicio que prestan, no pudiendo sustraerse de este principio de corresponsabilidad también establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), cuando se expresa que la calidad de la educación es un derecho ciudadano.

El tema de la calidad es una cuestión crucial, de múltiples análisis, pero que lamentablemente no ha sido tratado como un objetivo esencial sino como un propósito declarativo, ideal y retórico. Una de las premisas básicas en las nuevas corrientes o tendencias es construir una educación de calidad, la cual es una constante en todo el mundo globalizado, puede decirse que el término calidad se ha tornado desde una perspectiva discursiva en referencia obligada, razón por la cual se ha convertido en una prioridad para las políticas educativas contemporáneas. Es claro que en la actualidad la Universidad como institución, funciona en ambientes económicos, sociales, políticos y culturales extremadamente complejos, caracterizados por el cambio constante, la turbulencia, la incertidumbre, lo cual le plantea retos con respecto al cumplimiento de su misión.

El concepto de calidad en la educación superior, es un concepto multidimensional, que abarca a docentes, a estudiantes, infraestructura, programas de estudio, métodos de enseñanza, esquemas de organización, etc. y como tal es un concepto complejo por los diferentes enfoques que incluye, sumando a esto las dificultades que ha producido su procedencia gerencial o empresarial. No obstante debe aclararse que estos variados enfoques sobre el concepto de la calidad universitaria no son excluyentes sino complementarios.

De las múltiples definiciones del concepto se asumieron para el trabajo las de calidad como transformación, concepción propuesta por Harvey y Green, citados por González y Ayarza en CRESALC/UNESCO (1977), la cual se fundamenta en la concepción de cambio cualitativo tanto del participante como de la institución, y la declarada por la UNESCO y acogida por CNU/OPSU (2002), la cual es concebida como "la adecuación del Ser y Quehacer de la educación superior a su Deber Ser" (p. 21), y que es entendida como la conjugación e integración de la pertinencia, eficiencia y eficacia de una universidad.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Por eso se dice que la calidad educativa no es tanto un repertorio de rasgos que se poseen sino más bien algo que se va consiguiendo, no es un estado conseguido sino un proceso de cambio y búsqueda permanente, es algo dinámico que se construye de manera constante. También se entiende que no solo en el ámbito educativo sino en todos los aspectos cotidianos del ser humano es un elemento constitutivo de su propia esencia como ser racional, pues no se concibe una actividad por insignificante que parezca en la que no se procure la calidad, su presencia en el campo educativo privilegiando la condición humana es determinante. De allí la importancia en crear una cultura en la que se fomente el servicio de calidad, puesto que ella se reforzará a sí misma produciendo un mejoramiento continuo; el deber ser de esta cultura vendría a ser el darle valor a la excelencia.

La excelencia académica hace referencia al proceso educativo en su carácter multidimensional y dinámico. Según Cornejo citado por Villarroel (2007), la excelencia es "lo que excede a la calidad" (p. 64), por tanto puede entenderse que la excelencia académica conduce la educación hacia horizontes que armonicen el pleno desarrollo humano, la formación de la ciudadanía, la cohesión social y la preparación equilibrada para el desempeño profesional, todo lo cual se conjuga en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida del ser humano en todas sus dimensiones. Ello será posible en la medida en que las Instituciones de Educación Superior (IES) consideren la calidad como su norte y realicen todos los esfuerzos para alcanzarla.

Las consideraciones expuestas llevaron a plantear las siguientes interrogantes como elementos direccionadores de la búsqueda investigativa: ¿Qué fundamentos epistemológicos y conceptuales permiten interpretar la excelencia académica en el contexto de la educación superior a distancia? ¿Qué significado le atribuyen los actores sociales de la educación superior a distancia a la excelencia académica? ¿Cuáles son las categorías subyacentes en la educación superior a distancia que favorecen el logro de la excelencia académica? ¿Qué fundamentos ontológicos y epistemológicos conformarían los aportes teóricos acerca de la excelencia académica en el contexto de la educación superior a distancia?

Estas preguntas facilitaron los logros sucesivos a lo largo del proceso permitiendo llegar al propósito general, el cual fue: Construir aportes teóricos acerca de la excelencia académica en el contexto de la Educación Superior a Distancia. Caso Universidad Nacional Abierta, Centro Local Portuguesa.

