

RETOS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DESPUÉS DE LA PANDEMIA

Iván F. Pacheco

Consultor en Educación Superior, Research Fellow del Center for International Higher Education (CIHE) de Boston College y ex Director de Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional de Colombia.

ivanfpacheco@gmail.com

Ya se visualizan los retos a los que deberán enfrentarse las instituciones y los sistemas de educación superior de América Latina en la pospandemia. Los gobiernos y las agencias de aseguramiento de la calidad tienen la capacidad de influir de manera sustancial en la forma como las IES enfrentan cada uno de estos retos. Aunque la crisis no ha sido resuelta, puede decirse que la etapa de emergencia ha finalizado. Ahora los distintos actores de la educación superior deben evaluar su impacto y determinar los ajustes necesarios para superarla y, ojalá, para mejorar los procesos y las dinámicas propias de las instituciones y del sector en general, aprendiendo de la experiencia única por la que el mundo acaba de atravesar. Algunos de los aspectos a considerar se presentan a continuación.

“ Aunque la crisis no ha sido resuelta, puede decirse que la etapa de emergencia ha finalizado ”

Aspectos logísticos

Desde las primeras semanas de la emergencia, los procesos de aseguramiento de la calidad se ajustaron a la realidad de las extendidas limitaciones de movilidad. Las visitas físicas de pares académicos o de otro tipo de evaluadores fueron reemplazadas por visitas virtuales a las que tanto las agencias como las IES se adaptaron, incluyendo la posibilidad de aportar materiales pregrabados o realizar recorri-

dos virtuales y videoconferencias. El éxito de estos ajustes sugiere que es posible simplificar, agilizar e incluso eliminar las visitas a las IES dentro de algunos de los procesos de aseguramiento de la calidad. Si bien con esta eliminación se reduciría los costos del proceso, los posibles efectos negativos también deben ser considerados. Cuando los procesos de acreditación se basan en la evaluación por pares académicos, al convertir las visitas presenciales en experiencias virtuales se corre el riesgo de perder uno de los principales estímulos para quienes participan como evaluadores: la posibilidad de fortalecer los lazos académicos y profesionales con colegas en instituciones afines. Por otra parte, las visitas presenciales permiten a los evaluadores un conocimiento directo e inmediato (en el sentido de no ser mediado) y posibilitan observaciones que solo son posibles en el terreno. Pasada la etapa de emergencia, las agencias y los gobiernos deben valorar cuáles de los ajustes logísticos deben revertirse, cuáles modificarse y cuáles perdurar.

“ Es posible simplificar, agilizar e incluso eliminar las visitas a las IES dentro de algunos de los procesos de aseguramiento de la calidad ”

Aspectos curriculares

Durante la emergencia del Covid-19, los gobiernos expidieron medidas excepcionales flexibilizando los criterios para definir la educación presencial o autorizando a las IES a ofrecer programas de manera remota sin necesidad de solicitar modificaciones a las autorizaciones otorgadas en condiciones de normalidad, incluso en países donde la educación a distancia y virtual había sido vista con sospecha.

Con los ajustes de la pandemia se hizo evidente que ya existe la tecnología para que los procesos de enseñanza aprendizaje en plataformas virtuales sean tan participativos o más que aquellos. Lo que antes parecía imposible, hoy se ha convertido en rutina. También quedaron en evidencia las limitaciones y riesgos de la formación remota, y esto es algo de lo que los sistemas deben aprender. ¿Deben las agencias ajustar sus criterios, estándares y condiciones a esta realidad? ¿Cómo? ¿Qué se ha aprendido sobre las posibilidades y limitaciones de oferta de cursos a través de plataformas virtuales?

“ Con los ajustes de la pandemia se hizo evidente que ya existe la tecnología para que los procesos de enseñanza aprendizaje en plataformas virtuales sean tan participativos o más que aquellos ”

Desde antes de la pandemia, un número creciente de sistemas de aseguramiento de la calidad había tornado su atención hacia los resultados de aprendizaje y lo que se espera que el estudiante sepa al finalizar el programa. Con este nuevo énfasis y la adopción masiva de nuevas tecnologías, ¿se justifica conservar la diferenciación entre programas presenciales y programas a distancia?

Ante los niveles de desempleo que se prevé para la pospandemia, la educación jugará un papel clave en dotar a los estudiantes con competencias. En este caso también, desde antes de la pandemia, existía presión para que los sistemas de educación superior ofrecieran y reconocieran “micro-credenciales”, “nano-credenciales”, insignias digitales (*digital badges*) y favorecieran el desarrollo de credenciales apilables, *propuestas* como una forma de contribuir

en este sentido. Parte de la demora en la transición de las IES a estas formas de credenciales obedece a las limitaciones de los sistemas de aseguramiento de la calidad que no contemplan tales opciones y definen de manera taxativa los títulos ofrecidos por las instituciones, sin brindar ni permitir alternativas más flexibles.

“ Con gran frecuencia los estudiantes han preferido tomar sus clases de manera remota, si se les da la oportunidad y cuentan con las condiciones adecuadas para hacerlo ”

Aspectos financieros

La pandemia trajo para las IES una serie de gastos no previstos, relacionados —entre otros aspectos— con ajustes a (o adquisición de) plataformas tecnológicas; facilitación del acceso a internet para estudiantes, docentes y administrativos; e implementación de protocolos de bioseguridad. Algunas IES también incurrieron en gastos adicionales en tecnología para adaptarse a una oferta de sistema educativo híbrido y flexible, en el que unos estudiantes pueden estar en el salón de clase y, simultáneamente, otros asisten de manera remota (alternancia). El éxito de esta metodología y la pertinencia de estas inversiones todavía no son claros, pues con gran frecuencia los estudiantes han preferido tomar sus clases de manera remota, si se les da la oportunidad y cuentan con las condiciones adecuadas para hacerlo. Sin embargo, las inversiones ya se realizaron, y tendrán impacto en los presupuestos de las instituciones y en sus flujos de caja.

