

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNAD CON PERTINENCIA SOCIAL

QUALITY MANAGEMENT AT UNAD WITH SOCIAL RELEVANCE

Sandra Acevedo Zapata

Doctora en ciencias gerenciales. Docente investigadora, Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-.

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0518-0234>

sandra.acevedo@unad.edu.co

María Nancy Garzón Soche Optómetra

Líder del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de Programas y Servicios Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0190-8569>

maría.garzon@unad.edu.co

Diana Rocío Ramírez Pérez

Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de Programas y Servicios, Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0234-7588>

diana.ramirez@unad.edu.co

RESUMEN

En el marco del proyecto PIE 039 de la ECEDU para la formación de líderes en la gestión curricular en educación superior, se ha desarrollado un trabajo articulado con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de los Programas y Servicios de la VISAE donde se ha podido sistematizar la gestión realizada en el metasistema UNAD en la ruta de la calidad. Para esto, se han implementado procesos de gestión social del conocimiento siguiendo a Nonaka y Takeuchi (1999) formación, acompañamiento y seguimiento de los líderes Unadistas en gestión académica y curricular a partir de Acevedo (2017 y 2018) en la construcción de los documentos y evidencias soportadas en procesos de autoevaluación para los trámites asociados a renovación y solicitud de registros calificados y acreditación en alta calidad tanto de programas de educación superior como a nivel institucional.

Se aborda la evolución de la educación superior colombiana en los últimos cincuenta años y el papel preponderante que la UNAD ha ocupado en la formulación de programas que responden a necesidades de formación identificadas en las zonas del país, atendiendo las normativas del Ministerio de Educación Nacional para el registro calificado, y acreditación.

Palabras claves: Calidad de la educación; autoevaluación; proceso; educación a distancia; educación; acreditación; norma jurídica.

ABSTRACT

Within the framework of the PIE 039 project of the ECEDU for the training of leaders in curriculum management in higher education, an articulated work has been developed with the Integral Quality Assurance System of the Programs and Services of the VISAE where it has been possible to systematize the management carried out in the UNAD metasytem in the quality route. For this purpose, social knowledge management processes have been developed following Nonaka and Takeuchi (1999) training, accompaniment and monitoring of UNAD leaders in academic and curricular management based on Acevedo (2017a, b) in the construction of documents and evidence supported in self-evaluation processes for the procedures associated with the renewal and request of qualified registrations and high quality accreditation of higher education programs as well as at the institutional level.

The starting point is the evolution of Colombian higher education in the last fifty years and the preponderant role that UNAD has played in the formulation of programs that respond to training needs identified in the different areas of the country, in accordance with the regulations of the Ministry of National Education for the qualified registration and accreditation.

Key words: Quality of education; self-assessment; process; distance education; program; accreditation; legal regulations.

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PEDAGÓGICA INNOVADORA

La UNAD ha venido evolucionando y se ha consolidado como una megaluniversidad líder a nivel latinoamericano en educación a distancia y virtual, esta valiosa experiencia merece ser compartida con las demás instituciones de la región. Por esta razón, en el marco del proyecto

PIE 039 de la ECEDU que busca *diseñar una propuesta para formación de líderes de educación superior en gestión, diseño e innovación de procesos curriculares pertinentes a las necesidades del contexto nacional e internacional*, se ha trabajado de manera articulada en la sistematización de la experiencia del equipo de trabajo del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de los Programas y Servicios de la VISAE, quienes han implementado un trabajo de gestión del conocimiento con procesos de innovación cultural, para la transformación de la vida institucional a partir de la calidad como característica fundamental del quehacer educativo en la universidad.

Por tanto, se abordan algunos fundamentos teóricos que aportan a la comprensión de la transformación cultural liderada por el equipo de trabajo y que ha permitido consolidar los procesos de autoevaluación donde se orientan y acompañan los trámites de solicitud de registros calificados de nuevos programas, su renovación y los procesos de acreditación de los programas en alta calidad y el proceso de acreditación institucional.