## **REFERENTES PARA EL DIALOGO DE SABERES**

La razón teórica de la investigación estuvo guiada por el principio de complementariedad de los enfoques, que en expresión de Martínez (2007), subraya "la incapacidad humana de agotar la realidad con una sola perspectiva, punto de vista, enfoque, óptica o abordaje, es decir, con un solo intento de captarla" (p. 4). Principio que no es más que la adherencia a la actitud humanista



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

de integrar diferentes puntos de vista, de usar creativamente múltiples recursos provenientes de distintos orígenes y de nutrirse de diferentes fuentes y enfoques sobre el ser humano. De tal manera en la labor investigativa, se conjugaron los saberes aportados por la Teoría Humanista, Teorías de la Educación a Distancia y Teoría de la Calidad, para abrir posibilidades a modos diferentes de pensar y buscar lazos de encuentro o desencuentro con la excelencia académica en la educación a distancia. Estas teorías como plataforma de entrada son en expresión de Balza y Schavino (2005), el contexto referencial del problema de investigación, el cual estructura un sistema conceptual integrado por hechos e hipótesis, a través de un proceso de pensamiento analítico, dialéctico y hermenéutico.

### **TRANSISTAR EPISTEMOLOGICO, METODOLOGICO Y OPERATIVO**

Bajo las premisas anteriormente esbozadas y en consideración al propósito general de la investigación, se planteó la orientación del estudio bajo la perspectiva del paradigma interpretativo, en tanto que el mismo se centra en el estudio de la comprensión y los significados de las acciones humanas y de la vida social, pretendiendo de esta forma comprender la realidad de la UNA desde los significados de las personas implicadas, estudiando su mundo interno a través de sus creencias, intenciones y motivaciones.

De este modo la realidad objeto de estudio se valió del método fenomenológico hermenéutico, para estudiar las vivencias de la gente y conocer la forma en que viven su mundo, qué es lo significativo para ellos y cómo comprenderlo, puesto que los seres humanos se distinguen por su capacidad de construir y compartir significados a través del lenguaje. En este sentido mediante el lenguaje los actores sociales crearon la realidad, adquiriendo importancia el reflexionar sobre sus vivencias y experiencias en la modalidad a distancia, para comprender e interpretar el significado que los mismos le atribuyen a la excelencia académica. De esta forma lo individual y lo social se encuentran inextricablemente unidos, no pudiendo pensarse al hombre fuera de lo social.

Algunas breves referencias en torno al transitar metodológico y operativo son las siguientes:

- Investigación de campo, diseño cualitativo, abierto, emergente, flexible y no lineal, en el que se le dio valor al carácter contextual, cambiante y adaptativo de la realidad, por tanto, en el desarrollo de la investigación se sucedieron las cinco fases descritas por Spiegelberg citado por Leal (2005): Descripción del fenómeno, Búsqueda de múltiples perspectivas, Búsqueda de la esencia y la estructura, Constitución de la significación, Interpretación del fenómeno. Fases que una vez cumplidas permitieron alcanzar el propósito del trabajo.
- La selección de informantes clave obedeció a criterios de intención y de pertinencia, incluyéndose estudiantes, docentes, y personal directivo, cuyo discurso aportara significados relevantes en relación con la excelencia



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

académica en el contexto de la educación superior a distancia, es decir, la selección se vinculó a la búsqueda de informantes calificados, cuyos aportes contribuyeran al logro de los propósitos investigativos. Otras condiciones que se apreciaron para su selección fueron: la buena disposición y capacidad de los sujetos para expresar sus experiencias y sentimientos, sentido de pertenencia y conocimiento de la institución, y disponibilidad de tiempo por parte del entrevistado.