Como parte de su estrategia de retención durante la pandemia, IES tanto públicas como privadas realizaron importantes esfuerzos financieros para reducir los costos de matrícula, pensión y otros para compensar la realidad económica de los estudiantes y sus familias. Por ahora, la matrícula no se redujo tan dramáticamente como se esperaba al inicio. Esto fue posible, en buena medida, gracias al apoyo económico de los gobiernos y las mismas instituciones, muchas de las cuales redirigieron recursos de inversión o de otras fuentes. Para la mayoría de las instituciones que redujeron los costos de matrícula, sobre todo para las privadas, esto significó una reducción en sus ingresos o en su patrimonio. Los efectos económicos de estas medidas afectarán a las IES durante varios años.

¿Cómo interpretarán las agencias de aseguramiento de la calidad la reducción de recursos financieros o la no realización de inversiones? En algunos casos, los estándares están definidos de manera amplia y es posible para los evaluadores entender esta situación sin que haya consecuencias adversas para las instituciones. En otros casos, particularmente cuando los criterios están dados por fórmulas rígidas, las agencias deberán reformularlos. Probablemente, las agencias también deberán definir medidas de excepción para los próximos años, así como estrategias de monitoreo para garantizar que esta debilidad financiera no afecte (o al menos no demasiado) la calidad de la formación recibida por los estudiantes.

Estrategias de retención de estudiantes y docentes

La reducción dramática en la matrícula estudiantil durante y después de la pandemia ha sido una de las principales preocupaciones de los gobiernos y las IES. Además de las consecuencias económicas

antes señaladas, esta reducción tendrá graves consecuencias en la vida de los estudiantes, en particular de los más vulnerables.

En varios países se incluye como criterio de acreditación la existencia de estrategias para monitorear y prevenir la deserción. ¿Con qué óptica se evaluarán estas medidas? ¿Es justo evaluar a las IES por los resultados de una crisis como esta? ¿Es justo con los estudiantes no hacerlo?

“ Ante la incertidumbre sobre los números de matrícula (y los recaudos de dinero), muchas IES han optado por suspender todo tipo de contrataciones de personal hasta que haya mayor claridad ”

La retención de docentes también es importante pues impacta directamente la vida de la institución y la calidad de la formación recibida por los estudiantes. A raíz de la pandemia, algunas IES han despedido o no han renovado los contratos de docentes —en particular, aquellos con contratos más precarios. Ante la incertidumbre sobre los números de matrícula (y los recaudos de dinero), muchas IES han optado por suspender todo tipo de contrataciones de personal hasta que haya mayor claridad. Esta situación afectará tanto los indicadores numéricos (relación estudiantes/docente, por ejemplo), como aspectos cualitativos. ¿Cómo responderán las agencias a esta situación? Los criterios, estándares o condiciones sobre personal docente —y talento humano en general— y la forma en que se aplican e interpretan, deberán tener en cuenta las limitaciones económicas de las instituciones, el impacto de estos recortes en la calidad de la formación y la relación de las instituciones con su comunidad académica.

Planeación

La planeación, y con frecuencia la planeación estratégica, es un elemento común en los estándares, condiciones y criterios de aseguramiento de la calidad. A pesar de los esfuerzos de planeación y anticipación de las IES y los gobiernos, y pese a que algunos científicos ya habían advertido sobre la inminencia de una pandemia, el Covid-19 tomó por sorpresa a gobiernos, IES y agencias de aseguramiento de la calidad.

“ No tiene mucho sentido que las IES incluyan en sus procesos de planeación la ocurrencia de una nueva pandemia con poder disruptivo similar ”

No tiene mucho sentido que las IES incluyan en sus procesos de planeación la ocurrencia de una nueva pandemia con poder disruptivo similar al del Covid-19. Menos descabellado sería planear para eventos disruptivos genéricos, tales como emergencias ambientales (naturales o creadas por el hombre). Quizás como complemento a la planeación deba incluirse una gestión de riesgos más comprensiva que incluya la forma de respuesta de la institución ante la potencial interrupción de su capacidad de ofrecer formación de manera presencial. Para la mayoría de las IES no se trataría de crear nada nuevo, sino de capitalizar sobre la experiencia —propia y ajena— del último año.

En Ecuador, el estándar del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) relacionado con “Bienestar Universitario” contempla la obligación de contar con “un plan de emergencia institucional”. Estos planes, sin

embargo, se orientan por los principios de la salud ocupacional y en ellos no se plantea una estrategia para garantizar la continuidad de labores académicas. ¿Se justifica incluir criterios similares — aunque de alcance más amplio— en los estándares o condiciones de calidad?

No resulta práctico expedir normas, criterios y estándares para cada posible evento de la vida de una

institución o programa. Pero, las normas de aseguramiento de la calidad son por esencia dinámicas y deben corresponder a la realidad de las instituciones y su entorno. La pandemia nos obligó a repensar algunos supuestos de la educación superior; ahora es tiempo de capitalizar sobre esa experiencia y no dejar que una ‘buena crisis’ se desperdicie.