Se inicia el análisis reconociendo el proceso histórico de la educación superior en Colombia desde la década de los sesenta, luego se explica la creación de UNISUR y su transformación en la UNAD para aumentar la cobertura de la formación en educación superior en todo el territorio nacional para que, pudiesen ingresar al sistema de la educación superior aquellas poblaciones más desfavorecidas, vulnerables y aisladas geográficamente, con el fin de aportar al propósito de mejora en la calidad de vida con la inclusión y movilidad social.

Gestión social del conocimiento como estrategia de liderazgo en la transformación organizacional

En todas las organizaciones se busca calidad como el atributo o característica que da cuenta del cumplimiento del objetivo o propósito institucional y social, para ello se requiere de la vivencia de una cultura institucional que garantice el trabajo articulado de todos los sistemas por el mejoramiento continuo.

En las UNAD se han venido desarrollando dinámicas de gestión social del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1999) que han posibilitado la transformación de la cultura organizacional y la consolidación del trabajo por la calidad en todos sus procesos de gestión institucional.

Esta gestión social del conocimiento se materializa en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de los Programas y Servicios de la VISAE a través del acompañamiento, seguimiento y formación que brinda a los líderes en la gestión académica, curricular y administrati-

va para adelantar de manera adecuada y exitosa los procesos de autoevaluación tanto a nivel de los programas como a nivel institucional.

Para comprender la gestión del conocimiento retomamos a los autores Nonaka y Takeuchi (1999) quienes proponen que el conocimiento es una creencia arraigada y la gestión del conocimiento es la dinámica en la cual se provoca que en una organización se genere nuevo conocimiento y que este se disemine e incorpore en todos los sistemas para la consecución del propósito o producto que orienta todas las actividades institucionales.

La gestión del conocimiento implica un esfuerzo conjunto por capturar la experiencia colectiva (Toca *et al*, 2020) para que se incorpore en la mentalidad de todos los sujetos que integran la organización, lo cual requiere procesos de innovación cultural para que todos los actores de la vida institucional construyan una sistematización de conocimientos aplicables y que permiten la mejora continua.

En la gestión social del conocimiento, se da a través de la interacción social en las redes de trabajo y cooperación, lo que permite que la experiencia se transfiera y así se mantengan los valores, la calidad y la experticia en todas las actividades de los diferentes sujetos que componen la organización. Particularmente en la educación superior la gestión social del conocimiento permite que se construyan soluciones para problemáticas con la investigación de los grupos y el trabajo de las unidades o sistemas que trabajan para aportar formación de calidad con pertinencia a la sociedad.

En la gestión social del conocimiento se concibe como un flujo dinámico en continuo movimiento que circula en las interacciones sociales, con dos formas de conocimiento, como son: conocimiento tácito y conocimiento explícito, esto permite que se apropie en las instituciones pasando por permanentes dinámicas de movimiento, estas son: adquisición, conversión, creación e incorporación.

Es muy importante reconocer el papel del conocimiento tácito, que se aprende por la experiencia ya que es un activo intangible y se configura a través del conocimiento contextual, es práctico y es fruto de la experiencia personal (Maynez & Cavazos 2011) y constituye gran parte de la cultura organizacional, un ejemplo en el caso de la UNAD es el alto compromiso y la dedicación incondicional de sus trabajadores, esta es una impronta que se vive todos los días y se evidencia el liderazgo y dedicación del sistema de aseguramiento de la calidad en la preparación y ejercicios que realiza para que recibir las visitas de pares del SACES o CNA del Ministerio de Educación Nacional.