- Como técnicas e instrumentos de recolección de información se utilizaron la entrevista en profundidad y el diario de entrevistas, técnicas que permitieron sumergirse en el fenómeno de estudio y perfilar el acto de comprensión. Con relación a las entrevistas y al proceso de categorización debe destacarse la utilización de una gama de colores como un medio de expresión para seleccionar de manera fortuita, azarosa, no intencionada, las subcategorías que emergieron en el discurso, impulso éste que obedeció al espíritu de constante búsqueda y creación.
- Con los datos recabados se generaron Matrices de Recolección de Información cuya información fue posteriormente triangulada, buscando las intersecciones o coincidencias en el discurso de los actores y cumpliendo con ello con el criterio de rigurosidad o validación de la investigación. La triangulación dio como resultado las Matrices de Síntesis Interpretativa de las Subcategorías, lo que implicó un sucesivo ejercicio de reducción, seleccionando lo más significativo dentro de cada subcategoría emergente; adicionalmente se elaboraron gráficos que esquematizan la información de las matrices mencionadas, y destacan las coincidencias e intersecciones del discurso de los actores. Debe agregarse que los procesos de categorización, análisis e interpretación se entrelazaron continuamente, llegando a entender lo que es la recursividad y el círculo hermenéutico, y permitiendo estructurar la información recabada en un todo coherente, de donde emergió la construcción de los aportes teóricos.
- El haber recurrido al uso cromático conllevó a indagar sobre el significado de los colores, llegando a entender que las relaciones entre sensación y color resultan personales y subjetivas, las mismas son experiencias que están enraizadas en nuestro lenguaje y en nuestro pensamiento, por ello se puede manifestar que a través de esta acción se puso de manifiesto la escala de colores que rige el mundo subjetivo de la investigadora, en donde los valores se explicitan e influyen en la investigación, descubriéndose además las asociaciones que mediante palabras claves se podían establecer en su relación con la realidad objeto de estudio: la excelencia académica en la UNA. Las subcategorías emergentes fueron: Calidad, Pertinencia, Apoyo Tecnológico, Modelo Educativo, Vivencias y Experiencias en Educación a Distancia, Gerencia Institucional, Sentido de Pertenencia, Atención en Área Personal, Limitaciones, Cultura



Organizacional, Significado UNA y Áreas Sensibles de Mejora. Ver Gráfico 1.

## DEVELANDO LA REALIDAD

Empezar el análisis de los datos dio inicio a un período de reflexión que ameritó tiempo para su maduración. Este proceso aconsejó de manera intuitiva la necesidad de permitir que el fenómeno siguiera la búsqueda del conocimiento a través de las interacciones y conexiones entre los hechos y de esta forma descubrir la estructura de los significados, vivenciándose la concepción interpretativa y entendiéndose que las subcategorías no podían ser visualizadas aisladamente, sino en función de la totalidad, dada su estrecha concatenación e interdependencia, y considerando además la razón teórica de la investigación, la cual estuvo guiada por el principio de complementariedad de los enfoques, conjugándose los saberes aportados por la Teoría Humanista, Teorías de la Educación a Distancia, y Teorías de la Calidad.

A través de los hallazgos se constató el interés manifestado por la temática de la calidad, poniendo de relieve el protagonismo adquirido por las voces de los informantes clave, al situar la excelencia académica en un escenario de complejidad creciente, por la diversidad de elementos intervinientes e íntimamente vinculados, y que al mismo tiempo resultan en saber producto de la experiencia, para impulsar acciones de mejora de la calidad en la institución.

La Subcategoría *Vivencias y Experiencias en Educación a Distancia* remite al postulado humanista que dice “cada individuo existe en un mundo privado de experiencias, de las cuales él es el centro”, así los actores revelaron el impacto sufrido al iniciarse en la universidad y el proceso de adaptación a la modalidad a distancia. Se testimonia la necesidad de autorrealización, la más elevada dentro de la jerarquía de Maslow, en el deseo expresado de obtener un título universitario y alcanzar el máximo potencial personal. Se reconoce que el perfil del estudiante ha venido modificándose a través del tiempo, así en la actualidad existe una tendencia no estabilizada en la población a ser más joven, lo que incide en la adquisición de la autonomía e independencia, como condiciones importantes para el desenvolvimiento dentro del sistema.

La Subcategoría *Atención en Área Personal*, develó la sentida necesidad de los estudiantes de un asesor u orientador que no sólo ha de poseer competencias científicas, investigadoras y académicas, sino también competencias en comunicación y relación empática, capaz de percibir el sentir ajeno sobre la base de valorar las necesidades y conductas propias, que en el ejercicio de su rol propicie condiciones para un mejor autodesarrollo del estudiante, y que el aprendizaje se realice dentro de un clima socioemocional positivo, libre de amenazas, de confianza, afecto y respeto. Esta atención es lo que Morín (2000) ha denominado la enseñanza de la comprensión y que representa la misión espiritual de la educación.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

En cuanto a la Subcategoría *Apoyo Tecnológico*, los actores revelaron la urgencia de explorar el uso de la tecnología para optimizar los procesos académicos y administrativos. Resalta la necesidad de capacitación para incorporar al profesor y al estudiante al uso de estas tecnologías. La brecha generacional alude a esa situación de un amplio sector de profesores que rehúsan de los mismos, situación que exige un cambio de actitud para poder mantenerse al mismo nivel de accesibilidad de sus estudiantes. Otra realidad es que la enseñanza mediante los medios tecnológicos está aún limitada al no disponerse de los recursos y equipos para el acceso. Adicionalmente la dotación de una plataforma tecnológica de avanzada, permitirá una conexión fluida con el Nivel Central (ubicado en Caracas) y otras instancias de la institución (resto del país), de la que se carece en la actualidad.

En relación a la Subcategoría *Pertinencia*, se demanda ampliar el abanico de carreras y se exige la adecuación de las mismas a las necesidades regionales, no obstante se reconoce el valioso objetivo cumplido por la UNA a lo largo de su trayectoria en cuanto a la formación universitaria. Existe consenso acerca de que la UNA debe recuperar su sentido social mediante una mayor pertinencia de sus servicios, participando en un escenario más amplio, estableciendo contacto con las comunidades. La proyección a través de los programas de Extensión Universitaria resulta insuficiente para alcanzar el fortalecimiento de la pertinencia social, al no aportar soluciones a los problemas del entorno social. En cuanto a la pertinencia académica del currículum, el discurso refirió la existencia de planes de estudio rígidos, con cambios muy lentos que no se relacionan con el ritmo de vértigo de la acumulación del conocimiento, asimismo la separación de las actividades de Docencia-Investigación-Extensión desnaturaliza la esencia de la universidad como es la producción del saber.

En cuanto a la Subcategoría *Modelo Educativo*, el discurso hizo referencia a tres aspectos medulares, como son: Relación Docente-Estudiante, Evaluación y Construcción del Conocimiento.

En cuanto a la Relación Docente-Estudiante: Se develó que el estudiante necesita de interacción con otros y en ese sentido la asesoría puede ofrecer opciones para humanizar el sistema, el establecimiento de cálidas relaciones interpersonales en la relación de asesoría, estimula la buena disposición y afectividad para el aprendizaje. Se reclama por una atención adecuada, dentro de los cánones del respeto y tolerancia hacia el otro. En cuanto a la carga horaria de los docentes, se percibe que la situación de sobrecarga de asignaturas afecta negativamente la calidad de la atención al estudiante. En cuanto a la competencia comunicativa y lingüística de los estudiantes, resalta el que la misma es poco acorde con el nivel educativo al cual pertenecen, lo cual representa una debilidad para el futuro egresado restándole oportunidades para su desenvolvimiento.

En relación a la Evaluación: Se revela la inquietud acerca del flagelo denominado fuga de pruebas, lo que es una expresión de quiebra ética tanto institucional como estudiantil, hecho que vulnera la confiabilidad de los resultados obtenidos; otra



consecuencia es la baja preparación profesional de aquellos egresados que lograron completar su carrera con el uso de esta práctica malsana. Este problema tiene su origen en la estructura organizacional lineal-funcional de la UNA, al no permitírsele a los docentes de los centros locales ubicados en cada uno de los estados o provincias del país, su participación en la elaboración de pruebas, coartándose un mayor control sobre la validez y confiabilidad del proceso evaluativo. Desde la perspectiva de los informantes las prácticas evaluativas deben alejarse de los procedimientos conductistas basados en la verificación de resultados de aprendizaje, poco cónsonos con las exigencias curriculares derivadas de las nociones de distancia, adulto, y aprendizaje individualizado. Acerca de la apreciación sobre la calidad del proceso de evaluación, se califica de mediana con tendencia a baja, expresando con ella las dudas que recaen sobre la transparencia del proceso.

En cuanto a la Construcción del Conocimiento: Lo expuesto hace percibir que la UNA no está preparando a los individuos para enfrentar el futuro a través de una apropiada construcción del conocimiento, lo cual le implica cambios radicales en el currículum al procurar que el mismo sea coherente con los requerimientos de la sociedad actual y futura, esto significa la asunción de un nuevo papel del docente, en el que invite al estudiante a la búsqueda permanente, trascendiendo los módulos instruccionales para buscar nuevas formas del saber.

Las expresiones verbales acerca de la Subcategoría *Significado UNA*, develaron un contenido altamente emocional al referirse los informantes al amor, a la aceptación, al valorar, al recibir, al reconocimiento, y a la tristeza. Reconocen en la UNA la institución que les proporcionó posibilidades de formarse profesionalmente o de hacer carrera académica, hecho que es valorado por las implicaciones económicas que se manifiestan en la estabilidad personal y familiar. Para los docentes laborar en la institución ha representado una experiencia de vida, de aprendizaje, que se ha traducido en crecimiento personal y profesional, también se demuestra la satisfacción por el lugar de trabajo en función del reconocimiento que perciben acerca de la labor cumplida.