Mientras tanto el conocimiento explícito es el que se puede comunicar, y se materializa en manuales, libros, informes. Este conocimien-

to es configurado en el lenguaje formal y sistemático, con procesos que permiten interpretar datos y tomar decisiones con fundamento y construir manuales o políticas para orientar el trabajo de los sujetos en los diferentes roles que desempeñan en la institución. Para el caso del sistema de aseguramiento se evidencia la construcción de guías, ejemplos, realimentación a los documentos, formación a los líderes curriculares en los procesos de registro calificado, autoevaluación, renovación y acreditación.

Génesis de la Educación superior en Colombia

El año de 1968 es recordado por haber sido declarado el año internacional de los Derechos Humanos por la ONU, tuvo lugar el cambio en la guerra de Vietnam, el asesinato de Martin Luther King, las protestas sociales, mientras que en Colombia se dio la creación del Departamento Nacional de Planeación y por la estructuración del sector educativo de la Nación que entre otras cosas, a través del Decreto 3157 de 1968 creó el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior- ICFES en el entonces gobierno de Carlos Lleras Restrepo cuyo Plan de Desarrollo Económico y Social buscaba el mejoramiento de la calidad de la enseñanza en las universidades y el acceso a la educación en todos sus niveles. (DPN, 1968).

Este Plan de Desarrollo formuló el Plan de Integración Universitaria que consistió en la fijación de responsabilidades y determinación de prioridades conjuntas para el desarrollo coordinado de la educación superior en cada zona así:

Zona Centro Occidental: Universidades de Caldas, Tolima, Tecnológica de Pereira y del Quindío
Zona de la Costa Atlántica: Universidades del Atlántico, Cartagena, Tecnológica del Magdalena y de Córdoba
Zona de los Santanderes: Universidades de Santander y Francisco de Paula Santander, Fundación Universitaria de Pamplona, Instituto Tecnológico Santandereano, e Instituto Superior de Educación Rural Avanzada (DPN, 1968, capítulo V, sección 1 p. 14).

A finales de la década de los 70's, Colombia contaba con el sistema de educación postsecundaria que recogía a las universidades y los institutos tecnológicos, técnicos o politécnicos que habían sido creados por la ley u organizados en actos de asambleas departamentales o consejos municipales o por el ICFES y fue en enero de 1980 como, a través del Decreto 80 se reorganizó este sistema y se le dotó de responsabilidades como ser un servicio público que cumple una función social, promover el conocimiento y la reafirmación de los valores de la nacionalidad, la expansión de las áreas de la creación y goce de la cultura.

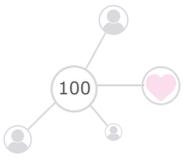
El cambio de Gobierno liberal de Julio César Turbay Ayala al conservador de Belisario Betancourt fue un escenario propicio para la gestación de la Unidad Universitaria del Sur de Bogotá, establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Educación Nacional y con domicilio en la ciudad de Bogotá y que estaba programada para llamarse Universidad Estatal del Sur de Bogotá una vez obtuviera el reconocimiento como Universidad, según los designios del saliente gobierno liberal.

Mientras que los programas especiales del gobierno conservador entrante contemplaban entre otros; la vivienda popular, la rehabilitación de zonas marginadas, la adecuación de tierras, la ampliación de la frontera agrícola y la educación a distancia. El Plan Nacional de Desarrollo "*Cambio con Equidad*" buscaba avanzar en la descentralización del Sistema de Educación Superior y las oportunidades de investigación reconociendo las necesidades del sector en cuanto a calidad, preparación de los maestros y escasa disponibilidad en zonas rurales (DPN, 1983).

En el gobierno de Virgilio Barco se buscó brindar educación básica para todos, las acciones prioritarias del Gobierno Nacional se orientaron a la universalización de la cobertura y al mejoramiento de la calidad de la educación básica primaria a partir del establecimiento de la promoción automática y la adecuación de programas curriculares a las necesidades comunitarias, además se garantizó la provisión gratuita de textos en los establecimientos oficiales, la capacitación del personal docente y la mejora de infraestructura física escolar, en este gobierno también se buscó brindar educación básica a los adultos que carecían de ella y deseaban recibirla desde el Sistema de Educación Básica Continuada basado en la instrucción presencial de monitores capacitados y de los medios de comunicación masiva. (DNP, 1986).