En cuanto a la Subcategoría *Calidad*, los actores establecieron diferencias en los términos excelencia y calidad, en consonancia con la clasificación de Harvey y Green y la postura de Cornejo, perciben a la UNA como una institución de mediana calidad, lo cual se debe fundamentalmente a su sistema de evaluación, no obstante reconocen como ámbitos de excelencia: los egresados, el material instruccional y el material bibliográfico.

El *Sentido de Pertenencia* es un apreciado valor en un trabajador, los testimonios acerca de esta subcategoría reflejaron la alineación entre los objetivos personales y los de la institución. El reconocimiento ha sido un factor que ha influido en la gestación del sentido de pertenencia y en el arraigo y compromiso que manifiestan los actores con la universidad.

En cuanto a la Subcategoría *Gerencia Institucional*, los datos develaron que la UNA posee una estructura centralizada propia de una época pasada y de un



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

paradigma agotado, que requiere modificar en otra estructura más propia de la postmodernidad, más humana y dinámica, en tal sentido se aboga por una descentralización como reconocimiento a que la base de la institución es heterogénea, pero con sentido de responsabilidad y autogestión. Se evidenció ausencia de políticas institucionales dirigidas a la formación de los gerentes, observándose poca valoración al componente formación.

A través de la Subcategoría *Cultura Organizacional*, se reflejó que en ese mundo cultural constituido por la UNA sobresalen unas relaciones interpersonales carentes de cortesía entre los trabajadores y hacia los estudiantes. Asimismo la ausencia de reconocimiento entre compañeros refleja actitudes egoístas e individualistas. Por otro lado se revelaron los valores enraizados en la cultura organizacional, en la que se aprecian al egresado, los materiales instruccionales y los servicios bibliotecarios, los cuales se constituyen en identidad y enriquecimiento institucional.

Las *Limitaciones* representan las debilidades que coartan el éxito general de la institución, en ellas se alude a la carencia o deficiencia del material instruccional, lo cual se convierte en un obstáculo para lograr las competencias académicas de cada asignatura y de la carrera. En relación al espacio físico se devela que la estructura de todas las sedes que constituyen el Centro Local Portuguesa son exiguas y limitadas, sin áreas para la atención grupal de estudiantes, ni cubículos espaciosos que permitan una asesoría adecuada ni favorezcan el proceso de aprendizaje. Otro punto es el relacionado con el recurso humano académico, el cual resulta insuficiente para una adecuada atención de la matrícula estudiantil, y la insuficiencia de programas sistemáticos y pertinentes de actualización y perfeccionamiento del personal académico, así la formación se asienta fundamentalmente en un interés personal y no institucional.

Las *Áreas Sensibles de Mejora*, representan los aspectos en que deben centrarse los esfuerzos de gestión para prestar un servicio educativo de excelencia: disponibilidad e idoneidad del material instruccional y bibliográfico; atención esmerada al estudiante; confiabilidad y flexibilización del sistema de evaluación; impulso entre sus miembros al acceso y uso de las nuevas tecnologías; y la funcionalidad de la plataforma tecnológica.

## **REFLEXIONES, HALLAZGOS Y CONSTRUCCION EMERGENTE**

Estos hallazgos condujeron a construir los siguientes aportes teóricos:

Al considerar que una característica de un sistema a distancia debe ser precisamente su flexibilidad, todos los procesos que se adelanten en este sistema deberán estar sujetos a una *cultura de mejoramiento continuo*, priorizando los factores cualitativos relacionados con la formación humana y los valores. Debe internalizarse que la calidad no está dada solamente por aquello que se mide, sino por lo que se siente y vive; no es un aspecto pasajero sino que debe sembrarse y procurarse día tras día en el quehacer institucional, fomentando una cultura de calidad que abarque la totalidad de la institución. Así el intento de construir la



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

excelencia académica en la modalidad a distancia, es una tarea colectiva en la que está inmerso un esfuerzo colaborativo de interpretación de la situación actual de la modalidad y de imaginación de un futuro posible en el que se quiera intervenir.

Debe valorarse el impulsar una *autoevaluación institucional*, la que como proceso interno de reflexión y participación acerca de la calidad, permitiría a la universidad mirarse a sí misma, y como consecuencia de este ejercicio adquirir mayor conocimiento y dominio sobre la realidad, identificando fortalezas, debilidades, logros, potencialidades, omisiones y desaciertos, siempre en la perspectiva de búsqueda de las bases de su redefinición y transformación. La autoevaluación, concebida como un proceso endógeno, determinado por la propia institución, y por ende con una fuerte motivación interna, constituye una útil herramienta siempre que tenga carácter innovador. Este carácter es el que debe detentar la concepción de una universidad nueva y diferente, dado que actualmente el paradigma clásico de universidad inmutable no resulta congruente con las nuevas realidades y demandas sociales y científicas.

Los cambios actuales en la sociedad le exigen a las instituciones adquirir su legitimidad social a través de la vinculación de la producción de conocimiento con las necesidades que la misma sociedad les demanda. Es así como la pertinencia provee la información necesaria para el establecimiento de políticas institucionales que a mediano y largo plazo, puedan guiar el avance de la universidad. En las *relaciones con la sociedad*, las acciones de la UNA deben adquirir una mayor presencia activa, presencia que se manifiesta al ampliar la oferta académica y el volumen de acceso a la formación universitaria, aportando capital humano a la sociedad y satisfaciendo las necesidades básicas determinadas social e históricamente. La UNA debe aprovechar la oportunidad y ventajas que le brinda su presencia nacional, para garantizar alternativas de formación a los ciudadanos, y dar respuesta a las necesidades sociales que hoy se le plantean. De esta forma la calidad estaría estrechamente vinculada a la pertinencia, al comprometerse la universidad con el medio que la contiene, revelando en su praxis la sintonía y concordancia con la visión de la UNESCO.

Un *modelo educativo innovador* debe girar en torno del fomento de una nueva cultura de aprendizaje, en la cual los agentes del proceso educativo asuman actitudes y desarrollen habilidades transformadoras. Es una concepción de asesoría en la que los paradigmas tradicionales se modifican sustancialmente, dando paso a una educación donde lo importante es el proceso mediante el cual se aprende, es decir una educación centrada en el aprendizaje, donde el estudiante se apropia de un rol activo y protagónico en la construcción del conocimiento. Un modelo educativo de excelencia, sitúa al alumno en el centro del proceso, desarrollando actividades que le permitan adquirir las competencias profesionales necesarias para un futuro desempeño profesional. Actualmente el título profesional no representa ya un conjunto de saberes que se domina para ser aplicados en situaciones conocidas, sino un conjunto de competencias



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

profesionales para aplicarse a la solución de problemas variados en situaciones impredecibles. La adopción de este modelo coloca a la universidad en situación de siempre estar atenta para aportar a sus estudiantes lo más nuevo y lo mejor, y convertirlos en forjadores del futuro.

Los cambios deben estar dirigidos a aumentar la flexibilidad en el sistema de estudio, flexibilidad en el currículum y en el sistema de evaluación, flexibilidad en la respuesta a la adaptación a las necesidades del estudiante, que necesita de un sistema que pueda adaptarse a su realidad personal, profesional y familiar, a sus ritmos y expectativas.

Un aspecto que no debe desatenderse, es la formación integral y continua del profesorado. La necesidad de profesionales altamente preparados y calificados hace que el factor humano sea un elemento diferenciador importante al momento de valorar la calidad de la modalidad a distancia. El profesional que ejerce una función docente en el nivel universitario es responsable de hacer del autoperfeccionamiento algo inherente a su propio quehacer, ya que, lejos de ejercer aisladamente su profesión, asume el papel de formar a un sinnúmero de profesionales que se preparan para desempeñar su puesto en la sociedad.

Una dimensión implicada en los procesos de mejora de la calidad es la *incorporación de las nuevas tecnologías*. El desarrollo de las TIC ha incidido en la educación creando nuevas formas de aprender, adjudicando nuevos roles y relaciones al alumno y al docente, por ello cada vez es más frecuente el uso en la educación a distancia de herramientas virtuales para apoyar el aprendizaje. Las actividades en línea promueven un aprendizaje auténtico, al permitirle al estudiante seleccionar los aspectos que él considera más relevantes y de utilidad en su vida. Los recursos digitales facilitan el desarrollo de una metodología flexible, adaptada a las características individuales, posibilitan el acceso a los materiales desde distintos lugares superando barreras espaciotemporales, y favorecen los procesos constructivistas de aprendizaje basados en la actividad y la reflexión. El desarrollo de las TIC debe ser integrado como un elemento prioritario dentro del plan estratégico de la UNA, ya que sólo el apoyo institucional al uso de las tecnologías permitirá su generalización entre el personal académico y estudiantado. Por otra parte no debe relegarse la aplicación de las TIC y el uso de la virtualidad, por cuanto resultan una oportunidad para la innovación y la mejora de la calidad educativa.