Pero sería con *el salto social* de Ernesto Samper que se reconocería a la educación como el eje de desarrollo del país, eje fundamental para los ámbitos social, político y económico. Se propuso que el concepto de educación se extendiera más allá de las aulas, para que llegase a oportunidades diversas de desarrollo integral de las personas y a la construcción de una ética civil que permitiera superar todas las inequidades, discriminaciones y autoritarismos en las relaciones sociales (DNP, 1994, p. 5).

Coherente con sus propuestas este plan de desarrollo *el salto social*, movilizó el servicio educativo al derecho a la educación como bien público, derecho fundamental y factor esencial del desarrollo, para esto transformó la Unidad Universitaria del Sur de Bogotá, en universidad y la dotó de personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, adscrita al Ministerio de Educación Nacional, la llamó



Universidad Nacional Abierta y a Distancia y le permitió extenderse en todo a todo el territorio nacional ya que pudo constituir seccionales para ofrecer sus programas en las modalidades presencial y a distancia. (Ley 396 de 1997).

De la Unisur a la UNAD

Para el momento en el que la Unidad Universitaria del sur de Bogotá fue transformada en Universidad Nacional Abierta y a Distancia habían transcurrido poco más de 16 años desde su creación y su crecimiento era innegable, en oferta de programas su crecimiento fue de 700% pasando de 3 a 21, en cuanto a número de docentes pasó de tener una docena a contar con 862, mientras que su presencia física en sedes creció en casi un factor de 10 llegando a tener 39 centros en diferentes lugares del país y contar con más de 16.000 estudiantes. (Adaptado de Leal, 2021 Educación, virtualidad e innovación p.105).

El reconocimiento del potencial de la UNAD para hacer presencia a nivel nacional le trajo consigo responsabilidades para el desarrollo coordinado de la educación superior, que, si bien ya las tenía el Sistema de Educación Superior desde el Gobierno de Carlos Lleras Restrepo, no habían sido recepcionadas por una sola institución de educación superior sino distribuidas por zonas. La presencia regional de la UNAD generó un ambiente propicio para posibilitar el acceso a la educación pública en ciertas regiones del país, al cierre de 1997 Colombia tenía cerca de 1.300.000 estudiantes en 266 entidades de educación superior contra 8.5 millones de niños, niñas y jóvenes que iban a 57 mil establecimientos escolares (GEIH, 1997), esto suponía una cobertura del 18.9%.

El camino para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, apenas comenzaba ya que debía obtener un concepto favorable del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) para que el Ministerio de Educación Nacional la reconociera como universidad, para esto entre otros era necesario soportar la experiencia en investigación científica de alto nivel soportada en el 3% de su presupuesto de funcionamiento, una oferta de programas académicos soportada en un programa de Ciencias Básicas para que apoyen a los primeros, como lo contempla el artículo 20 de la Ley 30 de 1992.

En el periodo comprendido entre 1992 y 2002 se reglamentó el marco general de la acreditación desde los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Educación Superior- CESU y guías de procedimiento adelantadas por el Sistema Nacional de Acreditación que

permitieron darle ciertos atributos como la temporalidad y la voluntad soportada en un ejercicio de autoevaluación profundo, sincero y capaz de valorar sus aciertos y desaciertos, por su parte la UNAD adelantó su primer ejercicio de autoevaluación y producto de este formuló y ejecutó un plan de mejoramiento institucional que cobijó a los entonces 21 programas de su oferta.

En 2000 los programas orientados a la formación de educadores recibieron de parte del Consejo Nacional de Acreditación- CNA la distinción de acreditación previa que fue obligatoria para estos programas y se otorgó por una sola vez, vale la pena aclarar que los niveles de exigencia eran diferentes frente a la acreditación voluntaria de programas de educación superior y bastaba con tener registro calificado vigente.