Para el logro de la excelencia académica se impone a la *gerencia institucional* el mejorar sustancialmente la calidad de los procesos académico-administrativos, en la perspectiva de lograr una gestión más diligente y eficiente, en la que se considere fundamental: fortalecer la automatización de los procesos administrativos; promover una mayor flexibilidad en las estructuras académicas y administrativas; propiciar la integración de las actividades de Docencia-Investigación-Extensión, brindar al personal oportunidades para su formación y capacitación; multiplicar esfuerzos para mejorar las condiciones materiales y espirituales de trabajo; propiciar políticas de estímulo y reconocimiento al



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

desempeño exitoso de trabajadores y estudiantes. No deberá obviar la gerencia que ante la coexistencia de diferentes opiniones y criterios, es necesario cultivar e instaurar un clima de amplitud, participación y respeto, que conduzca a la generación de una visión integral de la organización. El trabajo en equipo, la actuación plural y la valoración de las potencialidades individuales, como parte de la cultura organizacional, constituirán factores que refuercen el crecimiento personal y profesional, influyendo positivamente en la calidad de la institución. La representación gráfica de la construcción emergente puede ser observada en el Gráfico 2.

Para finalizar debe expresarse que con el resultado no se pretende una alta generalización, sino mas bien ofrecer sugerencias para derivar posibles líneas de acción que conduzcan a instaurar cambios en la institución, cuya decisión corresponde a los entes responsables o autoridades universitarias, quienes al conjugar los presentes hallazgos con otras fuentes de información, podrían configurar un mejor enfoque de la realidad global y una comprensión más precisa desde nuevas perspectivas que sirvan para impulsar mejoras continuas en la praxis y alcanzar la excelencia académica de la Universidad Nacional Abierta.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balza, A. y Schavino, N. (2005). **Seminario Construcción de Teorías y Modelos en las Ciencias de la Educación**. Cabudare: UFT. Venezuela
- CNU/OPSU (2002). "Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Nacionales". **Cuadernos OPSU**, 7, 21-31. Venezuela.
- Constitución. (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 36.860 (Extraordinaria), Diciembre 30, 1999.
- CRESALC/UNESCO (1997). **La Educación Superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe**. Caracas. Venezuela.
- Leal, J. (2005). **La Autonomía del Sujeto Investigador y la Metodología de Investigación**. Mérida: ULA/CEP/FAA. Venezuela.
- Martínez, M. "Un Nuevo Paradigma para la Educación". Disponible: <http://prof.usb.ve/miguelm/nuevoparadigmaeducacion.html>. [Consulta: 2007, Mayo 09].
- Morín, E. (2000). **Los Siete Saberes Necesarios a la Educación del Futuro**. Caracas: UNESCO/IESALC, FACES/UCV, CIPOST. Venezuela.
- Pérez Esclarín, A. (1999). **Más y Mejor Educación para Todos**. (Primera Reimpresión). Caracas: Ediciones San Pablo. Venezuela.
- Villarroel, C. (2007). **La Calidad de la Educación Superior Latinoamericana: pretendida por todos, gerenciada por pocos**. Caracas: Plasarte C.A. Venezuela.

Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad  
en Educación a Distancia



**EduQ@ 2008**

29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad  
en Educación a Distancia