La transformación a Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Gracias al proceso de autoevaluación adelantado la institución alcanzó una madurez y proyección reconocida mediante Resolución 6215 de diciembre de 2005 del Ministerio de Educación Nacional, previo concepto favorable del CESU, dicha resolución verificó el cumplimiento de los requisitos y reconoció el carácter académico de Universidad a la UNAD, posteriormente en agosto de 2006 a través del Decreto 2770 esta se transformó en ente universitario autónomo del orden nacional como las demás universidades públicas en cumplimiento de los artículos 20 y 57 de la Ley 30 de 1992.

Habían pasado 9 años desde el *salto social* y para finales de 2006 la UNAD era una institución en crecimiento, tenía más del doble de programas, había pasado de 21 a 47, había duplicado su número de estudiantes contando ahora con más de 37 mil, llegaba ahora a 17 centros más que en 1997 y contaba con más de mil docentes, adicionalmente comenzaba a apostarle a las mediaciones desde herramientas virtuales para complementar el acompañamiento a los cursos de los programas académicos.

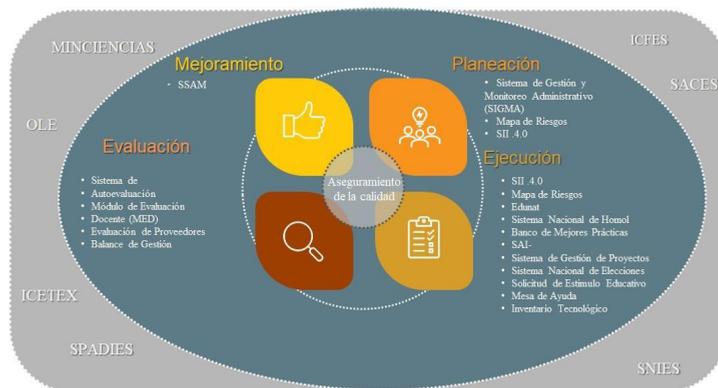
En 2008 la UNAD presentó ante el CNA las condiciones iniciales para acreditación de programas y comenzó el proceso de autoevaluación conjunto, fueron necesarios casi tres años en los que se adoptó la estructura y el modelo de autoevaluación propio que definió entre otros los tiempos y alcances de los ejercicios de autoevaluación y planes de mejoramiento tanto para programas como a nivel institucional (Acuerdo CSU No. 028 de 2011) para 2011 la institución contaba con

5 escuelas y de cada una presentó el programa con mayor madurez para surtir el trámite de acreditación que le valió en abril de 2012 la acreditación de los programas de Administración de empresas, Zootecnia, Licenciatura en etnoeducación, Comunicación social e Ingeniería de sistemas.

Las políticas que regulan la educación superior en Colombia han sido dinámicas tanto para el registro calificado como para acreditación en alta calidad, esto ha generado que la UNAD se autogestione desde lineamientos contruidos a la medida de sus necesidades y para cubrir sus demandas, tal es así que cuenta con un modelo propio de autoevaluación avalado por el MEN desde el que se gestó el proceso de renovación de acreditación de los programas que recibieron la distinción en 2012 consiguiendo este propósito en 2016 y 2017 y desde el que se adelantó en 2019 la autoevaluación con fines de acreditación institucional.

Estructura y acciones del sistema de aseguramiento de la calidad

En razón de la renovación del Proyecto Académico Pedagógico Solidario a una nueva versión 4.0, la UNAD de cara a la necesidad de convertirse en un referente de impacto social para atender múltiples demandas como la cobertura poblacional, la inequidad y calidad educativa, la participación de la población joven, la movilidad social y la empleabilidad digna, se incluyó dentro de su política institucional el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de Programas y Servicios- SACI, la siguiente figura muestra la articulación de las herramientas institucionales que lo soportan y su relación con los sistemas del MEN y Minciencias.



Fuente: SACI 2021

Las dinámicas que la institución ha generado desde sus sistemas de información permiten adelantar un proceso cíclico de planeación, ejecución, evaluación y mejoramiento soportado desde 62 indicadores y 13 procedimientos para dar cuenta de la gestión de la oferta educativa y darle soporte en los aplicativos que el Sistema de Educación Superior ha generado desde los ministerios de Educación y Ciencia, Tecnología e innovación.

En conclusión, la historia del proceso de construcción de la UNAD evidencia que es el resultado de la apuesta del país, por la educación para la inclusión social con un alto compromiso con la innovación y la gestión social de conocimiento con una visión prospectiva y de liderazgo pensando en responder a las necesidades de las poblaciones.

La pertinencia que ha logrado la UNAD en su respuesta a las regiones y sus características ha sido posible gracias a su presencia en todas las zonas del país con sus 65 sedes, lo que le ha permitido responder oportunamente con propuestas de formación y proyectos que surgen de una dinámica de reconocimiento para el empoderamiento social.

En esta experiencia de construcción de una cultura de la calidad y la innovación en la UNAD para el servicio al país, el sistema de aseguramiento integral de programas y servicios, ha sido protagonista en la gestión social del conocimiento para la apropiación de las prácticas de autoevaluación y autorregulación.

BIBLIOGRAFÍA

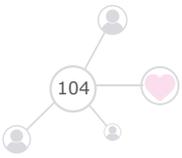
Congreso de la República de Colombia. (1992, 28 de diciembre). Ley 30. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior Diario Oficial 40.700. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0030_1992.html

Presidencia de la República. (1968, 26 de diciembre). Decreto 3157. Por el cual se reorganiza el Ministerio de Educación Nacional y se estructura el sector educativo de la Nación Diario Oficial 32697. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30036162>

Presidencia de la República. (1980, 22 de enero). Decreto 80. Por el cual se reorganiza el sistema de educación post-secundaria Diario Oficial 35465. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67073>

Presidencia de la República. (2006, 16 de agosto). Decreto 2770. Por el cual se transforma en ente autónomo a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 46362. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68440>

Departamento Nacional de Planeación (1994), El salto social. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Samper_funda-



mentos_plan.pdf

Departamento Nacional de Planeación (1987), Plan de economía social, 1986. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Barco_Prologo.pdf

Departamento Nacional de Planeación (1983), Cambio con equidad https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Betancur_Fundamentos_Plan.pdf

Departamento Nacional de Planeación (1979), Plan de integración social https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Turbay_Presentacion.pdf

Departamento Nacional de Planeación (1975), Para cerrar la brecha https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Lopez_Presentacion.pdf

Leal, J. (2021). Educación, virtualidad e innovación, estudio de caso para la consolidación de un modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad. Sello editorial UNAD.

Departamento Nacional de Planeación, Planes y programas de desarrollo, 1969 Gran Encuesta Integrada de Hogares- GEIH

Nonaka & Takeuchi (1999). La organización creadora de conocimiento. Oxford University Press.

Maynez, A. & Cavazos, J. (2011). La influencia de la cultura organizacional y la capacidad de absorción sobre la transferencia de conocimiento tácito en la organización. Revista estudios gerenciales. 28 (Ee) 191-211.

Toca, A. Acevedo, S. y Sánchez, N. (2020). Educación inclusiva: propuesta para instituciones de educación superior con modelo virtual. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. Disponible en: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11235/Libro_Educacion%20inclusiva:%20propuesta%20para%20instituciones%20de%20educacion%20superior%20con%20modelo%20virtual_2020.pdf?sequence=1

Acevedo-Zapata, S. (2017). Innovación pedagógica y curricular para la inclusión social en la Educación Superior. Revista Pilquen. 14 (2), 50- 60.

<http://revele.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/psico/article/view/1800/pdf>