**EduQ@ 2008**

29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

**ANEXOS**



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

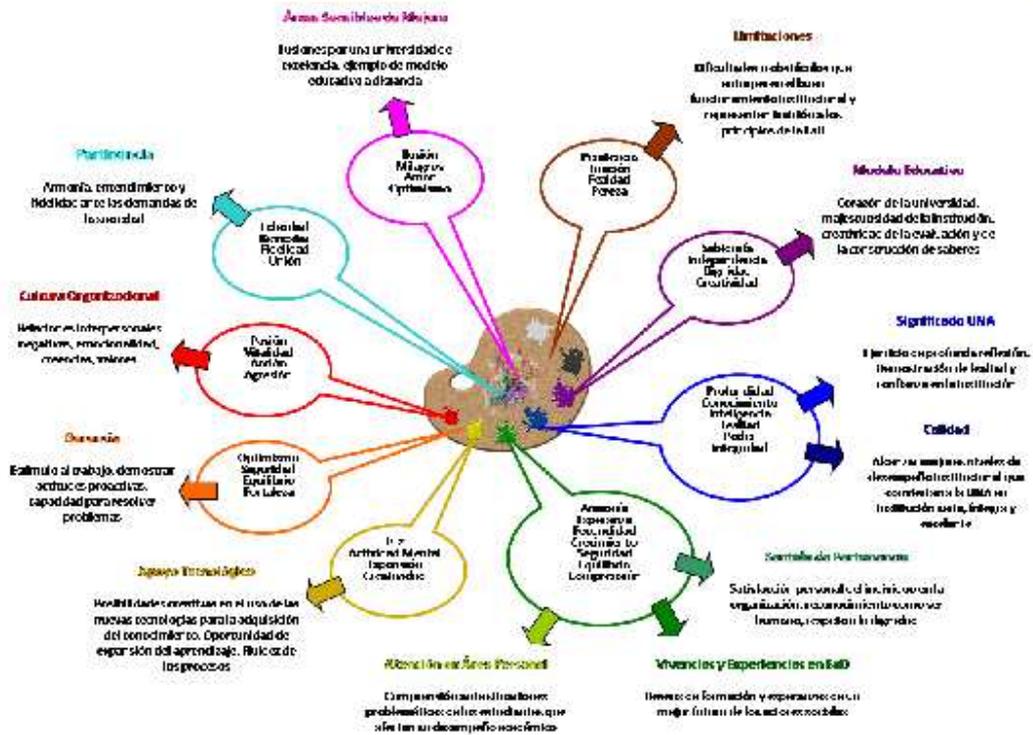


Gráfico 1. Relación del Círculo Cromático y Subcategorías Desarrolladas.





## Gráfico 2. Construcción Emergente de la Excelencia Académica en la Educación Superior a Distancia.

Nancy E. Contreras M.



### Objetivo

Participar como ponente en I Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en Educación a Distancia

### Estudios Realizados

2008, Doctora en Ciencias de la Educación, Universidad Fermín Toro Venezuela.

1994, Magister Scientiarum en Educación Abierta y a Distancia, Universidad Nacional Abierta, Venezuela.

1977, Licenciada en Educación, Mención Orientación Educativa y Profesional, Universidad de los Andes Venezuela.

### Distinciones

Universidad Nacional Abierta, Reconocimientos por 5, 10, 15, 20 y 25 Años de Servicio, 1987, 1992, 1997, 2002 y 2007.

Alcaldía del Municipio Araure, Condecoración con la Orden "Batallón Vencedor de Araure", 2002.

Universidad Nacional Abierta, Rectorado, Diploma de Reconocimiento, 2001.

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Botón y Diploma de Reconocimiento, 1999.

Alcaldía del Municipio Araure, Condecoración Honor al Merito "Día Internacional de la Mujer", 1997.

### Experiencia laboral

Orientadora, Universidad Nacional Abierta, Centro Local Portuguesa, 1978 - 1992 y 2004 - 2008.

Desempeño de Funciones relacionadas con los Servicios de Bienestar Estudiantil: Orientación Personal-Social, Vocacional, Profesional, Académica; Programa Socio-recreativo; Programa de Becas; Comisión de Salud; Asesoría Académica del Curso Introductorio.

Coordinadora de la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Portuguesa, 1992 - 2004. Desempeño de Funciones directivas coordinando las Oficinas y Dependencias adscritas al Centro Local Portuguesa.

Profesora de la asignatura Inglés, Ministerio de Educación: C. D. Juan Pablo Pérez Graterol, 1990 - 1992.

Facilitadora en diversas asignaturas, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, 1984 - 1985.

Orientadora, Ministerio de Educación: C. D. Colonia Agrícola Turen, 1977 - 1978.

### Idiomas

Inglés, University of Houston 1981, BI Language Services 1981 y Interlink School of English 1979.

### Sociedades Científicas y Profesionales

Asociación para el Avance de la Ciencia, 1995.

International Council for Distance Education, 1991.

Asociación del Personal Académico de la Universidad Nacional Abierta, 1983.

Colegio de Licenciados en Educación, 1977.